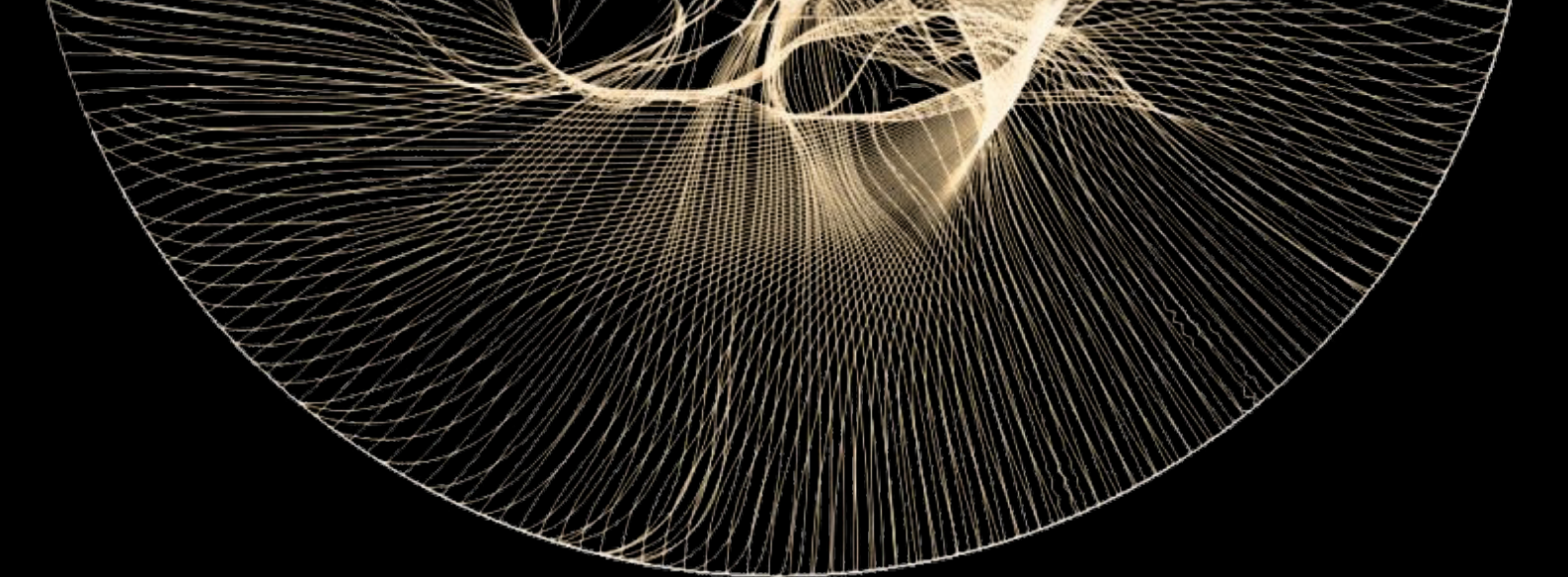




DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2025

CASE BOOK



CIONET



**DIGITAL
EXCELLENCE**

Digital Excellence Awards to konkurs, który od 2016 roku, z inicjatywy DE Group oraz CIONET, opowiada historie organizacji skutecznie realizujących transformację cyfrową. To właśnie tutaj wyróżniane są firmy i zespoły, które potrafią przekuć nowoczesne rozwiązania technologiczne w realną wartość biznesową oraz konsekwentnie podnoszą poziom swojej dojrzałości technologicznej.

Kluczową rolę w procesie oceny projektów odgrywa jury złożone z doświadczonych liderów technu, biznesu oraz środowiska akademickiego. Ich wiedza, praktyczne doświadczenie i wielowymiarowa perspektywa pozwalają wyłonić inicjatywy, które nie tylko odpowiadają na bieżące wyzwania, ale także wyznaczają kierunki dalszego rozwoju cyfrowego organizacji.

Finałowa gala tegorocznej edycji odbyła się 20 listopada 2025 roku i była momentem podsumowania najbardziej inspirujących projektów oraz decyzji, które w minionym roku miały realny wpływ na rozwój firm, instytucji i samych klientów.

Nagrody przyznano w siedmiu kategoriach: Digital Strategic Perspective, Digital Customer Experience, Digital Capabilities, Transformational Capabilities, Operational Efficiency, Disruptive Technology oraz Environmental & Social Impact. Tradycyjnie wręczono również nagrodę społeczności CIONET, czyli specjalne wyróżnienie za wyjątkową realizację transformacji cyfrowej.

TEGOROCZNE JURY



CIONET



DIGITAL
EXCELLENCE



**BARTOSZ
GÓRCZYŃSKI**

Przewodniczący Jury,
Managing Partner,
CIONET



RADOSŁAW MAĆKIEWICZ

Dyrektor Generalny,
Centralny Ośrodek
Informatyki



**KRZYSZTOF
FRYDRYCHOWICZ**

Managing Partner,
CIONET



**ŁUCJA
BARBASZEWSKA**

p.o. Country Manager,
CISCO



KRZYSZTOF SOSZYŃSKI

Wiceprezes Zarządu,
Inter Cars



ROBERT TRĘTOWSKI

Wiceprezes Zarządu,
Krajowa Izba Rozliczeniowa



WOJCIECH ZASKÓRSKI

General Manager,
Lenovo Polska



BEATA MYCER

Group CIO,
Tauron



PROF. GRZEGORZ BEŁZ

Uniwersytet Ekonomiczny
we Wrocławiu



JAROSŁAW HERMANN

Członek Zarządu,
Bank Millennium



**JOANNA
SZAFARCZYK-KUREK**

Dyrektor Biura Informatyki,
Urząd m. st. Warszawy



PAWEŁ LEŻAŃSKI

Chief Technology Officer,
Ringier Axel Springer



SŁAWOMIR PANASIUK

Wiceprezes Zarządu,
Giełda Papierów
Wartościowych



PIOTR SŁOMIANNY

CFO/CIO,
MPWiK we Wrocławiu

TEGOROCZNE JURY



**KAROLINA
MITRASZEWSKA**
Prezes Zarządu,
PFR Ventures



PIOTR KISZKIEL
Chief Technology
and Innovation Officer,
Rossmann



SZYMON WAŁACH
Business Angel VP,
InPost (2022-2025)



BRUNON BARTKIEWICZ
ex-CEO, obecnie Doradca,
ING Bank Śląski



ANNA RULKIEWICZ
Prezes Zarządu,
Lux Med



ADAM SAWICKI
Group Senior
Vice President - Digital,
TVN Warner Bros. Discover



JAROSŁAW BUŁKA
Pełnomocnik PMK ds.
transformacji cyfrowej,
Urząd Miasta Krakowa



BOŻENA LEŚNIEWSKA
Wiceprezeska,
Orange Polska



**MAGDALENA
NOWICKA**
Wiceprezes Zarządu,
BNP Paribas Bank Polska



MACIEJ HOJSZYK
Commercial B2B Director,
Inea



SŁAWOMIR PAWLAK
CIO,
Raben



ANDRZEJ MIRON
Członek Zarządu,
Nationale-Nederlanden

FINALIŚCI TEGOROCZNEJ EDYCJI



CIONET



DIGITAL
EXCELLENCE

DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE



TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

KACZMARSKI
GROUP

DISRUPTIVE TECHNOLOGY



DIGITAL CAPABILITIES

mBank

OPERATIONAL EFFICIENCY



DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE



ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT



NAGRODA SPOŁECZNOŚCI



Centralny
Ośrodek
Informatyki

LAUREACI TYTUŁU DIGITAL EXCELLENCE 2020-2024

2024



2023



2022



2021



2020



DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE

TECHNOLOGIE CYFROWE STANOWIĄ
KLUCZOWY ELEMENT STRATEGII
I MODELU BIZNESOWEGO

PRZEJAWY:

- JASNA WIZJA STRATEGICZNA
- SKALOWALNY MODEL BIZNESOWY
- STRATEGICZNE CELE DIGITALIZACJI
- WYKORZYSTANIE EKOSYSTEMÓW CYFROWYCH

KOMENTARZ CZŁONKA JURY

Jako były CIO doskonale rozumiem, ile wysiłku wymaga wprowadzanie strategii cyfrowej w życie. Mogę więc realnie docenić chęć, wolę, odwagę i wytrwałość zespołów, które nie tylko tworzą nowe modele biznesowe, ale w praktyce współtworzą cyfrową rzeczywistość.

