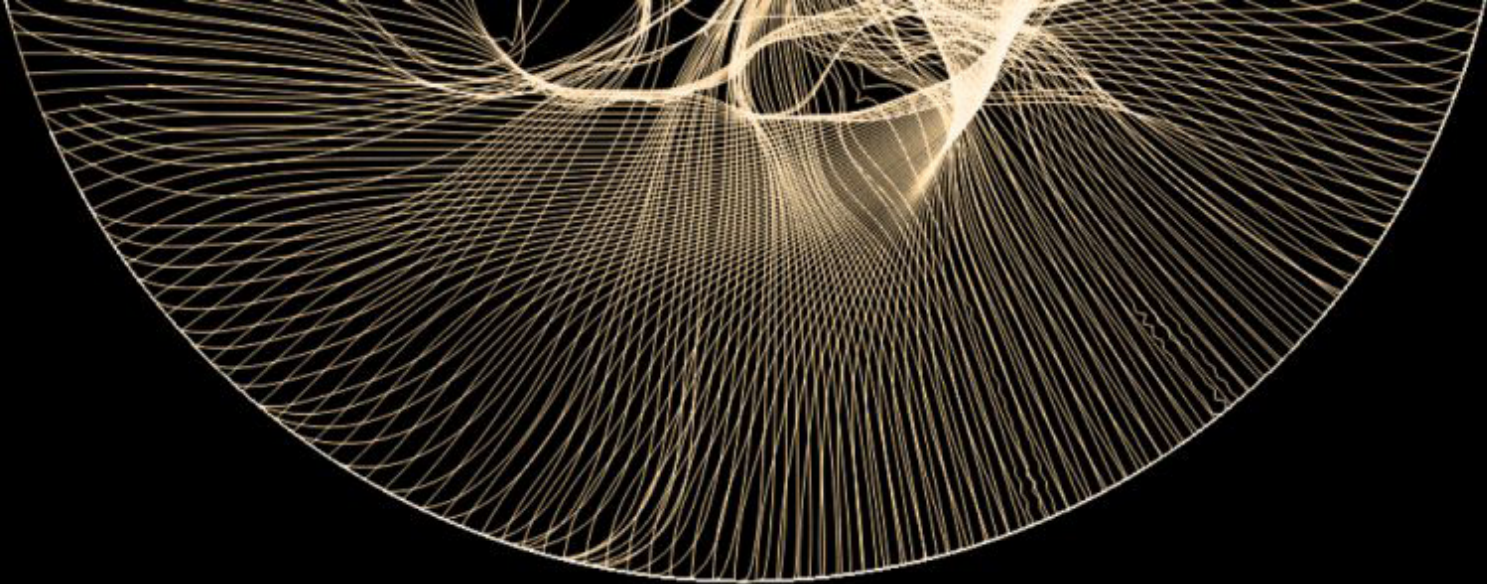




DIGITAL EXCELLENCE AWARDS

2024

CASE BOOK



CIONET



**DIGITAL
EXCELLENCE**

DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2024



Digital Excellence Awards to prestiżowy konkurs organizowany przez DE Group i CIONET od 2016 roku, w którym wyróżniani są liderzy skutecznej transformacji cyfrowej. Nagrody Digital Excellence of the Year otrzymują organizacje i ich zespoły, które wdrażają innowacyjne procesy cyfrowe, przynoszące wymierne korzyści biznesowe i zwiększające dojrzałość cyfrową firm. Jury, złożone z ekspertów ze świata technologii, biznesu oraz nauki, co roku wyłania liderów, którzy kształtują cyfrową przyszłość swoich firm.

Tegoroczna gala finałowa odbyła się 21 listopada 2024 roku i miała wyjątkowy charakter – świętowaliśmy 10-lecie działalności CIONET w Polsce. To dla nas powód do dumy i dowód na rosnące znaczenie naszej społeczności w rozwoju cyfrowego przywództwa.

Zwycięzcy zostali ogłoszeni w siedmiu kategoriach: Digital Strategic Perspective, Digital Customer Experience, Digital Capabilities, Transformational Capabilities, Operational Efficiency, Disruptive Technology oraz Environmental & Social Impact. Przyznano również nagrodę społeczności CIONET oraz specjalne wyróżnienie za wyjątkową realizację cyfrowej transformacji.

LAUREACI I FINALIŚCI TEGOROCZNEJ EDYCJI



CIONET



DIGITAL
EXCELLENCE

DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE PARTNER: PWC

ZWYCIĘZCA: LUXMED

DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE PARTNER: DELOITTE

ZWYCIĘZCA: CENTRUM E-ZDROWIA

TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES PARTNER: ORANGE

ZWYCIĘZCA: BNP PARIBAS

DIGITAL CAPABILITIES PARTNER: LENOVO

ZWYCIĘZCA: AUTOSTRADA EKSPLOATACJA

OPERATIONAL EFFICIENCY PARTNER: CISCO

ZWYCIĘZCA: UNIQUA

ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

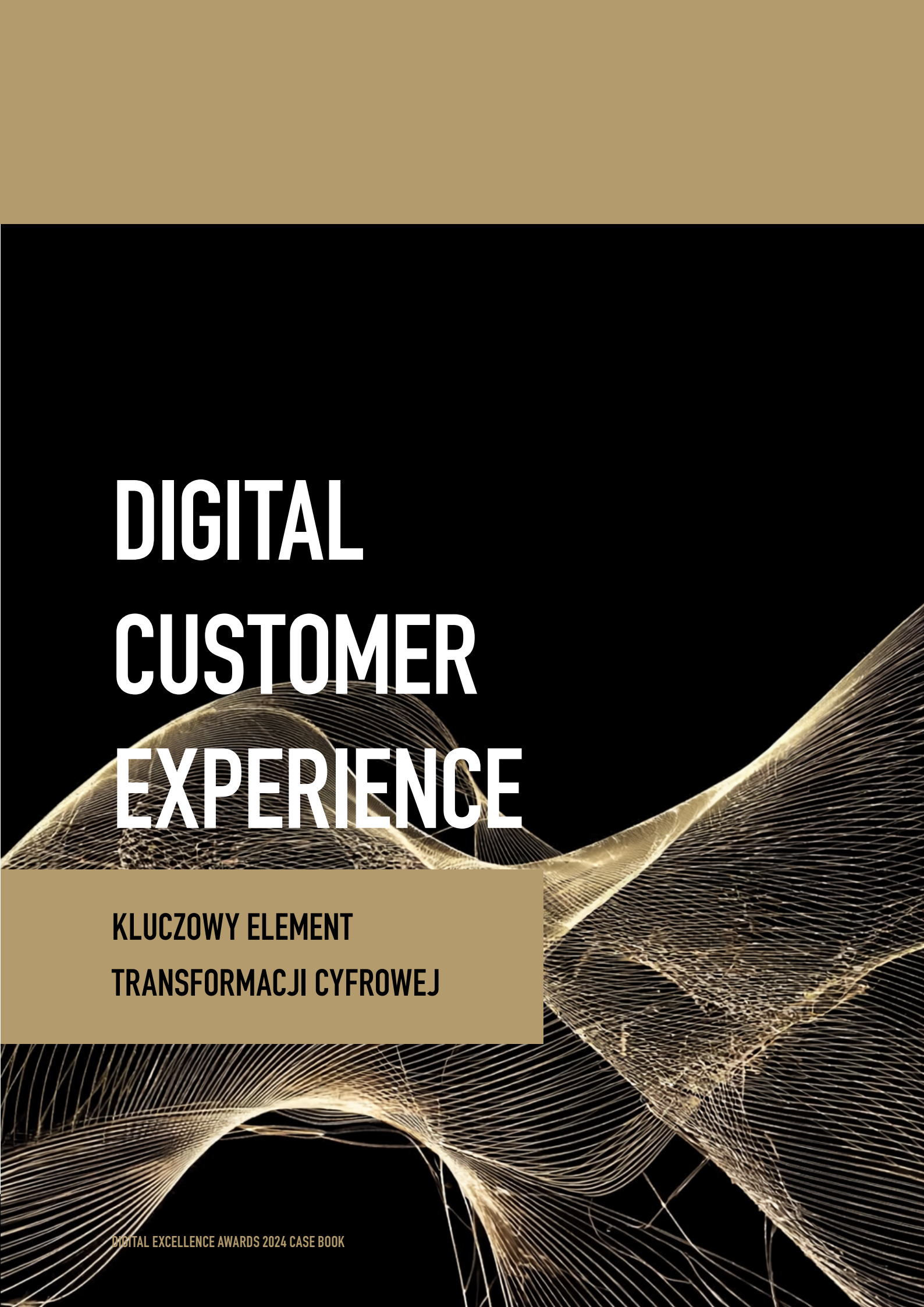
ZWYCIĘZCA: ROHLIG SUUS

DISRUPTIVE TECHNOLOGY PARTNER: DELL

ZWYCIĘZCA: VODENO

WYRÓŻNIENIE: ESOTIQ

NAGRODA SPOŁECZNOŚCI: POLPHARMA



DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

KLUCZOWY ELEMENT
TRANSFORMACJI CYFROWEJ

PARTNER KATEGORII PWC



W PwC od lat obserwujemy, jak technologia zmienia sposób, w jaki firmy budują relacje z klientami. Digital Customer Experience to nie tylko interfejs użytkownika czy sprawność aplikacji – to całościowe podejście do tworzenia spójnych, intuicyjnych i angażujących doświadczeń na każdym etapie kontaktu z marką.

