

Historia Empiku: od klubu książki przez roboty do agentów w omnikanałowym sklepie

Rafał Górski

Dyrektor Aplikacji, Architektury IT i Automatyzacji



Prawie 80 lat temu



Wiosenne okazje

2 książki za

50 zł

wybrane produkty

Festiwal Gier Planszowych

Gry planszowe i karciane

do -30%

wybrane produkty

Wiosenne okazje

Małe AGD na wiosnę

do -40%

wybrane produkty

Smartfony z serii Galaxy S26 - Już w sprzedaży

Wiosenne okazje

Perfumy i kosmetyki

do -40%

wybrane produkty

Promocja trwa do 24.03, dotyczy wybranych, oznaczonych produktów od Empik. Nie łączy się z innymi promocjami. Szczegóły w regulaminie.

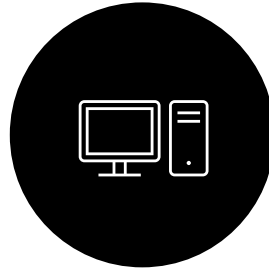


O czym będzie dzisiejsza historia?

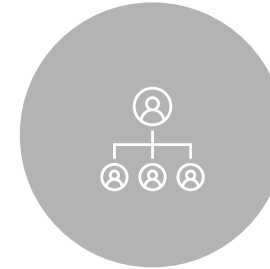
1. Wyzwania organizacji z tradycjami oraz pierwsze kroki w automatyzacji
2. Skalowanie i zarządzanie roadmapą
3. Nasze robotyczne bestsellery
4. Podejście do technologii agentycznej



Wyzwania technologiczno-operacyjne firm z tradycjami



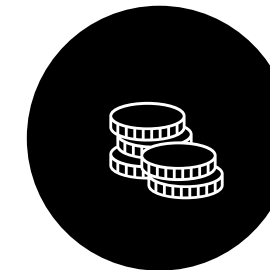
Systemy legacy
uniemożliwiające wzrost –
technologia, funkcjonalności, architektura



Brak wsparcia systemowego dla części
procesów mimo mnogości systemów



Potrzeba zmian modeli
operacyjnych i sposobów
pracy



Presja kosztowa a wysokie koszty
finansowe i operacyjne szeroko
zakrojonej wymiany technologii



Jak zaczęliśmy, jak skalowaliśmy



Bot w każdym zespole

- Identyfikacja pierwszych potrzeb
- Zasada one big, one quick
- Jasna komunikacja wewnętrzna
- Identyfikacja agentów zmiany w biznesie
- Każdy zespół z botem
- Punkty zaangażowania

Program top-down

- Dedykowany 3 miesięczny projekt
- Identyfikacja największych procesów do transformacji – biznesowej wspartej botami
- Budowa kroczącej roadmapy

Ciągłe doskonalenie

- Praca z bieżącą roadmapą
- Kwartalne planowanie wraz z repriorytetyzacją
- Weryfikacja efektów pracy botów
- Komunikacja do organizacji

Boty, agenci, aplikacje

- Inspiracje out of the box
- Upskilling biznesowy i techniczny
- Wykorzystanie w testowaniu
- Aplikacje low-code oraz współpraca kros-platformowa
- Koncentracja na wybranych zespołach – do późniejszego skalowania



Jak klasyfikujemy procesy w grupie?

systematyczny

- Przegląd procesów top-down
- Wolumetryzacja
- Szacowanie potencjału optymalizacji
- Priorytetyzacja WSJF
- Fazowanie transformacji

- Projektowanie czystej kartki
- Shadowing
- Analiza szczegółowa dla rozwiązań
- Finalne szacowanie uzysku

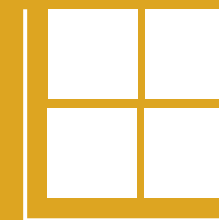
spontaniczny

- Zgłoszenia od biznesu
- Tickety / inicjatywy
- Identyfikacja przez technologię

- Szacowanie uzysków i wstępna zgoda
- Analiza szczegółowa
- Priorytet dla low-hanging-fruits

Roadmapa

4 kategorie



15%
low-hanging fruits



15%
niezaplanowane



Boty, które zasługują na bestsellera Empiku



Literatura piękna
Kontrola katalogu produktów



Thriller
Obsługa reklamacji i zwrotów



Odkrycia
obsługa zamówień towarowych



Literatura piękna



Kontrola milionowego katalogu produktów



Bot / agent pobiera dane o niewidocznych produktach



Konstruuje odpowiednie zapytania do wielu baz i pobiera dane potrzebne do „root-cause-analysis”



Weryfikuje przyczynę niewidoczności produktu – przywraca dostępność lub przekazuje biznesowi rekomendacje



Dobre praktyki

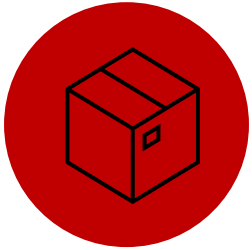
- Poszukiwanie celów biznesowych, nie odwzorowywanie istniejących procesów
- Iteracyjna standaryzacja procesu
- Zasada 3 tygodni dla przygotowania systemów – racjonalne oczekiwanie na przygotowanie API lub widoków danych dla bota a emulacja dotychczasowych operacji użytkowników



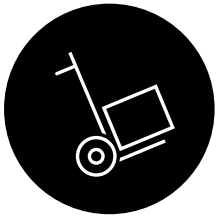
Thriller



Obroniliśmy szczyt sezonowy dzięki hiperautomatyzacji



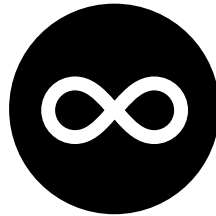
Procesowanie nieodebranych paczek
– od procesu magazynowego do
mailingu klienta i zwrotu środków