Nagroda dla Polkomtel jest doskonałym przykładem kompleksowego i strategicznego podejścia do cyfryzacji. Firma zakończyła sukcesem ogromny program transformacji, obejmujący sprzedaż, marketing, obsługę klientów i technologie, pokazując, jak można połączyć wizję transformacji z rozwojem biznesu. To podejście zwiększa skalowalność, rentowność i odporność organizacji w świecie, który zmienia się

niezwykle szybko, przynosząc korzyść nie tylko samej firmie, ale też szerzej – całemu społeczeństwu.

Obserwowanie tego procesu z bliska przypomina, jak istotna jest współpraca między zespołami biznesowymi i technologicznymi. To dzięki ich zaangażowaniu możliwe jest osiągnięcie efektów, które naprawdę mają znaczenie. Ta nagroda jest dowodem na to, że strategiczne myślenie o cyfryzacji, odważne decyzje i konsekwencja w działaniu mogą realnie kształtować przyszłość organizacji.

Brunon Bartkiewicz

ex-CEO, obecnie Doradca,
ING Bank Śląski



NAZWA PROJEKTU

UJEDNOLICENIE I AUTOMATYZACJA PROCESÓW SPRZEDAŻY

KONTEKST I WYZWANIE

Wielokrotnie podejmowane próby cyfrowej transformacji kończyły się niepowodzeniem, a narastający dług technologiczny utrudniał wdrażanie nowych ofert i utrzymanie konkurencyjności. Firma potrzebowała jednolitego środowiska sprzedażowego i uproszczenia oferty dla 12 mln klientów.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Zrealizowano kompleksowy program transformacji obejmujący obszary sprzedaży, marketingu, obsługi i IT.

Stworzono nową platformę sprzedażową opartą na architekturze mikroserwisów, działającą w modelu cloud ready. Wdrożono podejście agile/SAFe i nowy model współpracy IT–biznes.

W projekcie uczestniczyło blisko 1000 osób, a system uruchomiono w 1000 punktach sprzedaży w całej Polsce.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Transformacja przyniosła wymierny wzrost efektywności i uproszczenie procesów.

Skrócono czas transakcji i przyspieszono wdrażanie ofert.

- Liczba transakcji sprzedażowych wzrosła znacząco po wdrożeniu nowego systemu.
- Czas zawierania transakcji skrócono o 20%, a nowe oferty wdrażane są w trakcie dnia sprzedażowego.
- Ponad 2/3 transakcji odbywa się w pełni cyfrowo, bez papieru, co przełożyło się na znaczącą redukcję kosztów i zużycia zasobów.

WNIOSKI I ZNACZENIE

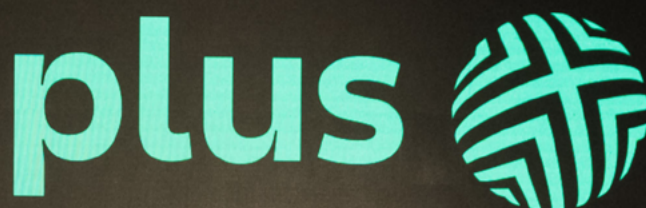
Projekt przełamał wieloletnią „niemoc transformacyjną” organizacji i stworzył fundament do dalszej cyfryzacji – od obsługi po rozliczenia. Kluczowym czynnikiem sukcesu była współpraca interdyscyplinarnych zespołów oraz rozwój kompetencji agile i DevOps. Rozwiązanie jest skalowalne, umożliwia integrację spółek w architekturze komponowalnej i stanowi bazę dla kolejnych inicjatyw cyfrowych w Grupie.

ZWYCIĘZCA KONKURSU
POLKOMTEL (GRUPA POLSAT PLUS)

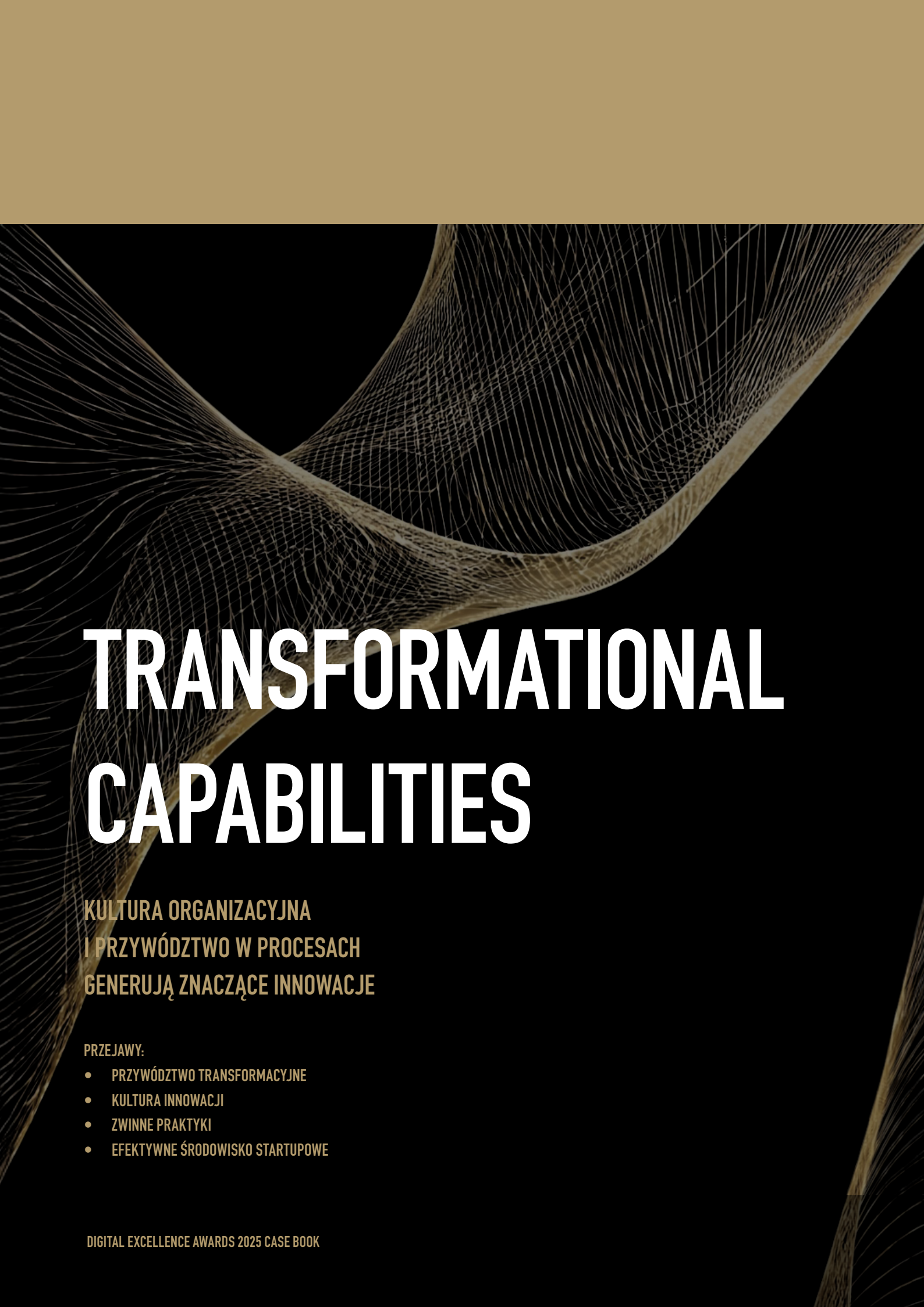


DIGITAL
EXCELLENCE / AWARDS
2025

DIGITAL STRA
PERSPE



† Katarzyna Kęsicka; Piotr Rożański; Radosław Semkło; Magdalena Moch; Krzysztof Frydrychowicz



TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

KULTURA ORGANIZACYJNA
I PRZYWÓDZTWO W PROCESACH
GENERUJĄ ZNACZĄCE INNOWACJE

PRZEJAWY:

- PRZYWÓDZTWO TRANSFORMACYJNE
- KULTURA INNOWACJI
- ZWINNE PRAKTYKI
- EFEKTYWNE ŚRODOWISKO STARTUPOWE



Kategoria Transformational Capabilities to kategoria dla organizacji, które wprowadzają istotne zmiany i innowacje, pokazując kulturę otwartości, przywództwa, zwinności i współpracy, co przekłada się na zdolność do realizowania przełomowych pomysłów.