Nasze badania pokazują, że 73% konsumentów wskazuje pozytywne doświadczenie jako kluczowy czynnik wpływający na lojalność wobec marki, a jednocześnie aż 32% klientów porzuca firmę już po jednym negatywnym kontakcie. To oznacza, że organizacje, które inwestują w cyfrową obsługę klienta, nie tylko zwiększają satysfakcję użytkowników, ale także budują przewagę konkurencyjną i długoterminową wartość biznesową.

Wiodące firmy w tym obszarze umiejętnie wykorzystują dane pochodzące z różnych źródeł, tworzą modele przewidujące zachowania klientów oraz personalizują interakcje w czasie rzeczywistym, opierając je na automatyzacji i AI. Dzięki temu kanały elektroniczne pełnią nie tylko rolę obsługi klienta, ale także skutecznych narzędzi sprzedażowych. Ważne jest również, aby doświadczenie klienta w tych kanałach było



Mariusz Śpiewak

Partner Zarządzający działem
Doradztwa Biznesowego w Polsce
oraz w Europie Środkowo-Wschodniej.

zgodne z oczekiwaniami ze świata fizycznego – opierało się na zaufaniu, bezpieczeństwie, poczuciu więzi oraz szybkości realizacji spraw.

Jestem dumny, że jako PwC wspieramy Digital Excellence Awards i gratuluję wszystkim organizacjom, które nieustannie podnoszą standardy cyfrowych doświadczeń swoich klientów. Wasza innowacyjność kształtuje przyszłość biznesu i inspiruje kolejne firmy do wprowadzania odważnych zmian.

KATEGORIA

DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE



O FIRMIE

Grupa LUX MED działa na rynku prywatnych usług zdrowotnych w Polsce. Wchodzi w skład międzynarodowej grupy Bupa, która działa jako ubezpieczyciel i świadczeniodawca usług medycznych na całym świecie. LUX MED zapewnia opiekę ambulatoryjną, diagnostyczną, rehabilitacyjną, szpitalną i długoterminową dla ponad 3 mln pacjentów.

Projekt „Portal Pacjenta LUX MED w Sieci” powstał z myślą o znaczącym zwiększeniu poziomu cyfryzacji placówek współpracujących z grupą. Analizy rynku i oczekiwań pacjentów jasno wskazywały na konieczność stworzenia efektywnej platformy umożliwiającej internetową rejestrację, niezależnie od lokalizacji placówki czy jej wielkości.

Strategia projektu zakładała wdrożenie rozwiązania umożliwiającego intuicyjną integrację ponad 3000 placówek partnerskich z systemem Portalu Pacjenta. Rezultatem było stworzenie inteligentnego systemu rezerwacji, który dzięki wykorzystaniu danych o pacjentach oraz wywiadowi medycznemu, pozwala na bardziej precyzyjne i efektywne planowanie świadczeń zdrowotnych.

Projektem zostały objęte dział IT, operacje, sprzedaż i obsługa klienta.

NAZWA PROJEKTU

Cyfryzacja w Grupie LUX MED

BIG IDEA

Stworzenie kompletnego ekosystemu wokół Portalu Pacjenta LUX MED, dostosowanego do potrzeb pacjentów sieciowych.

CELE PROJEKTU

- Zapewnienie pacjentom równego dostępu do świadczeń zdrowotnych.
- Cyfryzacja pacjentów sieciowych, zapewniająca im pełen dostęp do nowoczesnych narzędzi, takich jak Portal Pacjenta.

- Zwiększenie efektywności operacyjnej placówek.
- Poprawa jakości obsługi.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Faza planowania – badania rynku i proof-of-concept z zastosowaniem elementów design thinking i analizy premortem.
- Określenie wskaźników wyprzedzających i opóźnionych na potrzeby precyzyjnych pomiarów skuteczności działań.
- Współpraca międzydziałowa z zaangażowaniem użytkowników końcowych i placówek.
- Wprowadzenie zintegrowanego systemu informatycznego Net Integrations, który komunikuje się z różnymi architekturami i systemami używanymi w placówkach.
- Współpraca z wiodącymi dostawcami oprogramowania dla przychodni w Polsce.
- Projekt opierał się na nowoczesnych technologiach, takich jak otwarte interfejsy API oraz zaawansowane narzędzia do zarządzania danymi i analityki.
- Zastosowanie metodyki Scrum, umożliwiającej wdrożenia kilka razy w miesiącu i elastyczne reagowanie na zmieniające się wymagania.

MIERZALNE EFEKTY

- Zwiększenie liczby pacjentów sieciowych korzystających z Portalu Pacjenta – **200 tys.** nowych uwierzytelnień tylko w 2024.
- Wzrost liczby wizyt umawianych online.
- **40** nowych podmiotów dołączających do zintegrowanej sieci miesięcznie.
- Zwiększenie efektywności operacyjnej – obniżenie średniego kosztu na pacjenta (w 2024 r. oszczędności z PNM **600 tys. zł** na próbie 100 tys. pacjentów).
- Wzrost satysfakcji pacjentów (wskaźnik NPS 70).

ZWYCIĘZCA KONKURSU LUXMED



NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Badania przeprowadzone wśród pacjentów umożliwiły lepsze zrozumienie ich potrzeb. Pion Zarządzania Siecią zbiera informacje od placówek, a specjaliści ds. NPS analizują ankiety pacjentów, identyfikując dalsze kierunki rozwoju.
- Opiekunowie placówek, osoby podpisujące nowe umowy oraz pion sprzedaży zostali przeszkoleni jako ambasadorzy zmian, dzięki czemu mogli wspierać placówki i pacjentów w popularyzacji nowych rozwiązań.
- Nowe podejście do budowania architektury i dostarczania poszczególnych elementów – architektura oparta o tzw. kontenery umożliwia odejście od tradycyjnej monolitycznej struktury tworzenia aplikacji. Uzyskano dzięki temu lepsze możliwości wdrażania zmian bez wpływu na inne systemy. Wszyscy członkowie zespołu inżynierów oprogramowania realizujący rozwiązanie nabyli nowe umiejętności związane z konteneryzacją.
- Zmiana standardu tworzonych rozwiązań w organizacji, co przełożyło się na nowe możliwości rozwoju personelu w obszarze nowych technologii.
- Inicjatywa stanowi krok, który w przyszłości ułatwi placówkom integrację z centralną e-Rejestracją. LUX MED przygotowuje je do spełnienia ogólnokrajowych standardów cyfrowej opieki zdrowotnej, co przyspieszy proces cyfryzacji ochrony zdrowia w Polsce i ułatwi pacjentom dostęp do usług medycznych na skalę ogólnokrajową.

LESSONS LEARNED

- Różnorodność doświadczeń, jedna wizja – od pacjentów korzystających ze smartfonów, po 60-letnie rejestratorki w małych miejscowościach – każda grupa dostarczała unikalnych insightów.
- Cyfrowa transformacja ma służyć nie tylko efektywności biznesowej, ale przede wszystkim



† Stawomir Jaros, Simona Wójcik, Justyna Domienik-Kartowicz

„To nie tylko cyfrowa transformacja, to prawdziwy skok jakościowy w ochronie zdrowia. Skalę tego przedsięwzięcia trudno przecenić: 500 tys. pacjentów LUX MED korzystających z usług naszych placówek partnerskich czyli pacjentów sieciowych, a docelowo nawet 38 milionów Polaków, którzy zyskają możliwość dostępu do nowoczesnej opieki zdrowotnej. Nasze rozwiązania pozwalają placówkom medycznym na łatwe dotarcie, zapewniając płynne przejście do cyfrowego świata. To projekt, który nie boi się wyzwań: od mniejszych miejscowości po duże miasta, od młodych pacjentów po starsze osoby. Przekłada się też na lepszą efektywność operacyjną placówek, redukcję kosztów oraz skrócenie czasu oczekiwania na wizyty. To kamień milowy w procesie budowy nowej jakości ochrony zdrowia w Polsce, z której mogą skorzystać wszyscy.”

Tomasz Garbowski
CIO

realnym potrzebom klientów (pacjentów).

- Inkrementalne innowacje – zaczynaj od małej grupy użytkowników i rośnij, jeśli tylko pomysł okazuje się trafiony.
- Eksperymentuj i gódź się na porażki – to ważny element procesu innowacji, pozwalający na szybkie udoskonalanie rozwiązań w oparciu o zebrany feedback.



DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE

PARTNER KATEGORII DELOITTE

Deloitte



Kategoria Digital Strategic Perspective w ramach Digital Excellence Awards wyróżnia organizacje, które skutecznie wdrażają długofalowe strategie cyfryzacji, integrując nowoczesne technologie z głównymi procesami biznesowymi. Firmy, które stawiają na cyfrową transformację, nie tylko reagują na zmiany rynkowe, ale także aktywnie kształtują przyszłość swojej branży, wykorzystując technologie jako fundament dla rozwoju innowacyjnych modeli biznesowych.

Zgłoszenia w tej kategorii są dowodem na to, jak zaawansowane podejścia do technologii mogą wpływać na efektywność operacyjną, tworzenie nowych źródeł wartości oraz poprawę doświadczeń klientów. Kluczowym elementem tych strategii jest zdolność do integracji rozwiązań cyfrowych organizacji w sposób, który nie tylko wspiera jej konkurencyjność, ale także przyczynia się do długoterminowego rozwoju i transformacji rynków.

Ocena innowacyjnych działań w tej kategorii uwzględnia nie tylko technologię jako element sam w sobie, ale także jej wpływ na całą organizację – na sposób, w jaki firmy zarządzają zmianą, implementują rozwiązania, a także na ich zdolność do dostosowywania się do dynamicznych



Jakub Górnik

Partner, Deloitte Digital

potrzeb rynku. To właśnie strategiczne wykorzystanie technologii w kontekście szerszych celów organizacyjnych i biznesowych decyduje o sukcesie.

