Tytuł: Program NOVA – audyt restauracji wspierany przez AI w skali 6 000 lokalizacji

Firma: DTiQ

Kontekst i wyzwanie

SmartAudit to usługa zdalnego audytu restauracji: audytor zestawia nagrania z kamer, dane z kas (POS) i reguły klienta, by wykryć nadużycia i naruszenia procedur. DTiQ wykonuje ok. 26 tys. audytów miesięcznie (ponad 300 tys. rocznie). Wąskim gardłem był czas: audytor ręcznie szukał podejrzanej transakcji, nagrania i potwierdzającego fragmentu. Analizowano więc tylko małą próbkę, wyniki zależały od audytora, a wzrost liczby klientów wymagał zatrudniania kolejnych osób.

Co wdrożono

NOVA odwraca ten proces. 1) Lekkie modele AI na zwykłych komputerach w restauracjach analizują obraz całą dobę i wykrywają obiekty, np. telefon, kasetkę z gotówką czy stolik. 2) Logika biznesowa sprawdza warunek incydentu, np. użycie telefonu dłużej niż 10 minut. 3) Model multimodalny (VLM, rozumiejący obraz i kontekst) w chmurze AWS weryfikuje zdarzenie i odsiewa fałszywe alarmy. Audytor dostaje w narzędziu AUDITiQ gotowy dowód z odnośnikiem do nagrania i transakcji, ale decyzja zawsze należy do niego. Każde odrzucenie trafia do comiesięcznego douczania modeli. Działa pięć analityk, m.in. obecność na stanowisku, porządek i zabezpieczenie gotówki. Program trwał od listopada 2025 r. do sierpnia 2026 r., a całe R&D powstało w Polsce. Od końca sierpnia 2026 r. działa w ok. 6 000 audytowanych lokalizacji.

Rezultaty i efekty biznesowe

Wyniki z pierwszych trzech miesięcy pilota:

- Odsetek opóźnionych audytów spadł z 14% do 2%.
- Wykrywalność incydentów (ICR) wzrosła z 39% do 56%, a incydentów finansowych (FCR) z 4% do 6%.
- Przygotowanie raportu trwa 36 zamiast 40 minut, audytor przygotowuje 16 zamiast 15 raportów dziennie.

Wnioski i znaczenie

Zasada „AI wykrywa, VLM weryfikuje, człowiek decyduje” pozwala analizować cały okres zamiast próbki, nie oddając algorytmowi oceny pracy ludzi. Koszt jest niski, bo większość detekcji działa na urządzeniach w restauracjach. Modele wymagają stałego douczania: przy nowej sieci restauracji precyzja spada z 85–90% do ok. 80%. Kolejne analityki powstają szybciej dzięki wytrenowanym komponentom. Rola audytora przesuwa się od szukania dowodów do ich oceny. Największym wyzwaniem jest dziś zmiana sposobu pracy, a w 2027 r. planowane są coraz bardziej zautomatyzowane audyty.