

Tytuł: Ujednolicenie i automatyzacja procesów sprzedaży

Firma: Polkomtel (Grupa Polsat Plus)

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.

Co wdrożono

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 o ok. **30%** 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.