Digital Excellence Awards daje możliwość identyfikacji najlepszych praktyk oraz wyznaczenia standardów dla organizacji, które chcą skutecznie realizować swoje cele w ramach cyfrowej transformacji, tworząc tym samym solidne podstawy do dalszego rozwoju.

KATEGORIA

DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE



O FIRMIE

Centrum e-Zdrowia dostarcza i rozwija ponad 50 głównych systemów informatycznych wspierających system opieki zdrowotnej w Polsce, w tym e-zdrowie (P1), będący podstawą cyfrowego ekosystemu usług medycznych.

CEZ, w reakcji na potrzeby użytkowników Internetowego Konta Pacjenta w zakresie łatwego dostępu do danych medycznych – najlepiej w telefonie bez każdorazowego logowania się przez Profil Zaufany – zainicjowało prace nad mobilną aplikacją mojejKP. Narzędzie, podobnie jak aplikacje bankowe, miało zapewniać szybki dostęp do najważniejszych funkcji i transakcji w ochronie zdrowia.

Na rynku funkcjonowały wówczas aplikacje prywatnych dużych dostawców świadczeń medycznych, które jednak realizowały głównie swoje wewnętrzne procesy biznesowe. Nie było żadnej aplikacji mobilnej wykorzystującej dostępne e-usługi w systemie ochrony zdrowia.

Po przeanalizowaniu możliwości współpracy międzyresortowej w kontekście wykorzystania zasobów do budowy funkcjonalności, jak również funduszy oraz dostępu do specjalistów e-zdrowia CEZ zdecydowało się na stworzenie nowej aplikacji od podstaw.

NAZWA PROJEKTU

Aplikacja mobilna mojejKP

BIG IDEA

Szybki dostęp do niezbędnych usług w systemie ochrony zdrowia.

CELE PROJEKTU

- Dostępność głównych dokumentów pacjenta – e-recepta, e-skierowanie.

- Ułatwienie użytkownikowi realizacji e-recepty – bezpośrednio po wyjściu od lekarza, bez podawania kodów PIN/PESEL w aptece.
- Dostęp do elektronicznej dokumentacji medycznej poprzez mechanizm P1 oraz mechanizm mobilny „share”.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Aplikacja powstawała od zera, podobnie jak wydzielona komórka w projekcie P1, realizująca usługi mobilne. W trakcie prac postawiono na rozwiązanie natywne Swift i Kotlin, dla niektórych funkcjonalności wspierane przez webview.
- Utworzono dedykowaną, skalowalną usługę dostarczania danych po stronie back-endu. Powołano zespół UX/UI w celu umożliwienia pracy równoległej, analizy zmian w czasie rzeczywistym i przygotowywania prototypów do badań.
- Aplikacja wykorzystuje atuty systemu P1 poprzez korzystanie z usług dostępnych na szynie usług a interfejs użytkownika oparto o Material Design i SwiftUI.
- W celu mniejszego obciążenia systemów back-endowych funkcjonalności oparte o dane, które nie muszą być dostępne w postaci online, opierają się na hurtowni danych.
- Powstał moduł wspierający wysyłanie dużych ilości powiadomień push (np. dot. profilaktyki), umożliwiając dzielenie odbiorców na mniejsze pakiety, aby nie powodować niestabilności systemu.

MIERZALNE EFEKTY

- Ponad **2,4 mln** użytkowników aplikacji
- **Pierwsze miejsce** w sklepie Google Play oraz **drugie** w App Store w kategorii Zdrowie i fitness.
- **4,7 i 4,8** - ocena aplikacji w wymienionych sklepach. na próbie 100 tys. pacjentów).

ZWYCIĘZCA KONKURSU CENTRUM E-ZDROWIA



† Tomasz Kulasa, Andrzej Sarnowski

„MojeIKP jest „game changerem” w ochronie zdrowia, poprzez czytelny i prosty interfejs rozwijany na podstawie badań i oczekiwań. W dobie telefonów komórkowych mojeIKP zmienia System Ochrony Zdrowia z papierowego na cyfrowy i otwiera zupełnie nowy sposób korzystania z dostępu do danych i usług. Apka tworzona z użytkownikami i budowana w oparciu o równość odbiorców pełni kluczową rolę we wspieraniu przez Państwo Polskie budowania społeczeństwa cyfrowego, zdobywającego kompetencje zarządzania swoim zdrowiem z pomocą danych oraz zaufanie do cyfrowych rozwiązań.”

Krzysztof Napora

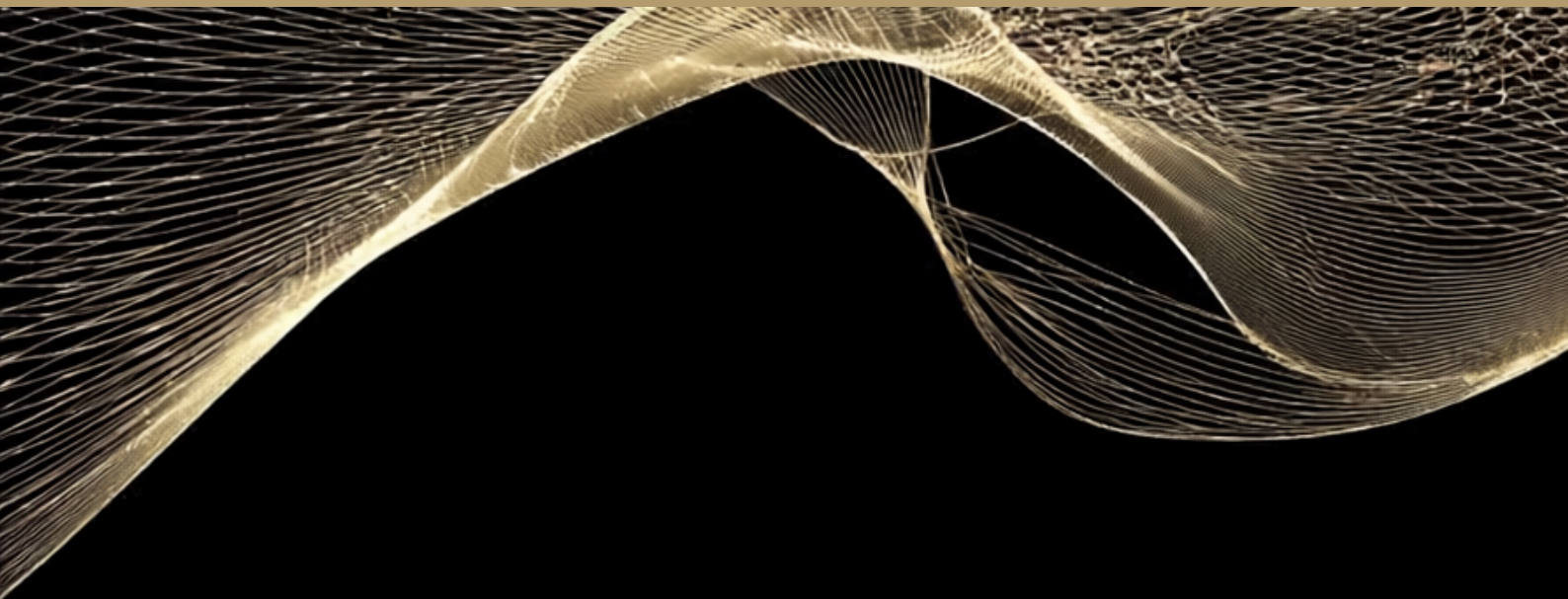
Ekspert ds. analizy systemów informatycznych w obszarze e-zdrowia
Departament Rozwoju SIM

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Zmiana podejścia firmy do tworzenia usług. Projekt wskazywał sposób, w jaki powinno się realizować usługi budowane z użytkownikiem. Olbrzymiego znaczenia nabrały kompetencje UX, które znalazły swoje odzwierciedlenie w innych produktach realizowanych przez CeZ.
- Rozpoczęto stosowanie na szerszą skalę badań UX oraz powołano zespół do spraw jakości, którego jednym z zadań są m.in. badania produktów z użytkownikami oraz wsparcie w określaniu ich kształtu. Apka mojeIKP stała się wizytówką firmy i do tej pory jest jednym z jej najważniejszych produktów, wokół którego budowane jest społeczeństwo ambasadorów usług e-zdrowia.

LESSONS LEARNED

- Mobile first. Obecnie większość użytkowników korzysta z e-usług z poziomu smartfona niż komputera. Dopasuj się do ich potrzeb.
- Dziel i rządź powiadomieniami – nie wszystko na raz, bo zablokujesz najlepszy system oraz wysyłaj je mądrze i nie za często – inaczej użytkownicy zablokują ten kanał komunikacji lub zrezygnują z aplikacji.
- Projektuj z użytkownikami, badaj/testuj, powtarzaj cykl do osiągnięcia celu. Dobrze przygotowane funkcjonalności budują wiarygodność twojego kanału komunikacji z użytkownikiem oraz pokazują profesjonalizm państwa.



TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

PARTNER KATEGORII ORANGE



Bożena Leśniewska

EVP/Chief Enterprise Officer



Transformacja to sztuka łączenia wizji, technologii i ludzi w spójną całość. Kategoria Transformational Capabilities wyróżnia organizacje, które nie tylko wdrażają zmiany, ale potrafią przekuć je w trwałą przewagę konkurencyjną. To umiejętność redefiniowania modeli operacyjnych, budowania elastycznych struktur i adaptacji do dynamicznego otoczenia biznesowego.