Wyróżnienie dla Kaczmarek Group w tym właśnie obszarze należy się za udaną transformację organizacji, która rozpoczęła się od restrukturyzacji obszaru IT. Ta zmiana stała się katalizatorem powstania nowych produktów i kanałów sprzedaży, co bezpośrednio przełożyło się na wyniki biznesowe firmy.

Byłam pod wielkim wrażeniem całej prezentacji podczas obrad jury: zarówno zaangażowania zarządu, właściciela, jak i zespołów biznesu i IT. Odstuchując nagranie z przedstawienia projektów, naprawdę czułam inspirację i energię, jaką włożono w transformację.

Projekty takie jak ten dobitnie pokazują, że odwaga we wprowadzaniu zmian i otwartość na innowacje są kluczowe dla rozwoju nowoczesnych organizacji, które potrafią łączyć wizję strategiczną z realnymi efektami biznesowymi.

Bożena Leśniewska

Wiceprezeska Zarządu, Orange Polska



KATEGORIA TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

K A C Z M A R S K I
G R O U P

KONTEKST I WYZWANIE

Kaczmarek Group, mimo stabilnych wyników, nie osiągała maksymalnych celów właścicielskich. Spowolnienie w dostarczaniu usług cyfrowych ograniczało wzrost i konkurencyjność. Celem transformacji było skrócenie Time to Market, zwiększenie liczby klientów i efektywności operacyjnej poprzez zintegrowanie biznesu i IT w ramach nowej Strategii IT.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Transformacja objęła całą organizację, w tym restrukturyzację IT, wdrożenie modelu Tribe i nowych ról (Tribe Leader, Business Relationship Manager).

Zrealizowano równolegle kluczowe inicjatywy technologiczne:

- Zbudowano nową aplikację mobilną w celu zwiększenia aktywizacji klientów.
- Utworzono system skracający onboarding firm partnerskich z 8 do 2 tygodni.
- Wdrożono 39 konfigurowalnych ścieżek windykacyjnych w systemie low-code.

Skala transformacji: cała Grupa Kaczmarek, kilkadziesiąt zespołów i partnerów B2C.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Transformacja przekroczyła wszystkie założone KPI i wzmocniła przewagę konkurencyjną Grupy.

- Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej wzrosła o 400%.
- Czas przygotowania projektów w etapie Demand skrócono o 50%.
- Efektywność rozwoju oprogramowania wzrosła o 20%, a koszty utrzymania IT spadły o 27%.

WNIOSKI I ZNACZENIE

Sukces zapewniło ścisłe partnerstwo IT i biznesu, transparentność oraz etapowe raportowanie efektów do Zarządu. Model Tribe zwiększył specjalizację i zwinność operacyjną, umożliwiając skalowanie rozwiązań w całej Grupie - wdrożono nowe role, procesy i narzędzia. Transformacja zdefiniowała na nowo rolę IT jako strategicznego motoru wzrostu, stając się fundamentem dalszych inwestycji w AI, low-code i hiperautomatyzację.

Poprawiono efektywność modelu biznesowego, co przełożyło się na niższe koszty, lepszą terminowość, optymalne wykorzystanie zasobów i większą skalowalność rozwiązań.

ZWYCIĘZCA KONKURSU KACZMARSKI GROUP

KACZMARSKI
GROUP

KACZMARSKI
GROUP



† Dariusz Muraszko, Martin Kaczmarowski, Paweł Prządka, Jaromir Frankowicz,
Tomasz Bednarczuk, Marta Kowalczyk, Damian Rduch



DISRUPTIVE TECHNOLOGY

WDRAŻANE ZMIANY TECHNOLOGICZNE
DAJĄ NOWE MOŻLIWOŚCI, ZMIENIAJĄC
REALIZOWANE USŁUGI I PROCESY

PRZEJAWY:

- ZMIANY PROCESÓW ORAZ PRODUKTÓW OPARTE SĄ
O NOWE MOŻLIWOŚCI OFEROWANE PRZEZ ZMIAN
NARZĘDZI I SYSTEMÓW
- WERYFIKACJA WARTOŚCI BIZNESOWEJ OSIĄGANEJ
W OPARCIU O NOWE TECHNOLOGIE

KOMENTARZ CZŁONKA JURY



W obszarze Disruptive Technologies nagradzane są organizacje, które samodzielnie tworzą i rozwijają nowoczesne technologie, mające istotny wpływ na otoczenie rynkowe. Projekty wyróżnione w tej kategorii stanowią dowód na to, że innowacje technologiczne mogą generować nowe modele biznesowe oraz nowatorskie usługi i produkty, które często zmieniają całe branże. To młoda kategoria – trzeci raz w historii Digital Excellence Awards przyznawane są nagrody w tym zakresie.

Podczas obrad jury prowadziliśmy bardzo burzliwe i merytoryczne dyskusje, koncentrując się na tym, które technologie są nie tylko nowoczesne, ale faktycznie wprowadzają znaczące zmiany na rynku. Przegląd wszystkich zgłoszonych projektów był niezwykle inspirujący i potwierdził, że jako Polacy możemy być dumni z osiągnięć w obszarze technologii oraz z wartości biznesowej, jaką te innowacje dostarczają.

Nagrodzone Biuro Informacji Kredytowej (BIK) zasłużyło na wyróżnienie za rozwój i komercjalizację światowej klasy technologii zabezpieczającej banki i użytkowników bankowości elektronicznej – stworzonego w Polsce systemu



Robert Trętowski

Wiceprezes Zarządu, KIR

wykrywającego anomalie w zachowaniu użytkowników online, który zyskał akceptację całego polskiego sektora oraz osiągnął sukces komercyjny. Projekt BIK jest ważny, ponieważ zwiększa bezpieczeństwo bankowości elektronicznej i chroni użytkowników przed oszustwami online. Jednocześnie stanowi przykład skutecznej polskiej innowacji technologicznej o realnym wpływie na rynek finansowy.

NAZWA PROJEKTU

PLATFORMA WERYFIKACJI BEHAWIORALNEJ

KONTEKST I WYZWANIE

Dynamiczny wzrost oszustw finansowych online wymusił na sektorze bankowym wzmocnienie procesów uwierzytelniania klientów. Wymogi PSD2 i SCA zdefiniowały konieczność wdrożenia rozwiązań podnoszących poziom bezpieczeństwa przy zachowaniu dobrego UX. BIK, jako lider w wymianie informacji kredytowej, podjął się stworzenia sektorowego systemu prewencji antyfraudowej opartego na weryfikacji behawioralnej.

PODJĘTE DZIAŁANIA

W ciągu kilku miesięcy opracowano i wdrożono sektorową platformę opartą na analizie zachowań użytkowników. Rozwiązanie w czasie rzeczywistym, online, analizuje sposób interakcji użytkownika z urządzeniem i wykrywa anomalie w zachowaniach podczas logowania się i w trakcie realizacji transakcji w bankowości elektronicznej czy mobilnej. Platforma obejmuje 7 banków, chroniąc prawie 6 mln klientów; dziennie analizuje 8 mld zdarzeń i przeucza 500 tys. modeli behawioralnych.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Projekt zwiększył bezpieczeństwo całego sektora bankowego oraz klientów banków.

- Skuteczność wykrywania fraudów ponad 90%; tożsamość weryfikowana z dokładnością 96%.
- Skuteczność rozwiązania i ograniczenie strat finansowych banków i ich klientów potwierdzona w produkcyjnym działaniu przez największe banki komercyjne w Polsce.
- Ochroną objęto ok. 6 mln użytkowników, kolejni klienci wyrażają zgodę na zastosowanie dodatkowej ochrony

WNIOSKI I ZNACZENIE

Kluczowym czynnikiem sukcesu była współpraca sektora finansowego i współdzielenie modeli zachowań ze wszystkimi uczestnikami Platformy. Projekt zgodny z regulacjami RODO, PSD2 i DORA, stał się innowacyjnym rozwiązaniem podnoszącym znacząco bezpieczeństwo klientów. Rozwiązanie umacnia pozycję Polski jako innowatora w obszarze bezpieczeństwa cyfrowego.

