

Tytuł: Mobilny Agent PZU 2.0 - mobilna i webowa aplikacja wspierająca procesy agencyjne

Firma: PZU

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.

Co wdrożono

Zrealizowano automatyzację procesów agencyjnych poprzez stworzenie aplikacji mobilnej i webowej, zintegrowanej z modułami AI do analizy dokumentów polis oraz zdjęć z oględzin. Projekt był prowadzony in-house, w metodyce Agile, z aktywnym udziałem agentów, których doświadczenie i opinie miały kluczowe znaczenie dla funkcjonalności rozwiązania. Aplikacja działa w trybie online i offline, wspiera m. in. rozliczenia dokumentacji ubezpieczeniowej i umożliwia szybkie przekazywanie danych do systemów PZU. Z rozwiązania korzystają pracownicy i agenci w całej Polsce.

Rezultaty i efekty biznesowe

- Skrócenie średniego czasu archiwizacji do 32 sekund.
- 3 mln polis i 140 tys. oględzin rozliczonych w 6 miesięcy.
- Z aplikacji korzysta średnio 14 tys. użytkowników miesięcznie i 5,2 tys. dziennie (liczby stale wzrastają); planowana skala rozliczeń - 15 mln polis rocznie.
- Skrócenie czasu pracy zespołu IT o średnio 30% - możliwość szybszego wdrażania nowych funkcji, optymalizacja utrzymania aplikacji.

Wnioski i znaczenie

Kluczowym czynnikiem sukcesu była współpraca zespołów IT-biznes, aktywne zaangażowanie agentów oraz otwartość organizacji na rozwój. Realizacja projektu pozwoliła zbudować trwałe zdolności technologiczne i wzmocniła kulturę innowacji. Zwiększono efektywność operacyjną, ale też stworzono fundamenty pod dalszą automatyzację i rozwój kompetencji w zakresie budowania narzędzi wspierających agentów oraz budowę zrównoważonego, nowoczesnego ekosystemu pracy.