Alior Bank i BNP Paribas Bank

Polska są doskonałym przykładem tego, jak strategiczne podejście do transformacji może prowadzić do realnych, mierzalnych efektów.

Z uznaniem obserwowałam jak finaliści tegorocznej edycji doskonale to rozumieją – ich projekty pokazują, że potrafią skutecznie łączyć innowacje z realnymi potrzebami klientów, przekładając to na konkretne korzyści biznesowe. Gratulacje!

KATEGORIA TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES



BNP PARIBAS

O FIRMIE

BNP Paribas Bank Polska S.A. jest członkiem wiodącej międzynarodowej Grupy BNP Paribas, jest bankiem uniwersalnym, notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Kieruje on swoje usługi do Klientów detalicznych, Wealth Management, a także firm w segmentach mikro, MŚP i bankowości korporacyjnej.

Zatrudnia blisko 7 746 osób.

NAZWA PROJEKTU

IT@Scale – People & Capabilities

BIG IDEA

Po zakończonych w 2020 r. działaniach związanych z przejęciami i akwizycjami dokonanymi przez bank, zespół IT stanął przed dużymi wyzwaniami związanymi z przeprojektowaniem modelu funkcjonowania obszaru IT. Zaadresowaliśmy je w ramach filaru People & Capabilities nowej strategii IT@SCALE. Poprzez szereg działań skoncentrowanych na internalizacji i wzmocnieniu kluczowych kompetencji technologicznych w naszym obszarze oraz podniesieniu efektywności modelu pracy zbudowaliśmy silny, kompetentny i zaangażowany zespół – fundament dalszego rozwoju technologicznego całej organizacji.

CELE PROJEKTU

- Rozwój silnego, kompetentnego, zaangażowanego zespołu, który napędza rozwój technologiczny banku i skutecznie wspiera biznes w adresowaniu zmieniających się potrzeb klienta oraz adaptacji do warunków rynkowych
- Podniesienie efektywności zespołów IT poprzez transformację modelu pracy
- Zbudowanie kultury organizacyjnej opartej na empowermentie, innowacyjności, ciągłym rozwoju technologicznym, współpracy i zaufaniu
- Szerzenie wiedzy z obszaru nowych tech-

nologii i budowanie kompetencji cyfrowych w całym banku, by organizacja działała w duchu innowacyjności technologicznej.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Analiza efektywności kosztowej i organizacyjnej w IT, będąca podstawą strategicznych decyzji w obszarze zarządzania talentami w obszarze technologii.
- Transformacja w kierunku zwinnego modelu pracy.
- Uruchomienie inicjatyw wspierających rozwój kluczowych kompetencji technologicznych oraz usprawnienie procesu współpracy z dostawcami zewnętrznymi i kontraktorami.
- Uruchomienie programów up-skillingowych i re-skillingowych oraz organizacja wydarzeń poszerzających wiedzę o trendach technologicznych, będących podstawą promowania kultury inżynierskiej opartej na silnych kompetencjach technologicznych oraz możliwościach przemiany innowacyjnych pomysłów w wartościowe produkty i inicjatywy.
- Stworzenie przestrzeni do eksperymentowania z nowymi technologiami.

MIERZALNE EFEKTY

- Znaczący wzrost wskaźników takich jak poziom internalizacji kompetencji technologicznych, eNPS (wskaźnik satysfakcji pracownika) czy NPS IT (wskaźnik satysfakcji z usług IT w organizacji).
- Istotne zmniejszenie poziomu rotacji pracowników.
- Wysoki poziom uczestnictwa w programach up-skillingowych - z wewnętrznej oferty szkoleń wzmacniających kompetencje cyfrowe skorzystało **ok. 50%** pracowników banku.

ZWYCIĘZCA KONKURSU BNP PARIBAS



BNP PARIBAS



† Małgorzata Jacygrad, Natalia Winogrodzka, Anna Urban, Joanna Ostrowska-Szajfeld, Tomasz Wróbel

„Transformacja technologiczna Banku BNP Paribas to szeroko zakrojona inwestycja, której efekty zyskały uznanie zarówno na lokalnym, jak i zagranicznym forum. Nasz zespół został doceniony w 2024 roku nagrodą w prestiżowym konkursie Forrester’s Technology Awards w kategorii Technology Strategy Impact Award. W tym samym konkursie, finalistą w kategorii Enterprise Architecture Award, został również innowacyjny Produkt Architektura. Jednak najważniejszym efektem transformacji jest trwała zmiana organizacyjna, obejmująca rozwój kultury innowacji, wzrost zaangażowania pracowników, przyspieszenie wdrażania nowych rozwiązań oraz budowę organizacji o wysokiej odporności i zdolności adaptacyjnej.”

Joanna Ostrowska-Szajfeld
Dyrektor Zarządzający Pionu Strategii,
Architektury i Organizacji IT

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

Inwestując w rozwój kompetencji cyfrowych stworzyliśmy drogę do powstania wielu innowacyjnych koncepcji, takich jak zwinny model zarządzania architekturą korporacyjną w formule Architecture as a Product czy wewnętrzne laboratorium do eksperymentowania z generatywną sztuczną inteligencją. Rozwój talentów technologicznych pozwolił nam wewnętrznie zbudować kompetencje nie tylko w zakresie efektywnego korzystania z modeli językowych, ale także tworzenia własnych, zaawansowanych rozwiązań opartych na generatywnej sztucznej inteligencji. Dzięki transformacji kompetencyjnej zbudowaliśmy kulturę rozwoju i innowacji, ale również wzmocniliśmy naszą pozycję technologiczną na rynku.

LESSONS LEARNED

Prawdziwym miernikiem skuteczności programów re-skillingowych jest liczba osób, które realnie zmieniły ścieżkę kariery – aby to osiągnąć, niezbędne jest nie tylko zapewnienie dostępu do wiedzy i przeszkolenia, ale także kompleksowe wsparcie poprzez prace nad konkretnymi wyzwaniami (case study), mentoring i aktywne zaangażowanie przedstawicieli różnych jednostek organizacyjnych na wielu etapach procesu. Strategia zarządzania kompetencjami powinna również w unikalny sposób odpowiadać na potrzeby zespołów silnie zależnych od zasobów zewnętrznych, koncentrując się na działaniach zwiększających motywację, zaangażowanie i ograniczających rotację.



DIGITAL CAPABILITIES



Z dumą uczestniczyliśmy w tegorocznej edycji Digital Excellence Awards – jednego z najważniejszych konkursów branżowych, który co roku wyróżnia liderów transformacji cyfrowej w Polsce. To inicjatywa, która nie tylko promuje najbardziej innowacyjne organizacje, ale także realnie wyznacza kierunki rozwoju całego rynku technologicznego. Przyznajemy też, że tegoroczna edycja przyniosła ogromną ilość niezwykle wartościowych zgłoszeń konkursowych - byliśmy pod sporym wrażeniem nadesłanych projektów.

W tym roku mieliśmy zaszczyt wręczyć statuetkę w kategorii Digital



PARTNER KATEGORII LENOVO



Capabilities – Cyfrowe Zdolności. To dla nas szczególnie istotna nagroda, ponieważ odzwierciedla to, na czym od lat koncentrujemy naszą działalność – na budowaniu solidnych fundamentów cyfrowych organizacji. Wyróżnienie trafiło do firmy Autostrada Eksploatacja S.A., która w ocenie jury wykazała się dojrzałością w zakresie wdrażania nowoczesnych rozwiązań, zarządzania danymi i rozwoju cyfrowych talentów.

Kategoria Digital Capabilities ma obecnie ogromne znaczenie – to właśnie tutaj koncentrują się kluczowe kompetencje umożliwiające organizacjom nie tylko sprawne funkcjonowanie na co dzień, ale też skuteczną realizację projektów transformacyjnych. W obszarach takich jak cyberbezpieczeństwo, praca z danymi czy tworzenie innowacyjnych architektur IT widzimy największy potencjał do budowania przewagi konkurencyjnej.

Co więcej każdego dnia sami wspieramy naszych klientów w tym procesie – dostarczając inteligentne technologie, które realnie wpływają na ich rozwój. Dlatego udział w Digital Excellence Awards ma dla nas nie tylko symboliczne, ale także praktyczne znaczenie. To właśnie takie wydarzenia pokazują, jak ważne jest konsekwentne inwestowanie w cyfrową dojrzałość



Wojciech Zaskórski

General Manager Lenovo Polska

i rozwój kompetencji przyszłości.

Innowacja jest motorem napędowym strategii Lenovo – jako lider branży IT dostarczamy innowacyjne i inteligentne rozwiązania dla wszystkich. W naszym portfolio znajdują się bezpieczne urządzenia i rozwiązania najwyższej jakości, które skutecznie napędzają transformację w różnych branżach. Podczas tego wydarzenia nagrodzone zostały firmy, które dzielają te wartości i osiągnęły najwyższy poziom dojrzałości cyfrowej. Dlatego też z ogromną radością zostaliśmy partnerem tego wydarzenia. – komentuje Wojciech Zaskórski, General Manager Lenovo Polska.

KATEGORIA DIGITAL CAPABILITIES



O FIRMIE

Operator koncesyjnego odcinka autostrady A2 Świecko-Konin. Działa na rynku autostradowym w Polsce od 2000 r. i zatrudnia prawie 600 osób.