ZWYCIĘZCA KONKURSU BIK

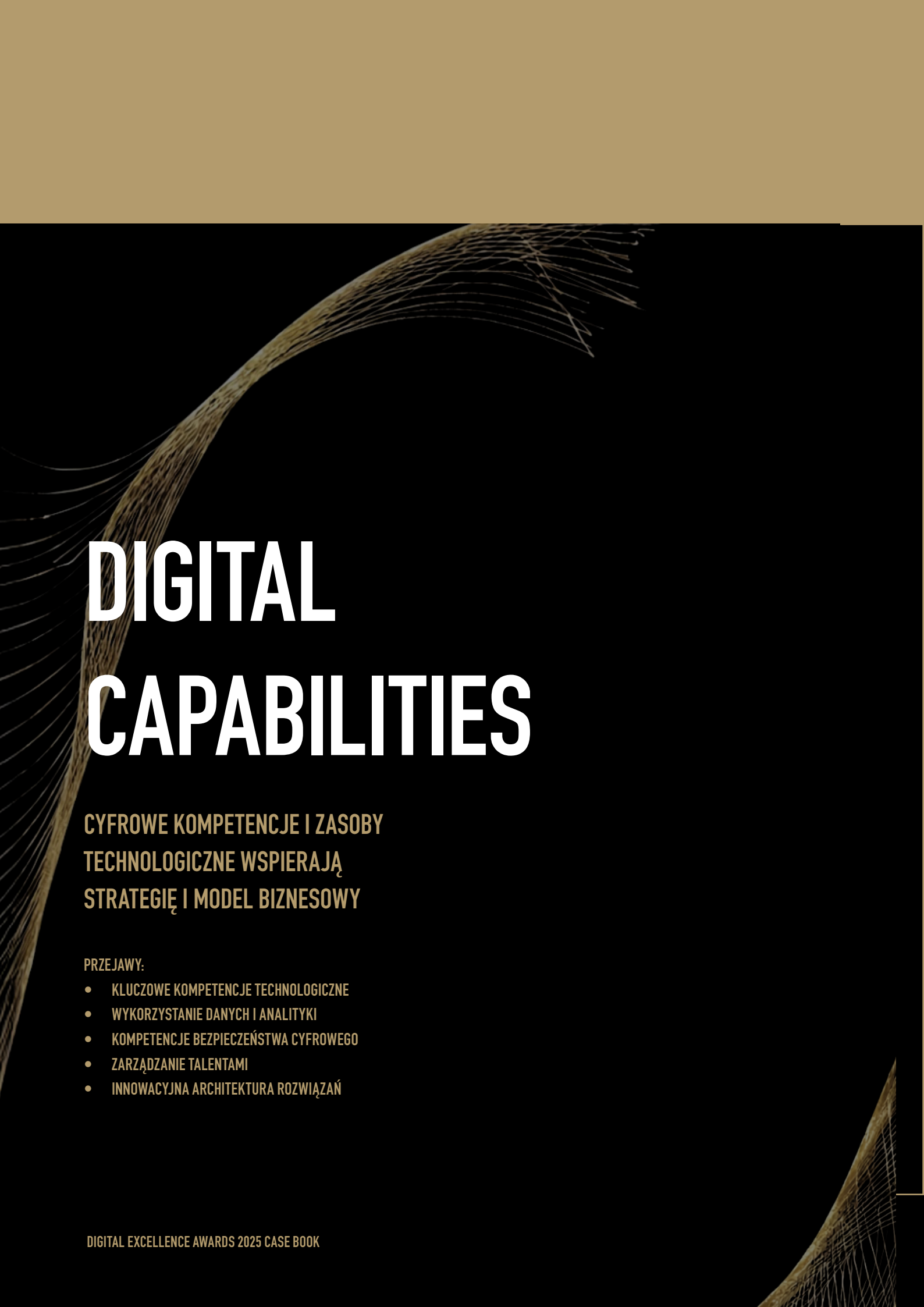


DIGITAL
EXCELLENCE / AWARDS
2025

DISRUPTIVE TECHNOLOGY
LAUREAT



† Robert Trętowski (KIR), Karol Głogowski (BIK), Agnieszka Szopa-Maziukiewicz (BIK),
Krzysztof Frydrychowicz, Katarzyna Kęsicka



DIGITAL CAPABILITIES

CYFROWE KOMPETENCJE I ZASOBY
TECHNOLOGICZNE WSPIERAJĄ
STRATEGIĘ I MODEL BIZNESOWY

PRZEJAWY:

- KLUCZOWE KOMPETENCJE TECHNOLOGICZNE
- WYKORZYSTANIE DANYCH I ANALITYKI
- KOMPETENCJE BEZPIECZEŃSTWA CYFROWEGO
- ZARZĄDZANIE TALENTAMI
- INNOWACYJNA ARCHITEKTURA ROZWIĄZAŃ



Maciej Hojszyk

Commercial B2B Director, INEA



Kategoria Digital Capabilities to ukłon w stronę firm, które w sposób świadomy i konsekwentny rozwijają swoje kluczowe kompetencje cyfrowe, tworząc fundament pod skalowanie innowacji i dalszą transformację. Digital Excellence Awards to w tym kontekście wyjątkowe miejsce: spotykają się tu projekty, które nie tylko wdrażają nowe narzędzia, lecz przede wszystkim realnie zmieniają sposób działania organizacji.

W INEA wspieramy firmy w budowaniu ich cyfrowej odporności i zdolności adaptacyjnych, dlatego szczególnie doceniamy projekty, w których technologia idzie w parze z odwagą organizacyjną i konsekwencją zespołów. A to właśnie takie projekty

dominowały wśród tegorocznych nominacji: Amica, Bank BPS i mBank pokazały, że kompetencje cyfrowe są dziś jednym z kluczowych zasobów konkurencyjności.

Na tym tle mBank wyróżnił się projektem o skali i stopniu złożoności niespotykanym w sektorze finansowym. Replatforming dwóch centralnych systemów bankowych: wykonana bez wpływu na bieżącą pracę instytucji - jest dowodem nie tylko dojrzałości technologicznej, lecz także wyjątkowej sprawności organizacyjnej. To przedsięwzięcie stanowi przykład, jak daleko może zajść organizacja, która konsekwentnie rozwija swoje możliwości cyfrowe.

NAZWA PROJEKTU

MODERNIZACJA SYSTEMÓW CENTRALNYCH BANKU

KONTEKST I WYZWANIE

Bank funkcjonował na dwóch systemach core napisanych w przestarzałych technologiach – detalicznym w COBOL i korporacyjnym w jBasic. Rostły koszty utrzymania mainframe, a ograniczona wydajność hamowała rozwój biznesu. Celem było unowocześnienie fundamentów technologicznych bez przerwy w działaniu i z zachowaniem ciągłości operacji.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Przeprowadzono pełny replatforming systemów centralnych, wykorzystując translację kodu do nowoczesnych technologii .NET i C#. Stworzono unikalny na świecie translator jBasic–C# i zastosowano architekturę shardingu. Migracja prowadzona była etapowo, bez przestojów, z równoległym rozwojem usług. Projekt objął całą organizację IT w Polsce i trwał pięć lat.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Transformacja zwiększyła elastyczność, bezpieczeństwo i gotowość na dalszą cyfryzację; bank utrzymał pełną dostępność systemów.

- Czas przetwarzania między centrami danych skrócony z 1h do 5 min.
- Procesy EOD (End of Day) skrócone 2-krotnie – z 9 h do 3,5 h.
- Koszty utrzymania systemu detalicznego obniżone o ponad 60% (ok. 10% rocznych kosztów IT).
- Wydajność systemów korporacyjnych wzrosła 2-krotnie; osiągnięto cost avoidance 10% OPEX.