Firma przez dłuższy czas korzystała z kosztownej, zewnętrznej infolinii, która dodatkowo angażowała Centrum Zarządzania Autostradą – utrudniało to koordynację działań w sytuacjach krytycznych. Na rynku brakowało gotowych rozwiązań dedykowanych autostradom, co postawiło organizację przed wyzwaniem stworzenia unikalnego systemu Voice/ChatBota, który automatyzowałby obsługę klienta, identyfikując lokalizację pojazdu oraz dostarczając dynamiczne informacje o ruchu i opłatach. System musiał integrować wewnętrzne i zewnętrzne źródła danych, pozwalając na dalszą rozbudowę.

Projekt oparto na wewnętrznym systemie Baza Zdarzeń, który stanowił fundament transformacji cyfrowej.

NAZWA PROJEKTU

Zautomatyzowany system bota głosowego

BIG IDEA

Pełne zastąpienie infolinii obsługującej klienta za pomocą Voice/Chatbota.

CELE PROJEKTU

- Zwiększenie efektywności contact center – obsługa większej liczby zapytań przy niższych kosztach.
- Dostarczenie klientom najbardziej aktualnych, kontekstowych informacji.
- Integracja z systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Analiza potrzeb – zebranie danych z infolinii, transkrypcji rozmów oraz Centrum Zarządzania Autostradą. Identyfikacja najczęstszych pytań

i problemów zgłaszanych przez klientów, dla których opracowano scenariusze obsługi.

- Przygotowanie danych treningowych – ręczne przygotowanie 600 zdań na podstawie danych z analizy; rozszerzenie danych treningowych o dodatkowe 3000 zdań wygenerowanych z wykorzystaniem AI.
- Testowanie modelu z udziałem pracowników różnych działów. Wykorzystanie lokalnych modeli LLM do symulacji różnych typów użytkowników.
- Tuning modelu – optymalizacja, na podstawie danych z testów, oraz wprowadzenie nowych ścieżek. Zbiór danych do treningu modelu rozszerzony do 4500 zdań i 68 etykiet intencji.
- Mechanizm lokalizacji – stworzenie matrycy przypisującej miasta i zwroty związane z kierunkiem jazdy do węzłów drogowych.
- Integracja systemów – implementacja mikroserwisów do integracji z Waze, systemami wewnętrznymi oraz interfejsu dla bota.

MIERZALNE EFEKTY

- Redukcja kosztów związanych z zewnętrzną infolinią o **około 80 proc.**
- Wzrost pojemności obsługi rozmów o **50 proc.**
- Otwarcie nowego kanału komunikacyjnego – chatbota.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Rozwinięcie kompetencji technologicznych w zakresie AI. Powstały nowe umiejętności związane z transkrypcją i tłumaczeniem nagrań, prowadzeniem testów z wykorzystaniem lokalnych modeli LLM oraz generowaniem wysokiej jakości mowy.
- Organizacja stworzyła zasoby pozwalające na wykorzystanie rozwiązań AI z użyciem lokalnych

ZWYCIĘZCA KONKURSU AUTOSTRADA EKSPLOATACJA S.A.



1 Maciej Piszczatka, Krzysztof Golis

Projekt jest pierwszym tego typu wdrożeniem w branży. Jego modułowa konstrukcja pozwala na łatwą rozbudowę zarówno w zakresie funkcjonalności, jak i obsługi kolejnych obszarów. Poziom złożoności tego projektu przewyższa typowe rozwiązania contact center, co zaskoczyło nawet dostawcę technologii. Wdrożone w nim technologie AI otworzyły nam drogę do dwóch kolejnych inicjatyw, które w 2025 r. rozszerzą cyfrowy ekosystem.

Arkadiusz Sitek
Dyrektor IT i Telekomunikacji /
Change Manager

serwerów wyposażonych w karty graficzne, co zwiększa zdolność firmy do wykorzystania AI w przyszłości, przy niskich kosztach.

- Projekt rozwinął kulturę innowacji i zachęcił do eksperymentowania z nowymi technologiami.

LESSONS LEARNED

- Kluczowe jest prowadzenie intensywnych i różnorodnych testów oraz iteracyjne podejście. Warto wprowadzić nawet codzienne krótkie spotkania zaangażowanych osób, żeby na bieżąco weryfikować i inicjować zmiany.

- Informacje pozyskane z infolinii mogą być niepełne. Wykorzystanie dużych modeli językowych do analizy transkrypcji oraz generowania pytań symulujących różnych użytkowników o różnych sposobach komunikacji znacząco poprawiło materiał do nauki modelu bota.
- Wersje bota w innych językach muszą uwzględniać lokalne specyfiki, w tym trudności z wymową nazw miejscowości. Nie można stosować bezpośrednich kalek językowych, ponieważ różnice fonetyczne mogą znacząco wpłynąć na efektywność systemu.



OPERATIONAL EFFICIENCY

PARTNER KATEGORII CISCO



Wydajność operacyjna to nie tylko optymalizacja procesów – to umiejętność tworzenia środowiska, w którym technologia wspiera ludzką kreatywność i zaangażowanie. To podejście, które pozwala firmom nie tylko osiągać lepsze wyniki, ale także budować zrównoważone i elastyczne procesy dostosowane do dynamicznie zmieniającego się otoczenia biznesowego.

Potencjał sztucznej inteligencji w transformacji operacji biznesowych jest dziś dostrzegany na całym świecie. Według badania Cisco Global AI Partners Study, partnerzy Cisco spodziewają się gwałtownego wzrostu popytu na AI, która w najbliższych latach stanie się kluczowym źródłem ich przychodów. Ponad jedna czwarta ankietowanych szacuje, że nawet do 100% ich przyszłych dochodów będzie pochodzić z rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji. To dowód, że AI nie jest już melodią przyszłości, lecz już teraz staje się fundamentem nowoczesnej wydajności operacyjnej.

Jednocześnie nasza branża dostrzega wyzwania związane z pełnym wykorzystaniem potencjału AI. Kluczowe stają się kompetencje związane z etycznym i odpowiedzialnym wdrażaniem AI, a także zabezpieczenie



Przemysław Kania

Dyrektor Generalny Cisco w Polsce

modeli AI i wykorzystujących ją aplikacji przed cyberzagrożeniami czy wyciekiem danych. Zagadnienia te coraz częściej będą więc elementem strategii operacyjnej przedsiębiorstw.

Kategoria Operational Efficiency to nie tylko dążenie do lepszych wyników biznesowych, ale także docenienie wizji, zaangażowania i wytrwałości. Dziś, bardziej niż kiedykolwiek, to właśnie efektywność i zdolność do adaptacji wyznaczają kierunki rozwoju w świecie nowoczesnych technologii u progu rewolucji AI.

KATEGORIA OPERATIONAL EFFICIENCY



O FIRMIE

Piąta największa firma ubezpieczeniowa w Polsce. Ubezpiecza 5 mln klientów i 80 tys. firm, zarządza aktywami o wartości ponad 16 mld zł.

Jednym z filarów strategii firmy po fuzji z AXA stała się cyfryzacja i wykorzystywanie nowoczesnych technologii dla poprawy doświadczenia klientów i zwiększania efektywności funkcjonowania organizacji. Dodatkowo dynamiczny wzrost biznesu wpłynął na konieczność szybkiego skalowania.

Podjęcie decyzji ubezpieczeniowych w obszarze likwidacji szkód życiowych jest szczególnym wyzwaniem, biorąc pod uwagę ewolucję modeli medycznych i wytwarzaną przez placówki systemu ochrony zdrowia dokumentację. Wyzwania związane z dostępem do wykwalifikowanej kadry pracowniczej potęgowały konieczność szukania rozwiązań zapewniających z jednej strony efektywny, w pełni zautomatyzowany proces obsługi roszczeń, łatwo skalowalny i elastyczny, ale przede wszystkim gwarantujący klientom wiarygodność i ekstremalnie wysoką satysfakcję.

Dlatego też w grudniu 2023 r. Uniqa, jako pierwsza firma ubezpieczeniowa na polskim rynku, uruchomiła w pełni zautomatyzowaną ocenę szkód życiowych w zakresie m.in. uszczerbku na zdrowiu i pobyków w szpitalu.

NAZWA PROJEKTU

Automatyzacja obsługi szkód życiowych z użyciem AI

BIG IDEA

Zastosowanie technologii, w tym AI, do usprawnienia oceny roszczeń, ujednolicenia procesów decyzyjnych oraz ograniczenia ryzyka błędów i oszustw.

CELE PROJEKTU

- Zmniejszenie kosztów operacyjnych

- Zwiększenie elastyczności zespołu likwidacji szkód oraz usprawnienie funkcjonujących w tym obszarze procesów.
- Szybkie obsługiwanie zgłoszeń, zarówno w sposób w pełni zautomatyzowany jak i półautomatyczny, po dodatkowej weryfikacji przez eksperta z dziedziny roszczeń.
- Proste i efektywne skalowanie rozwiązania wraz ze wzrostem biznesu.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Uruchomienie procesu proof-of-concept celem weryfikacji technologii i rozwiązań zaproponowanych do realizacji projektu – przetestowanie prototypowej wersji modelu na rzeczywistych danych firmy i zidentyfikowanie specyficznych wymagań.
- Wykorzystanie modelu ML/AI opartego o graf ontologiczny dla medycyny ubezpieczeniowej. Model mapuje dostarczoną dokumentację na fakty medyczne, które następnie trafiają do silnika rekomendacji.
- Wszystkie elementy zrealizowane zostały w oparciu o nowoczesne technologie w architekturze mikroustugowej i podejściu Cloud Ready, z w pełni zautomatyzowanym procesem wytwórczym.
- Komercjalizacja przebiegająca iteracyjnie, poprzez projektowanie, testowanie i uruchamianie rozwiązań kolejno dla wybranych linii produktów i wariantów ubezpieczeń w ramach tych produktów.

MIERZALNE EFEKTY

- Całkowicie automatyczna obsługa ponad **50 proc.** roszczeń kierowanych do wyceny przez model AI (zgodność ponad **90 proc.**) obsłużyć całkowicie automatycznie.
- Czas obsługi sprawy – ok. **4 min.**
- Ponad **90 proc.** roszczeń z ubezpieczeń życiowych obsługiwanych jest w 24h.

ZWYCIĘZCA KONKURSU UNIQUA



- Wysoki wynik satysfakcji klientów w ramach całej organizacji **4.7** w 5-punktowej skali.
- Poprawa wyniku spółki w obszarze produktów życiowych.
- Przekroczenie zakładanych KPI w obszarze efektywności obsługi szkód życiowych.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Projekt znacząco rozwinął kompetencje pracy z danymi i analityczne. Jego realizacja pozwoliła na zbudowanie w organizacji wiedzy, w jaki sposób realizować projekty innowacyjne, a także jak wdrażać rozwiązania wykorzystujące ML/AL.
- Na bazie projektu i efektów jakie przyniósł rozszerzone zostały dwa obszary – jeden związany z realizacją innowacyjnych projektów we współpracy z partnerami/ startupami, a drugi związany z utworzeniem dedykowanego Tribe zajmującego się tematyką Data & Analytics, pokrywający także obszar Data Science.
- Osoby z zespołu zajmującego się wcześniej likwidacją szkód rozszerzyły kompetencje o umiejętności związane z efektywnym wykorzystywaniem wyników pracy merytorycznej do budowy modelu, a także umiejętność odpowiedniej analizy i uczenia modelu.
- Realizacja inicjatywy pozwoliła także na zwiększenie świadomości cyfrowej w organizacji i otwarcie na nowe rozwiązania takiej jak KnowledgeBot, Copilots a także szeroko rozumiane wykorzystanie modeli LLM.

LESSONS LEARNED

- Wdrażanie innowacyjnych rozwiązań wymaga krótszych etapów realizacji, oceny postępów a także weryfikacji założeń biznesowych. Często liczy się rozumienie celów długoterminowych.
- Wdrażanie rozwiązań technologicznych

optymalizuje koszty a nie redukuje ich do zera. Często jest to zmiana miejsca powstawania kosztów, np. zamiast kosztów osobowych – infrastrukturalne i licencyjne.

- Wdrażanie nowych rozwiązań warto realizować z partnerami/startupami, które skupiają się na pracy tylko i wyłącznie nad danym rozwiązaniem, co skraca cykl dostarczania. Realizacja wspólnie ze startupem pozwala rosnąć obu podmiotom wraz ze wzrostem skali rozwiązania.
- Czas wdrożenia rozwiązań ML/AI/LLM odpowiedniej jakości jest znacznie dłuższy niż się początkowo wydaje. Pierwsze rezultaty osiąga się dość szybko, ale doprowadzenie do odpowiedniej jakości rozwiązania wymaga czasu i czasami nawet zmiany wykorzystywanego modelu.



† Mirosław Deja

Monika Jaroń-Kornatka

Tribe Lead / Head of Ops & Finance Excellence



ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

O FIRMIE

Operator logistyczny obecny na rynku od 35 lat. Posiada ponad 40 oddziałów w Polsce i za granicą, zatrudnia 2,5 tys. pracowników.

W 2020 r. firma rozpoczęła prace nad projektem wyliczania śladu węglowego. Na rynku nie było wówczas dostępnych na szeroką skalę bezpłatnych kalkulatorów, a raportowanie emisji było nieobowiązkowe. Z roku na rok firma udoskonalała kalkulator, który aktualnie pomaga na bieżąco monitorować emisje wynikające z realizowanych transportów.

Kolejnym krokiem było wyznaczenie wiarygodnych celów redukcyjnych. Aby mieć pewność, że plany są zgodne z założeniami naukowymi, firma poddała je zewnętrznej weryfikacji. Jako jedna z nielicznych organizacji w Polsce, spółka może pochwalić się celami zatwierdzonymi przez Science Based Targets initiative (partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska).

Równolegle firma prowadzi działania mające na celu zmniejszenie emisyjności obiektów magazynowych, a w 2024 rozpoczęła wdrożenie systemu do monitorowania zużycia w oddziałach w Łodzi i Tarnowie Podgórny, które będą wspierać w jeszcze dokładniejszym analizowaniu i poprawie efektywności.

NAZWA PROJEKTU

System monitorowania emisji CO₂

BIG IDEA

Wiarygodność klimatyczna – dekarbonizacja i niższy ślad węglowy.

CELE PROJEKTU

- Zmniejszenie emisji bezpośrednich (zakres I) i pośrednich (zakres II) do roku 2030.
- Dostarczanie rzetelnych danych interesariuszom.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Zbadanie możliwości i potrzeb oraz analiza rynku i konkurencji.
- Pierwsze podejście do wyliczenia śladu węglowego w trzech zakresach w oparciu o prosty kalkulator w Microsoft Excel.
- Ponowna weryfikacja źródeł i jakości danych oraz wdrożenie kolejnych usprawnień.
- Konsultacja przyjętych założeń z doradcą zewnętrznym.
- Rozpoczęcie budowy kalkulatora emisji w Microsoft Power BI.
- Integracja narzędzia z systemem EcoTransit na potrzeby obliczenia emisji śladu węglowego wynikającego z transportów towarów dla klientów i partnerów.
- Implementacja systemu monitorowania zużycia w magazynie w Łodzi i Tarnowie Podgórny.

MIERZALNE EFEKTY

- Dodatkowe punkty w przetargach wynikające z możliwości dostarczania klientom raportów śladu węglowego.
- Zmniejszenie emisji CO₂ dzięki lepszej analizie i optymalizacji procesów logistycznych oraz wdrożeniu bardziej ekologicznych rozwiązań.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Jednym z celów biznesowych jest bycie organizacją opartą na danych, pracownicy mają świadomość jak cyfryzacja procesów usprawnia pracę. Wszystkie osoby zatrudnione w firmie mają możliwość zgłaszania do działu Transformacji swoich pomysłów na nowe aplikacje i usprawnienia.

ZWYCIĘZCA KONKURSU RÖHLIG SUUS

RÖHLIG

SUUS»
LOGISTICS



† Dariusz Dębski, Adam Szlędak, Magdalena Lejman, Katarzyna Bajszczak

- Projekt wpłynął korzystnie na rozwój umiejętności cyfrowych pracowników, szczególnie korzystających z narzędzia.
- Coraz więcej osób zgłasza pomysły na usprawnienia i działania, które pomogą zmniejszyć ślad węglowy organizacji.

LESSONS LEARNED

- Analiza jakości danych i braków po każdym etapie pozwala sprawniej udoskonalać narzędzie i budować w osobach zaangażowanych poczucie odpowiedzialności za dane, które dostarczają.
- Weryfikacja materiałów dostarczanych przez

„Jednym z celów strategicznych SUUSa jest stanie się organizacją opartą na danych. Analiza jakościowych informacji wspiera zarówno nas, jak i naszych klientów w podejmowaniu trafnych decyzji biznesowych. Nasz projekt doskonale ilustruje, jak uporządkowanie procesów w organizacji oraz ciągłe doskonalenie stosowanych rozwiązań przekładają się na wymierne efekty.

Transformacja w kierunku zrównoważonego rozwoju, a tym samym raportowanie wpływu środowiskowego nie jest możliwe bez partnerskiej współpracy biznesu i technologii.”

Adam Żelazko
CIO

doradców zewnętrznych – szczególnie przy wdrażaniu rozwiązań nowych na rynku, gdzie wiedza nie jest jeszcze powszechna.

- Edukacja organizacji – nie tylko z nowych systemów i technologii, ale również korzyści i możliwości jakie rozwiązanie niesie.



DISRUPTIVE TECHNOLOGY

PARTNER KATEGORII DELL TECHNOLOGIES

DELLTechnologies

Kategoria Disruptive Technology w ramach Digital Excellence Awards 2024 to przestrzeń, w której doceniamy projekty wykraczające poza standardową transformację cyfrową.

Przełomowe technologie nie tylko zmieniają zasady gry – one tworzą zupełnie nową grę. Innowacyjność to nie tylko zyskujący na popularności buzzword, to kluczowy komponent wzrostu organizacji.

Prawdziwe innowacje powstają tam, gdzie zaawansowane rozwiązania technologiczne spotykają się z wizjonerskim podejściem strategicznym, kulturą organizacyjną sprzyjającą eksperymentowaniu oraz silną współpracą działów IT z działami biznesowymi. Jak pokazuje badanie Dell Technologies Innovation Catalyst, niemal 92% z grupy 6600 decydentów IT i biznesowych z całego świata postrzega innowacyjność jako kluczowy element sukcesu ich firm. Jednocześnie jedynie 56% ankietowanych potrafi skutecznie dopasować strategię innowacyjną do celów biznesowych, aby wygenerować wymierne korzyści. Przed pozostałymi organizacjami stoi wyzwanie – jak mogą wypracować swoje „innowacyjne mięśnie”, aby napędzać rozwój i generować konkretne wyniki biznesowe? W czasach, gdy według Gartnera globalne wydatki na IT mają osiągnąć 5,74 bilionów dolarów (prognozy na 2025 rok, co oznacza wzrost o 9,3% rok do roku), inwestycje w przełomowe technologie, takie jak sztuczna inteligencja czy automatyzacja, stają się podstawą sukcesu organizacji. Projekty wyróżnione w tej kategorii są dowodem na to, jak odwaga we wdrażaniu innowacji pozwala redefiniować modele biznesowe i dostarczać nową wartość dla klientów.