WNIOSKI I ZNACZENIE

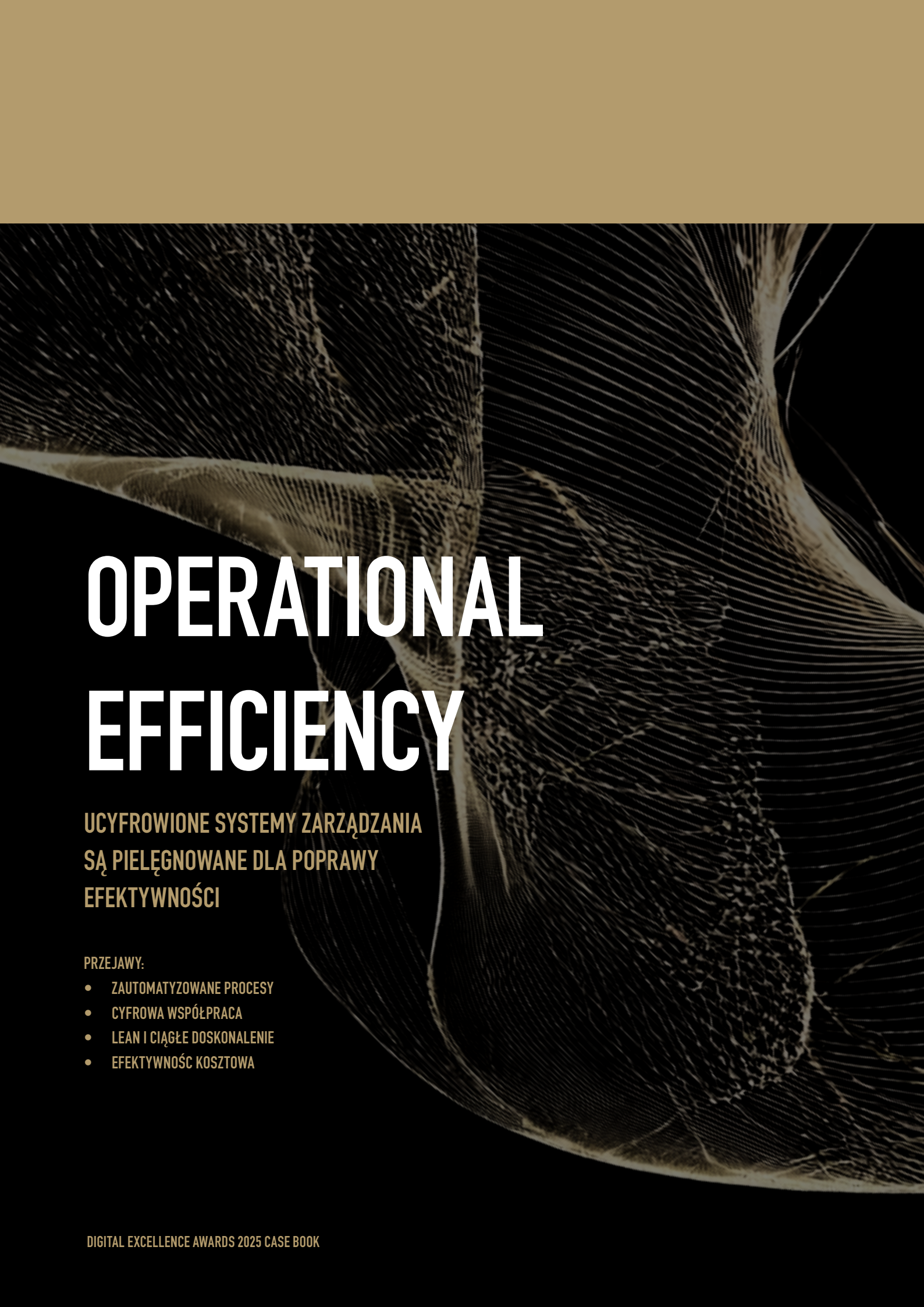
Kluczowe były współpraca IT–zarząd, reskilling zespołów i modularne podejście. Bank zachował 100% ciągłości działania i stworzył fundament pod strategię 2026–2030 „Bank 24/7”. Projekt dowiódł, że kompleksowa modernizacja core bankowości może być przeprowadzona bez ryzyka dla klientów i stanowi wzorzec skalowalnej transformacji technologicznej w sektorze finansowym.

ZWYCIĘZCA KONKURSU MBANK

mBank



† Katarzyna Kęsicka, Leszek Włodarski, Michał Niedźwiedzki, Agnieszka Orzechowska, Michał Hoffman, Miłosz Olborski, Krzysztof Dąbrowski, Szymon Stępkowski, Kamil Chiberski, Artur Lewandowski, Michał Plechawski, Krzysztof Frydrychowicz, Maciej Hojszyk



OPERATIONAL EFFICIENCY

UCYFROWIONE SYSTEMY ZARZĄDZANIA
SĄ PIELĘGNOWANE DLA POPRAWY
EFEKTYWNOŚCI

PRZEJAWY:

- ZAUTOMATYZOWANE PROCESY
- CYFROWA WSPÓŁPRACA
- LEAN I CIĄGŁE DOSKONALENIE
- EFEKTYWNOŚĆ KOSZTOWA



Kategoria Operational Capabilities wyróżnia organizacje, które znacząco poprawiły efektywność działania, wykorzystując technologię do automatyzacji procesów, usprawnienia współpracy oraz budowania fundamentów, na których powstają kolejne etapy transformacji cyfrowej. To obszar, który pokazuje, że technologia może być nie tylko źródłem realnych oszczędności, ale przede wszystkim przewagi operacyjnej, stanowiącej bazę funkcjonowania każdej nowoczesnej organizacji.

Uczestnicząc w tym roku w obradach jury, miałam okazję zobaczyć, jak fantastyczne projekty zostały zgłoszone do konkursu. Różnorodność, skala oraz praktyczna natura tych rozwiązań pokazały, że efektywność operacyjna nie jest „niewidzialnym zapleczem”, lecz kluczowym elementem, który umożliwia organizacjom wdrażanie innowacji, rozwijanie produktów i zapewnianie sprawnego działania całej struktury. W pełni zgadzam się z opinią, że czasem trzeba zejść „do kotłowni” i zadbać o procesy, na których buduje się całą transformację.

W tej kategorii w 2025 roku w pełni zasłużenie nagrodę zdobyło PZU za uruchomienie wieloplatformowego



Łucja Barbaszewska

Country Manager, CISCO

rozwiązania dla pracowników i agentów, które podnosi efektywność operacyjną i wykorzystuje elementy sztucznej inteligencji. To rozwiązanie usprawnia codzienną pracę tysięcy agentów w terenie i stanowi wyraz konsekwentnie budowanej kultury innowacji w największej polskiej firmie ubezpieczeniowej. Jego znaczenie polega nie tylko na poprawie efektywności procesów, ale także na tworzeniu spójnego zaplecza technologicznego, które umożliwia dalszą cyfryzację i rozwój oferty dla klientów.

NAZWA PROJEKTU

MOBILNY AGENT PZU 2.0 – MOBILNA I WEBOWA APLIKACJA WSPIERAJĄCA PROCESY AGENCYJNE

KONTEKST I WYZWANIE

Organizacja mierzyła się z długim technologicznym i wysokimi kosztami utrzymania starej aplikacji. Postawiono na stworzenie skalowalnego, wieloplatformowego rozwiązania, które wspiera agentów niezależnie od miejsca i warunków pracy - w biurze, czy w terenie.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Zrealizowano digitalizację procesów agencyjnych poprzez stworzenie aplikacji mobilnej i webowej w technologii Flutter, rozwijanej z wykorzystaniem jednej bazy kodu. Rozwiązanie umożliwia m. in. błyskawiczne rozliczanie dokumentacji ubezpieczeniowej poprzez przekazanie jej do systemów PZU.

Do analizy dokumentów polis i zdjęć z oględzin zbudowane zostały dedykowane modele AI, dostosowane architektonicznie i funkcjonalnie do kluczowych procesów oraz priorytetów biznesowych. Opracowano również komponent Backend for Frontend oraz wdrożono rozwiązania DevOps. Zaprojektowane fundamenty technologiczne tworzą spójny ekosystem, który ułatwia utrzymanie i pozwala szybko rozwijać nowe funkcjonalności. Bardzo ważnym elementem było usprawnienie procesów biznesowych poprzez wdrożenie zmian operacyjnych, które skróciły czas obsługi i znacząco poprawiły komfort codziennej pracy. Aktualnie aplikacja obsługuje tysiące operacji miesięcznie, stając się fundamentem bardziej wydajnego, cyfrowego procesu operacyjnego w obszarze agencyjnym.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

- Skrócenie średniego czasu archiwizacji dokumentów do 32 sekund.
- 3 mln polis rozliczonych w 6 miesięcy (od momentu wdrożenia).
- Średnio 25 tys. zadań rozliczanych dziennie, 500 tys. zadań miesięcznie.
- Z aplikacji korzysta średnio 14 tys. użytkowników miesięcznie i 5,2 tys. dziennie (liczby stale wzrastają).
- Skrócenie czasu pracy zespołu IT o średnio 30% - możliwość szybszego wdrażania nowych funkcji, optymalizacja utrzymania aplikacji.

WNIOSKI I ZNACZENIE

Realizacja projektu w modelu in-house pokazała, jak duży potencjał drzemie w połączeniu sił IT i biznesu oraz w aktywnym udziale agentów w procesie tworzenia rozwiązań. Takie podejście umożliwiło rozwój trwałych zdolności technologicznych i dodatkowo umocniło kulturę innowacji w organizacji. Projekt znacząco zwiększył efektywność operacyjną i jednocześnie stworzył solidne podstawy do dalszej automatyzacji oraz rozwoju kompetencji w zakresie budowy narzędzi wspierających agentów. Co szczególnie istotne, wdrożone rozwiązanie realnie usprawnia codzienną pracę pracowników i agentów. Aktualnie aplikacja jest rozwijana o kolejne funkcjonalności, aby jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników.

ZWYCIĘZCA KONKURSU
PZU



DIGITAL
ELLENCE / AWARDS
2025

OPERATIONAL EFFICIENCY

LAUREAT



† Katarzyna Kęsicka, Łucja Barbaszewska, Michał Kopyt, Miron Batruszewicz, Paweł Lewandowski, Magdalena Wysoczynskij, Marta Brędel, Aleksandra Kozacka, Krzysztof Frydrychowicz





DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

PROJEKT DOSTARCZA WARTOŚCI
OPARTEJ NA ZROZUMIENIU KLIENTÓW
I RYNKÓW ERY CYFROWEJ

PRZEJAWY:

- ZROZUMIENIE CYFROWEGO KLIENTA
- ANALIZA DOŚWIADCZEŃ KLIENTÓW
- PROPOZYCJA CYFROWEJ WARTOŚCI
- WYKORZYSTANIE KANAŁÓW CYFROWYCH

PARTNER KATEGORII LENOVO

Lenovo



Co roku, w kategorii Digital Customer Experience w trakcie Digital Excellence Awards, wyróżniane są organizacje, które dzięki technologii zapewniają swoim odbiorcom wygodny, intuicyjny i szybki dostęp do usług. Jako członkowie jury oceniamy spójne podejście do obsługi użytkowników oraz realną troskę, by ich korzystanie z technologii stałe było na coraz wyższym poziomie.

Praca w Komitecie oceniającym tegoroczne zgłoszenia była dla mnie wyjątkowym doświadczeniem. Cenię możliwość poznawania projektów, które pokazują, jak odpowiedzialnie i skutecznie można wykorzystać innowacje. Szczególną uwagę w kontekście obszaru Digital Customer Experience należy poświęcić projektom, które z jednej strony odważnie podchodzą do innowacji, a z drugiej – stawiają użytkownika i jego komfort na pierwszym miejscu. To właśnie takie połączenie okazało się kluczowe dla tegorocznego zwycięzcy, czyli VeloBanku.

VeloBank zaprezentował rozwiązanie, które redefiniuje sposób kontaktu z klientem. Ich wirtualna asystentka, Vela, to przykład dojrzałego, konsekwentnie wdrażanego podejścia do sztucznej inteligencji. Vela komunikuje się z użytkownikami w języku naturalnym, rozumie pełen kontekst rozmowy i zdecydowanie przyspiesza proces obsługi klienta, co dla nich jest niezwykle ważne.

Firma VeloBank udowodniła, że sztuczna inteligencja może być nie tylko narzędziem, ale także siłą napędową nowych, lepszych doświadczeń. Vela już dziś prezentuje przyszłościowy standard i wyznacza kierunek, w jakim zmierza sektor bankowości. Jestem dumny, że mogłem przyczynić się do wyróżnienia właśnie tego projektu – łączącego zaawansowane AI z użytkownikami aplikacji i ich codziennymi wyzwaniami.



Wojciech Zaskórski

General Manager,
Lenovo Polska



CIONET



DIGITAL
EXCELLENCE

NAZWA PROJEKTU

VELA – WIRTUALNA ASYSTENTKA W ŚWIECIE BANKOWOŚCI MOBILNEJ ZASILANA AI

KONTEKST I WYZWANIE

VeloBank funkcjonuje w szybko zmieniającym się, cyfrowym środowisku bankowym, gdzie aplikacje mobilne stają się coraz bardziej rozbudowane. Klienci często mają trudności z odnalezieniem potrzebnych funkcji i informacji, co wpływa na ich doświadczenie.

Wyzwanie polegało na stworzeniu nowoczesnego, intuicyjnego modelu kontaktu z klientem, który zwiększy dostępność usług, poprawi efektywność obsługi i wzmocni innowacyjność banku.

PODJĘTE DZIAŁANIA

VeloBank wdrożył inteligentną asystentkę AI, zintegrowaną z aplikacją mobilną banku. VELA wykorzystuje zaawansowane technologie - duże modele językowe (LLM), przetwarzanie języka naturalnego (NLP) i chmurę obliczeniową, aby prowadzić rozmowy w języku naturalnym, rozumieć kontekst klienta i jego produkty bankowe.

Dzięki temu nawigacja po aplikacji staje się intuicyjna i spersonalizowana, a klient zyskuje natychmiastowy dostęp do informacji o swoich usługach i ofercie banku. VELA jest dostępna 24/7, stając się osobistym doradcą bankowym. Rozwiązanie wspiera osoby starsze i klientów ze szczególnymi potrzebami komunikacyjnymi, zwiększając inkluzywność aplikacji mobilnej.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Projekt od czasu wdrożenia (marzec 2025 r.) przyniósł wymierne korzyści operacyjne i znacząco poprawił doświadczenie klientów, potwierdzając skuteczność strategii AI-first:

- Ponad 150 000 konwersacji z klientami
- 250 000 zapytań do asystentki
- Wzrost NPS bankowości mobilnej o 4 punkty
- 5% wzrost liczby użytkowników aplikacji mobilnej
- Średni czas rozmowy wynosi 44 sekundy, co świadczy o trafności i szybkości udzielanej pomocy

WNIOSKI I ZNACZENIE

Projekt VeloBanku udowodnił, że generatywna AI może realnie zwiększyć dostępność, personalizację i jakość usług bankowych. Sukces projektu był możliwy dzięki ścisłej współpracy zespołów IT i biznesu w zwinnej metodyce wdrożeniowej i rozwoju kompetencji technologicznych. Dzięki wdrożeniu, VeloBank stał się jednym z pionierów rozwoju bankowości konwersacyjnej w Polsce. Rozwiązanie jest skalowalne i już dziś wspiera kolejne inicjatywy AI w banku, wyznaczając kierunek dla przyszłości cyfrowej obsługi klienta.

ZWYCIĘZCA KONKURSU VELO BANK



† Wojciech Zaskórski, Jacek Cholc, Dariusz Królak, Krzysztof Rudnicki, Przemysław Koch, Sylwia Borycka-Cichocka, Katarzyna Kęsicka, Krzysztof Frydrychowicz



ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

PROJEKTY TRANSFORMACYJNE
MINIMALIZUJĄ NEGATYWNY WPŁYW
NA ŚRODOWISKO, POZYTYWNE
ODDZIAŁOWUJĄ NA SPOŁECZEŃSTWO

PRZEJAWY:

- REALIZACJA STRATEGII ZRÓWNOWAZONEGO ROZWOJU,
OCHRONY ŚRODOWISKA, SPÓJNOŚCI SPOŁECZNEJ
I INKLUZYWNOŚCI W ORGANIZACJI

KOMENTARZ CZŁONKA JURY



Projekty łącznie transformację cyfrową z odpowiedzialnością społeczną mają dla mnie wyjątkowe znaczenie. Wszyscy wiemy, jak trudne bywają decyzje dotyczące inwestowania w rozwiązania, które nie zwiększają w sposób bezpośredni marży czy zysku, lecz realnie wpływają na jakość życia mieszkańców i kondycję środowiska. Dlatego też tym bardziej należy docenić organizacje, które mimo tych wyzwań decydują się realizować projekty o istotnej wartości społecznej.

Tegoroczna nagroda powędrowała do zespołu Urzędu Miasta Krakowa za wdrożenie platformy mKraków, integrującej najważniejsze miejskie usługi: od

biletów i parkowania po gospodarkę odpadami, oraz umożliwiającej stałą, dwustronną komunikację mieszkańców z jednostkami miasta. To rozwiązanie, które nie tylko oszczędza czas i ogranicza zbędne emisje, lecz także angażuje mieszkańców w rozmowę o tym, jak ich miasto powinno wyglądać w przyszłości. To projekt, który pokazuje, jak odpowiedzialnie i z wizją można łączyć cyfrowe innowacje z troską o społeczność.