Tegoroczny laureat jest doskonałym przykładem – jego rozwiązanie nie tylko podnosi efektywność operacyjną, ale również wzmacnia bezpieczeństwo i poprawia



Dariusz Piotrowski

Dyrektor Zarządzający,
Dell Technologies Polska

skalowalność procesów. To wyraźny dowód na to, że Disruptive Technology to coś więcej niż technologia – to wizja przyszłości i gotowość do jej realizacji za pomocą najlepszych technologicznych narzędzi.

O FIRMIE

2019 r. Vodeno produkcyjnie uruchomiło platformę w ramach fazy Friends&Family i przystąpiło do projektu restrukturyzacji banku "Banca Monte Paschi Belgio". Bank przeszedł udaną transformację cyfrową i od jesieni 2019 r. funkcjonuje pod nazwą Aion.

Przed rozpoczęciem projektu rynek rozwiązań chmurowych w bankowości był w Europie bardzo ograniczony. Platformy, które oferowały kompleksową obsługę bankową w pełni w chmurze, były rzadkością. Vodeno zbudowało pierwsze rozwiązanie działające w chmurze Google z własnym, elastycznym systemem Core Banking, umożliwiającym bankom transformację z modelu D2C (Direct-to-Customers) do Banking-as-a-Service (BaaS).

Głównym wyzwaniem było szybkie dostosowanie się do zmieniających się potrzeb rynku, umożliwienie bankom innowacyjności przy zachowaniu pełnej zgodności regulacyjnej.

NAZWA PROJEKTU

Bank w chmurze

BIG IDEA

Stworzenie chmurowej, skalowalnej i multi krajowej platformy bankowej, obsługującej różne segmenty klientów, elastycznej i szybko adaptowalnej do zmieniających się potrzeb rynku.

CELE PROJEKTU

- Zapewnienie możliwości szybkiej ekspansji na nowe rynki (gotowość techniczna oraz skuteczna integracja ze schematami płatnościowymi i systemami partnerów).
- Możliwość szybkiego uruchamiania nowych produktów bankowych (np. rachunków bieżących, oszczędnościowych i kredytów).
- Wszechstronność operacyjna platformy obsługującej różne modele (D2C, BaaS).

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Zbudowanie i wdrożenie podstawowej platformy dla belgijskiego banku Aion (system centralny, obsługa płatności, w pełni cyfrowy onboarding klientów).
- Nawiązanie partnerstwa z Google.
- Rozszerzenie platformy o model Tenant-Brand-Branch, zapewniający skalowalność i obsługę wielu podmiotów jednocześnie w różnych krajach.
- Rozbudowa platformy do wsparcia nowych oddziałów Aiona w Polsce i Niemczech.
- Integracje dla oddziału Aiona w Szwecji.
- Rozpoczęcie projektu BaaS na rynku brytyjskim wspólnie z NatWest.

MIERZALNE EFEKTY

- Skrócenie czasu dostarczania nowych rozwiązań z tygodni do dni.
- Znacząca obniżka kosztów utrzymania infrastruktury IT dzięki nowoczesnym technologiom.
- Pozyskanie kluczowych klientów – Grupy bankowe: NatWest oraz UniCredit – które stały się inwestorami.
- Nowi klienci w portfolio modelu Banking-as-a-Service – m.in. Revolut, Allegro, InPost, Metro A.G. i Expatrio.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Projekt położył fundamenty pod kulturę innowacji w organizacji.
- Rozwinęły się kompetencje technologiczne i informacyjne wśród pracowników. W odpowiedzi na rosnące potrzeby i zmieniające się technologie powstał wewnętrzny program edukacyjny – Cloud Academy, który umożliwił inżynierom zdobywanie zaawansowanej wiedzy w zakresie technologii chmurowych.
- Ponad 50 proc. inżynierów uzyskało certy-

ZWYCIĘZCA KONKURSU VODENO

VODENO



† Mirosław Forystek, Helena Nowak, Małgorzata Bartler, Jarosław Sobel, Piotr Bojdot

fikaty Google (Professional Cloud Architect, Cloud Developer czy Cloud DevOps Engineer).

LESSONS LEARNED

- Zachowanie większej dyscypliny procesowej od samego początku projektu w celu poprawy efektywności i komunikacji.
- Pogłębienie znajomości chmury publicznej w celu unikania kosztownych zmian w przyszłości oraz zmniejszania potencjalnego długu technologicznego.
- Pilnowanie dyscypliny w obszarze architektury

„Nasza platforma bankowa oparta na chmurze Google stanowi wyjątkowe rozwiązanie, łącznie w sobie nowoczesne technologie, takie jak smart contracts i blockchain, co zdecydowanie wyróżnia nas na tle konkurencji.

Nasze podejście do Banking-as-a-Service (BaaS) umożliwia fintechom, instytucjom finansowym i e-commerce, oferowanie szerokiej gamy usług w oparciu o licencję i procesy banków korzystających z naszej platformy w danym kraju.

Zarówno innowacyjność, jak i solidność architektury naszej platformy zostały potwierdzone w audytach przeprowadzonych przez renomowane firmy — KPMG, EY i PwC — co plasuje nas wśród liderów branży.”

Jarosław Sobel

Head of SaaS Platform Solution

biznesowej i IT, dbając o spójność rozwiązań.

- Definiowanie modelu kosztowego dla IT od dnia „zero” w celu ułatwienia podejmowania optymalnych decyzji biznesowych i architektonicznych.

WYRÓŻNIENIE

ESOTIQ & HENDERSON S.A

ESOTIQ & HENDERSON

O FIRMIE

Esotiq & Henderson S.A. to firma specjalizująca się w projektowaniu i sprzedaży bielizny, funkcjonująca od 1998 r., gdy powstała marka Henderson. W 2005 roku otwarty został pierwszy sklep Esotiq w Polsce, a w ciągu kolejnych 5 lat marka rozszerzyła swoją obecność na teren całego kraju. W 2010 r. powstała spółka Esotiq&Henderson, po wydzieleniu marki z grupy LPP.

Przed rozpoczęciem projektu firma prowadziła działalność w sieci sklepów stacjonarnych oraz w e-commerce. Pandemia Covid spowodowała przewartościowane w branży handlu detalicznego. Poza dalszym rozwijaniem e-commerce oraz realnym wdrożeniem omnichannel pojawił się problem z udostępnieniem kontaktu z produktem w przestrzeniach handlowych, takich jak galerie i centra handlowe. Istniały na rynku rozwiązania sklepów autonomicznych, ale z uwagi na technologię w jakiej pracowały, nie nadawały się do zastosowania w branży odzieżowej.

Spółka zdecydowała się wobec tego na wdrożenie technologii RFID. Tak powstał sklep autonomiczny w branży retail w technologii RFID. Projektem zostały objęte działy logistyki, IT, handlowy i marketingu.

NAZWA PROJEKTU

Samoobsługowy sklep z bielizną

BIG IDEA

Znalezienie realnej alternatywy dla tradycyjnego handlu detalicznego, uodparniające firmę na nieprzewidziane wydarzenia dysruptywne dla całej branży retail.

CELE PROJEKTU

- Bezobsługowe, samodzielne dokonywanie zakupów przez klientów sklepu stacjonarnego.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- 15-miesięczna faza prac badawczych prowadzonych przez zespół prof. Jankowskiego-Mihułowycza z Politechniki Rzeszowskiej, celem opracowania identyfikatora RFID zintegrowanego z produktem – opracowanie struktury tekstonecznej.
- Stworzenie i testowanie identyfikatora w warunkach zbliżonych do rzeczywistych.
- Produkcja tagu RFID przez polską firmę Talking Things, która także brała aktywny udział w badaniach.
- Wybudowanie sklepu demonstracyjnego i jednocześnie prowadzone prace deweloperskie nad front-endem i back-officem sklepu. Integracja stworzonego rozwiązania z systemem ERP.
- Badania marketingowe na temat odbioru nowoczesnych rozwiązań (RFID, bramki RFID, panele sprzedażowe, automatyczne dostarczanie towaru) przez klientów.
- Zbudowanie działającego sklepu w warszawskiej galerii Blue City, testy oraz oddanie placówki do eksploatacji.

MIERZALNE EFEKTY

- Zmniejszenie liczebności personelu zaangażowanego w prowadzenie sklepu z **5 do 2 osób** (docelowo jedna osoba w niepełnym wymiarze czasu pracy).
- Liczebność sztuk produktu w sklepie na poziomie **5-8 tys.**
- Szybkość prowadzenia operacji magazynowych – odczyt maksimum **300 produktów w czasie 20 sekund.**
- Sprzedaż maksymalnie **10 produktów w czasie do 5 sekund.**

WYRÓŻNIENIE

ESOTIQ & HENDERSON S.A

ESOTIQ & HENDERSON



† Michał Russak, Grzegorz Laskowski, Wiktor Oczkoś, Grzegorz Lewkowicz

„Nie znam drugiego takiego wdrożenia, gdzie tak mocno połączono tradycyjny produkt wymagający bliskiej interakcji ze sprzedawcą, tj. bielizną, z technologią. Projekt jest na tyle nowatorski, że musi teraz „okrzepnąć”, abymógł dalej rozwijać. Modułowa konstrukcja daje możliwość bezproblemowego wdrożenia w ramach istniejących lub nowych placówek. Wdrożone technologie, w tym RFID, będą wykorzystywane w procesach logistycznych.”