Raz jeszcze gratuluję zwycięzcy - mam nadzieję, że jej tropem podążą kolejne organizacje, a dbałość o potrzeby społeczne i środowiskowe będzie coraz szerzej doceniana na równi z rozwojem technologii.



Piotr Słomianny

CIO, MPWIK we Wrocławiu

NAZWA PROJEKTU

PLATFORMA USŁUG MOBILNYCH DLA MIESZKAŃCÓW – MKRAKÓW

KONTEKST I WYZWANIE

Powstanie platformy mKraków było odpowiedzią na potrzeby mieszkańców dotyczące jednolitego kanału dostępu do usług miejskich. Mieszkańcy musieli poruszać się między różnymi narzędziami – do parkowania, wywozu odpadów, zakupu biletów czy konsultacji społecznych – co utrudniało codzienne korzystanie z usług i osłabiło zaufanie do e-administracji. Celem było zbudowanie jednolitego kanału mobilnego – fundamentu cyfrowej transformacji miasta – który połączy usługi, dane i interakcje w jednym, spójnym środowisku.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Uruchomiono aplikację mKraków, integrującą najważniejsze miejskie usługi – bilety komunikacji, parkowanie, gospodarkę odpadami, Kartę Krakowską, zgłoszenia pomysłów i problemów do Krakowskiego Centrum Kontaktów i konsultacje społeczne.

Projekt oparto na skalowalnej architekturze usługowej (API-first), która umożliwia łatwe podłączanie kolejnych usług i systemów bez konieczności przebudowy aplikacji. Dzięki temu mKraków jest nie tylko aplikacją, lecz platformą o otwartym ekosystemie, gotową do integracji z rozwiązaniami IoT, otwartymi danymi i przyszłymi modułami Smart City. Rozwój prowadzony jest w metodyce Scrum/PRINCE2, w około czteromiesięcznych iteracjach, z udziałem ponad 70 osób z urzędu, jednostek miejskich i partnerów technologicznych.

Zdefiniowano jasną mapę rozwoju platformy do 2030 roku, obejmującą m.in. integrację z e-urzędem, płatnościami miejskimi, usługami transportu multimodalnego i asystentem AI wspierającym mieszkańców.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Projekt zwiększył dostępność, transparentność i satysfakcję mieszkańców; zintegrował rozproszone systemy i uprościł kontakt z urzędem.

- Liczba pobrań przekroczyła 100 000; cel 400 000 na rok 2026.
- Dodawanych jest kilkanaście nowych usług rocznie; średnia ocena > 4 w sklepach mobilnych.
- Wydania realizowane co 4–6 miesięcy; ponad 70 osób zaangażowanych w rozwój platformy.

WNIOSKI I ZNACZENIE

Sukces projektu opiera się na współpracy Urzędu Miasta Krakowa, jednostek i spółek miejskich, które wspólnie odpowiadają na potrzeby mieszkańców oraz wynika z myślenia o platformie jako o strategicznym elemencie Smart City Krakowa. mKraków wprowadził nowy model kontraktowania IT w administracji – elastyczny, oparty na efektach i współtworzony z użytkownikami. Projekt buduje wewnętrzne kompetencje cyfrowe urzędu, wspiera kulturę innowacji i otwiera drogę do integracji z usługami opartymi na danych, AI i automatyzacji procesów. Dzięki zaplanowanej architekturze i roadmapie rozwoju do 2030 roku mKraków pozostaje skalowalnym i trwałym fundamentem cyfrowego miasta przyszłości. mKraków to nie tylko aplikacja – to mobilna cyfrowa brama do Krakowa jutra.

ZWYCIĘZCA KONKURSU URZĄD MIASTA KRAKOWA



DIGITAL
EXCELLENCE / AWARDS
2025

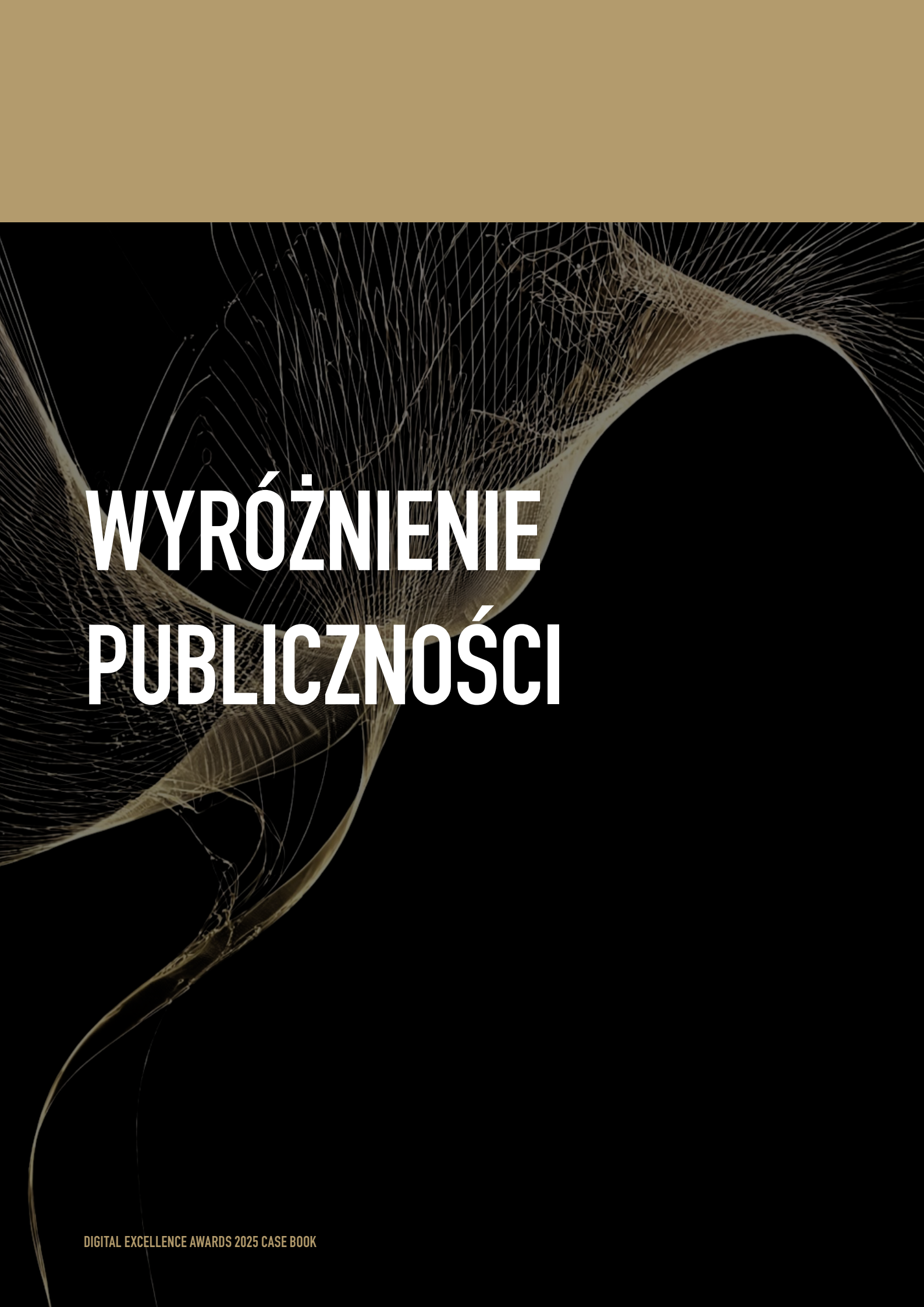
ENVIRO
& SOCIA



Kraków



† Katarzyna Kęsicka, Piotr Słomianny, Jarosław Bułka, Joanna Voigt, Daniel Wiśniowski, Wojciech Kmiecik



WYRÓŻNIENIE PUBLICZNOŚCI

KOMENTARZ CZŁONKA JURY



Karolina Mitraszewska

CEO,
PFR Ventures



Nagroda społeczności przyznana za program mObywatel jest wyrazem uznania dla wszystkich osób zaangażowanych na różnych etapach pracy zespołu: ludzi, którzy konsekwentnie przez lata realizowali jeden z najważniejszych projektów cyfrowych w Polsce.

Nie jest to historia o „magicznej aplikacji”. To historia zespołu, który potrafił łączyć wiedzę o architekturze systemów z potrzebami użytkownika, godzić wymogi bezpieczeństwa z prostotą obsługi i zmieniać skomplikowane procedury w kilka intuicyjnych kroków.