Grzegorz Laskowski
Dyrektor Projektu

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- W ramach projektu stworzono unikalne, nowe rozwiązania jak panel sprzedażowy, który może samodzielnie pracować jako self-service POS oraz oprogramowanie z technologią AI do komunikacji z klientem oraz dobierania produktów. Rozwiązania podniosły cyfrową świadomość w firmie oraz dały jej nowe, nieznane wcześniej kompetencje.
- Całość zastosowanych rozwiązań była na tyle innowacyjna, że wymagała od pracowników poszerzenia wiedzy o nowych technologiach. Firma zdecydowała się na stworzenie niezależnego zespołu oraz transfer wypracowanych rozwiązań i technologii do struktur firmy.

LESSONS LEARNED

- Innowacje trzeba wdrażać niejako obok bieżącej działalności, w ramach działu R&D i taki dział każda firma powinna powołać.
- Im większa innowacja, tym większy stopień komplikacji, który rośnie wykładniczo do liczby integrowanych rozwiązań.
- Każda zmiana niesie za sobą kolejną zmianę – organizacja się rozwija.

NAGRODA SPOŁECZNOŚCI POLPHARMA



O FIRMIE

Jeden z wiodących producentów leków w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, którego historia sięga 1935 r. Fabryki firmy opuszcza rocznie 400 mln opakowań leków.

Przed rozpoczęciem cyfrowej transformacji Polpharma działała na mocno konkurencyjnym rynku farmaceutycznym, gdzie presja na automatyzację, innowacje oraz zgodność z regulacjami jest coraz większa. Firma mierzyła się z wyzwaniami, takimi jak ciągłe zmiany w przepisach i regulacjach, zaktócenia w łańcuchu dostaw oraz rosnące koszty operacyjne.

Jednocześnie branża farmaceutyczna zaczynała wdrażać rozwiązania i technologie cyfrowe, takie jak automatyzacja procesów i zaawansowane systemy analityczne, co tylko wzmocniło potrzebę szybszej adopcji cyfrowych rozwiązań IT w Polpharmie.

Projekt transformacji oparto na kompleksowej mapie drogowej IT, która precyzyjnie dostosowała cyfrowe technologie do strategicznych celów firmy na lata 2023-2025. Podejście to zakładało nie tylko wdrożenie nowoczesnych narzędzi, ale również integrację ich z architekturą IT, istniejącymi procesami biznesowymi i istniejącym ekosystemem IT.

NAZWA PROJEKTU

Transformacja cyfrowa w Polpharma

BIG IDEA

Transformacja jako bezpośrednie wsparcie strategicznych celów biznesowych na podstawie wypracowanej mapy drogowej IT&Digital.

CELE PROJEKTU

- Rozwój nowoczesnych technologii, takich jak sztuczna inteligencja i automatyzacja w obszarach produkcji, sprzedaży, marketingu i zarządzania danymi.
- Wzmocnienie podejścia data-driven poprzez

wdrożenie zaawansowanej analityki i narzędzi AI.

- Zwiększenie poziomu cyberbezpieczeństwa, w tym wdrożenie systemów SIEM i XDR, z konwergencją świata IT/OT i zarządzanie tożsamością.
- Rozwijanie kompetencji cyfrowych pracowników poprzez szkolenia i certyfikacje.
- Wdrożenie innowacyjnej, elastycznej architektury, opartej na rozwiązaniach MultiCloud, SaaS i low-code/no-code.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Dostosowanie i planowanie. Na podstawie strategii Polpharmy, analizy globalnych trendów, analizy SWOT, analiz PESTEL i wewnętrznych potrzeb stworzono Roadmapę IT 2023-2025, której celem było dostosowanie technologii do czterech strategicznych filarów Polpharmy: Cost Leadership, Commercial Leadership, Innovation as Portfolio Driver, Culture as Accelerator. Uwzględniono takie potrzeby jak automatyzacja procesów, wdrożenie sztucznej inteligencji, digitalizacja produkcji oraz efektywne zarządzanie danymi.
- Wdrożenie. Zgodnie z roadmapą IT wdrożono nowoczesne technologie takie jak MultiCloud, szereg rozwiązań SaaS, systemy sztucznej inteligencji i automatyzacji, systemy zarządzania danymi oraz narzędzia do cyfrowej utylizacji odpadów. Wszystkie wdrożenia oparte są na czterech filarach strategii IT – Engagment, Value Building, IT Efficiency, IT Excellence
- Integracja i optymalizacja. Nowe technologie zostały zastosowane do istniejących procesów biznesowych, co pozwoliło na optymalizację operacji.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Nowe stanowiska i rozwój umiejętności takich jak data scientist, MLOps inżynier a także eksperci ds. analityki danych, eksperci

NAGRODA SPOŁECZNOŚCI POLPHARMA



† Michał Kurasiński, Rafał Piechowski, Dorota Pawłowska, Robert Pławiak, Dorota Piskorska, Jakub Gomuta

„Program transformacji Polpharmy to jeden z wielu przykładów, jak transformacja cyfrowa w obszarach Ludzie, Procesy, Narzędzia i Technologia może przekształcić organizację, wpływając nie tylko na jej efektywność, ale także na pozycję budowanie mocnego lidera innowacji w branży HealthCare and Digital Manufacturing. Transformacja nie dotyczyła jedynie technologii, lecz przede wszystkim ludzi. Dzięki programom rozwoju i możliwości (upskilling i reskilling – migracje pracowników z Biznesu do IT) Polpharma podniosła kompetencje technologiczne swoich pracowników, tworząc zaangażowaną i innowacyjną organizację.”

Robert Pławiak
CDIO CTO

MIERZALNE EFEKTY

- Poprawa dokładności prognoz ok **10-15%** dla wybranych SKU sprzedaży sell-in (dzięki systemom analityki danych i automatyzacji procesów).
- Redukcja kosztów produkcji – zmniejszenie kosztów własnych sprzedaży o **10 proc.** i zwiększenie wskaźnika wydajności produkcji o **5 proc.**
- Zwiększenie efektywności decyzyjnej o **20 proc.** (dzięki lepszemu zarządzaniu danymi i dostępu do informacji zarządczej ad-hoc).
- Wskaźnik dostępności krytycznych systemów IT na poziomie **99 proc.**

AI, architekci danych, a także specjaliści ds. cyberbezpieczeństwa.

- Powstały centra kompetencyjne, które skupiają się na zaawansowanych technologiach, jak sztuczna inteligencja i zarządzanie danymi czy

platformy LowCode/NoCode.

- Regularnie warsztaty technologiczne, które wspierają kulturę rozwoju innowacji i eksperymentowania, a także umożliwiają pracownikom lepsze zrozumienie i praktyczne wykorzystanie nowych technologii w codziennej pracy.

LESSONS LEARNED

- Inwestuj w kompetencje cyfrowe – pracownicy, którzy rozumieją i potrafią efektywnie wykorzystać nowe technologie, są podstawą udanej cyfryzacji.
- Bądź elastyczny i gotowy do zmiany – zdolność do szybkiego adaptowania się do nowych technologii i zmian rynkowych umożliwia szybsze reagowanie na zmieniające się potrzeby biznesowe.
- Dane i analityka – podejmowanie decyzji na podstawie danych oraz efektywne zarządzanie informacją są kluczowe dla optymalizacji procesów i wzrostu efektywności.

An abstract, flowing golden wireframe graphic that curves across the page, resembling a stylized 'S' or a dynamic wave. It is composed of many thin, intersecting lines that create a mesh-like texture. The graphic starts from the left edge, curves upwards and to the right, then downwards and to the right, ending near the bottom right corner. It is set against a solid black background.

ORGANIZATOR KONKURSU CIONET

CZYM JEST CIONET?



CIONET to międzynarodowa społeczność liderów transformacji cyfrowej, zrzeszająca przede wszystkim CIO, CTO oraz menedżerów odpowiedzialnych za technologie i szeroko pojęte IT. W Polsce CIONET funkcjonuje od 2014 roku i liczy ponad 800 członków reprezentujących największe organizacje z różnych branż i sektorów.

Misją CIONET jest wspieranie liderów cyfrowych w wymianie wiedzy, budowaniu relacji oraz rozwijaniu kompetencji niezbędnych do prowadzenia skutecznych transformacji technologicznych. Uczestnictwo w CIONET to dostęp do zamkniętych, merytorycznych, branżowych wydarzeń, wiedzy eksperckiej oraz możliwości współtworzenia kierunku rozwoju branży IT w Polsce. Członkowie CIONET mają również okazję brać udział w projektach badawczych oraz inicjatywach promujących najlepsze praktyki cyfrowe, m.in. w Digital Excellence Awards czy podczas zamkniętych spotkań roundtable.

W ofercie produktowej CIONET, poza wspomnianymi powyżej inicjatywami, znaleźć można również programy edukacyjne i rozwojowe:

- IT Executive Masterclass – intensywne sesje

edukacyjne prowadzone przez uznanych ekspertów, skupiające się na kluczowych zagadnieniach zarządzania technologią, AI, innowacjami i przywództwem w erze cyfrowej.

- AI Executive Masterclass – intensywny kurs adresujący obszary regulacji prawnych, modeli strategicznych, dostępnych technologii oraz Data & AI Governance, przygotowany przez profesjonalistów z branży IT, dla

profesjonalistów z sektora technologii.

- Tribes – zamknięte grupy tematyczne zrzeszające liderów o wspólnych wyzwaniach i obszarach specjalizacji, umożliwiające głębszą współpracę, wymianę doświadczeń i budowanie trwałych relacji branżowych.

Jeśli chcecie do nas dołączyć, zapraszamy do kontaktu!



Magdalena Hajt

Project Manager DEA 2025

magdalena.hajt@degroun.pl