Po drodze nie brakowało wyzwań – złożone uzgodnienia między instytucjami, zmiany w prawie, testy bezpieczeństwa i ciągłe projektowanie doświadczeń użytkownika. Motywacją były wizja wybiegająca dekady

naprzód, odwaga w podejmowaniu ambitnych wyzwań, ciekawość i gotowość zadawać pytania, których nikt wcześniej nie odważył się zadać.

Dzięki temu rozwiązaniu można okazać prawo jazdy bez szukania portfela, odebrać receptę bez recytowania PESEL-u, sprawdzić punkty karne czy mieć cyfrowe wersje dokumentów swoich dzieci zawsze przy sobie. Ta nagroda jest wyrazem uznania za innowacyjność i podziękowaniem za konsekwencję – za zadawanie pytań: „Jak to uprościć?”, „Jak przyspieszyć?”, „Co jeszcze możemy zrobić, by obywatel odczuł realną różnicę?”.

Gratuluję zespołowi Centralnego Ośrodka Informatyki za projekt mObywatel i jego realny wpływ na codzienność milionów osób.

NAZWA PROJEKTU

TRANSFORMACJA APLIKACJI MOBYWATEL

KONTEKST I WYZWANIE

Rozwój mObywatela był odpowiedzią na rosnące potrzeby użytkowników dotyczące przejrzystości, dostępności i spójności usług cyfrowych. Celem było przygotowanie Polaków do korzystania z Europejskiego Portfela Cyfrowej Tożsamości (EUDI Wallet) i stworzenie jednego centrum dostępu do usług publicznych.

PODJĘTE DZIAŁANIA

Zmodernizowano aplikację w oparciu o badania UX i dane od użytkowników.

Wprowadzono nowy, tokenizowany Design System, tryb ciemny oraz grupowanie usług tematycznych (np. zdrowie, bezpieczeństwo, transport). Przeprojektowano widok dokumentów, zapewniając większą elastyczność i personalizację; rozwiązanie skalowalne dla setek usług.

REZULTATY I EFEKTY BIZNESOWE

Zmiany zwiększyły satysfakcję, efektywność i zaangażowanie użytkowników. Aplikacja stała się nowoczesnym i spójnym interfejsem do usług publicznych, przygotowanym na dalszą rozbudowę.

- Średnia ocena aplikacji w sklepach wzrosła z 4,3 do 4,7 w ciągu roku.
- Liczba aktywnych użytkowników miesięcznych wzrosła o 38% między Q1 a Q3 2025.
- Liczba zgłoszeń problemów z nawigacją spadła o 41%; pozytywne opinie o dostępności wzrosły o 27%.

WNIOSKI I ZNACZENIE

Kluczowym czynnikiem sukcesu była ścisła współpraca zespołów projektowych, UX i technologicznych, oparta na danych użytkowników. Projekt zwiększył zaufanie do usług państwowych i wyznaczył nowy standard doświadczenia użytkownika w administracji publicznej. Transformacja mObywatela stanowi fundament dla wdrożenia EUDI Wallet i dalszej cyfryzacji Polski.

NAGRODA SPOŁECZNOŚCI
COI

COI Centralny
Ośrodek
Informatyki

DIGITAL
EXCELLENCE / AWARDS
2025

NAGRODA SPOŁECZNOŚCI

COI



† Karolina Mitraszewska, Paweł Tkaczyk, Joanna Koczorowska, Ewelina Kosturowska, Rafał Sionkowski, Jacek Siemiończyk, Katarzyna Kęsicka, Krzysztof Frydrychowicz



ORGANIZATOR KONKURSU CIONET

CZYM JEST CIONET?



CIONET to międzynarodowa społeczność zrzeszająca kadre kierowniczą i ekspertów obszarów technologicznych — ponad 500 osób w Polsce i 12 000 w Europie. Misją CIONET jest wspieranie liderów w realizacji ambitnych celów biznesowych związanych z transformacją cyfrową. W ramach CIONET rozmawiamy o technologii, strategii i zarządzaniu.

Wymieniamy się doświadczeniami zarówno podczas Community Eventów organizowanych w całej Polsce (12 w ciągu roku!), jak i w ramach innych inicjatyw - takich jak konkurs Digital Excellence Awards, autorski format Roundtables czy liczne programy rozwojowe, w tym Program TRIBES i Masterclass.



Magdalena Hajt

Project Manager DEA 2026

magdalena.hajt@degroupp.pl

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

CIONET Poland

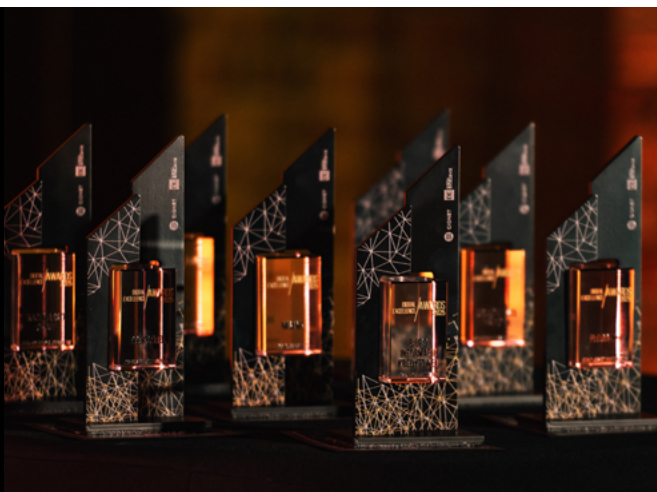
www.cionet.com/cionet-poland

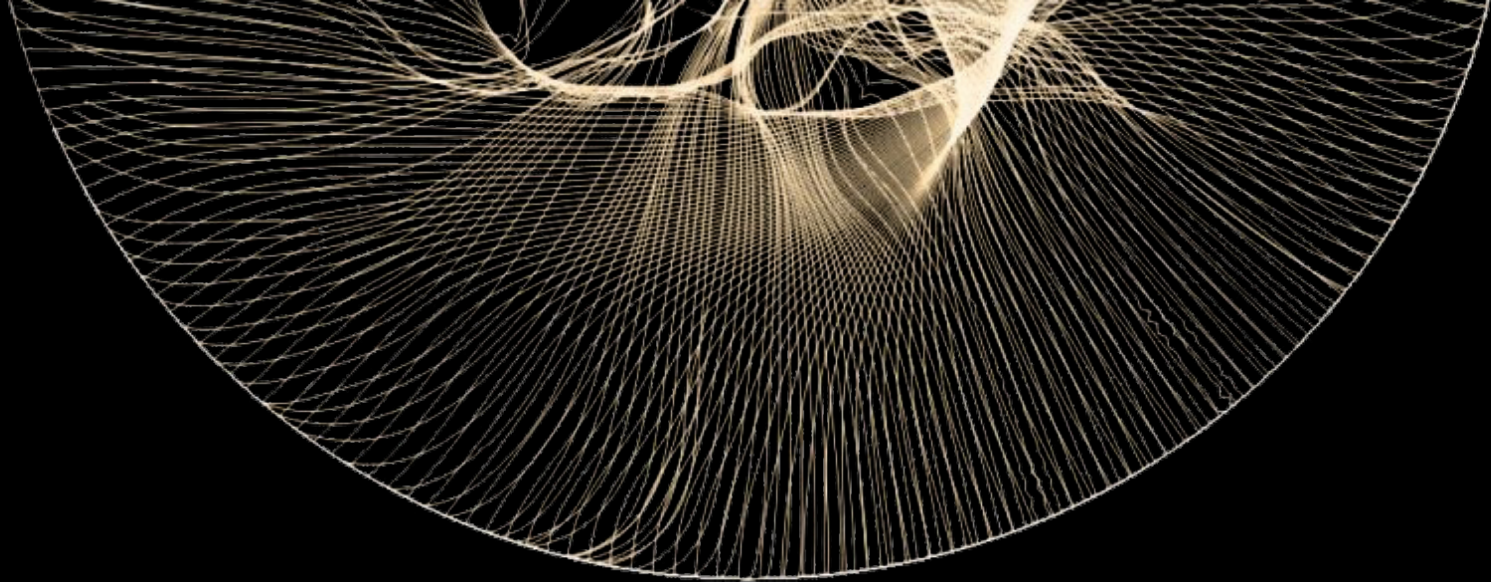
Tribes Poland

www.cionet.com/tribes-poland

Programy Masterclass

www.cionet.com/pl/programy-masterclass





CIONET



DIGITAL
EXCELLENCE