Procesowanie zwrotów
konsumenckich



Wsparcie w procesowaniu
reklamacji klienckich



...wiele innych procesów
działających na współczesnych oraz
przestarzałych systemach,
wykorzystujących zaawansowaną
analitikę
**Ograniczenie wzrostu zatrudnienia
i bardzo dobry NPS klientki**



Dobre praktyki

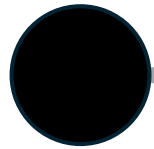
- Sprawne dostarczenie pierwszego bota i zbudowanie zaufania zespołu biznesowego
- Hiperwsparcie w szczególności w sezonie – natychmiastowe reagowanie w przypadku błędów
- Wysokie standardy budowy rozwiązań i raportowania pracy bota do biznesu – eliminujące całkowicie błędy
- Przygotowanie na skalowanie



Odkrycie roku



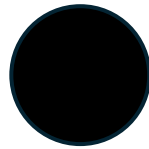
Iteracyjnie poprawialiśmy proces i odkrywaliśmy kolejne scenariusze



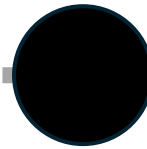
Ręczne i
automatyczne
zamówienia
towarowe



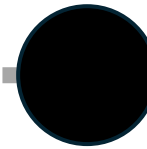
Ręczne weryfikacje
realizacji /
niewystarczająca
kontrola



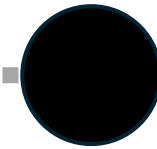
OCRowanie
faktur z asystą



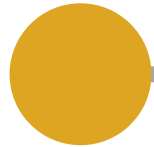
Półautomatyczne
matchowanie



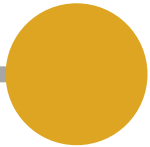
Manualne
rozwiązywanie
rozbieżności



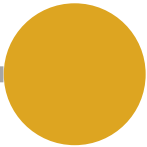
Półautomatyczne
księgowanie



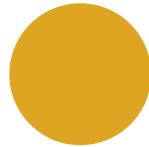
W większości
automatyczne
zamówienia
towarowe



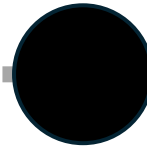
Automatyczne
kontrole realizacji
zamówień i eskalacje



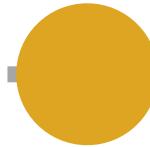
Szczelność i ślad
audytowy wyjaśnień



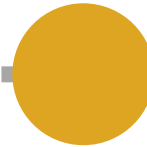
Rzetelne
OCRowanie



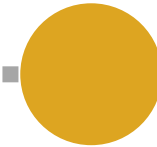
Półautomatyczne
matchowanie



Automatyczne
rozwiązywanie
rozbieżności



Szczelność i ślad
audytowy wyjaśnień



Automatyczne
księgowanie



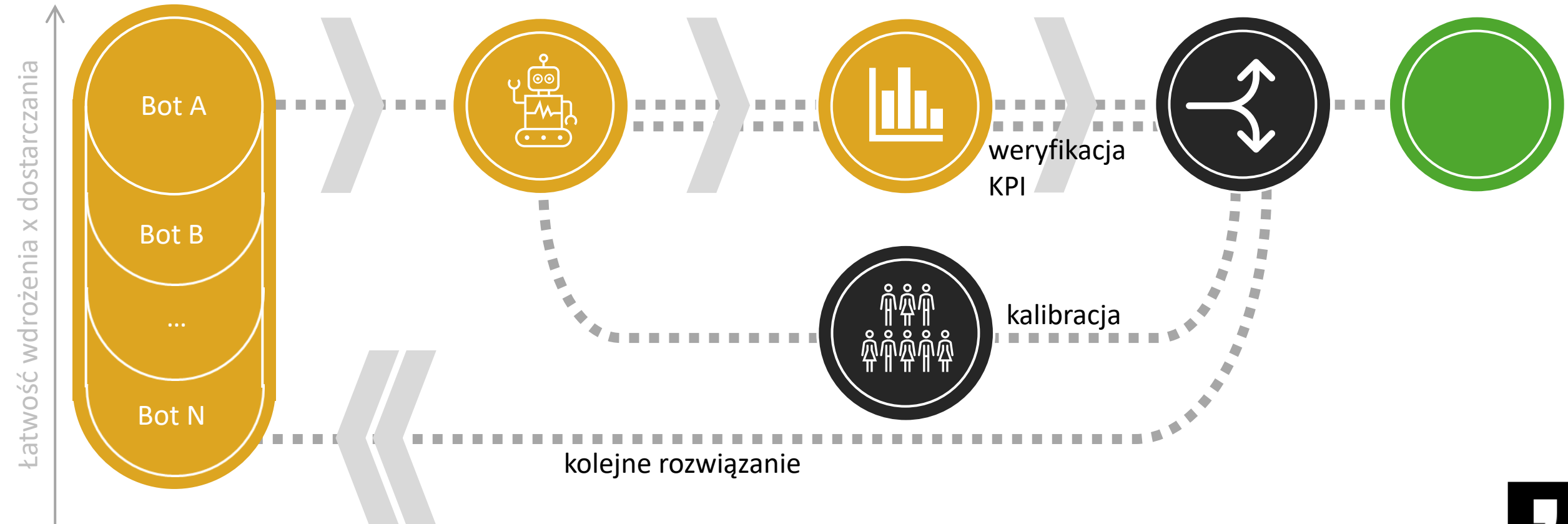
Zasada góry lodowej – podejście do prac



Podejście iteracyjne – test & learn

Z uwagi na złożoność procesu, ryzyka oraz potencjalne koszty do poniesienia, przyjęliśmy założenie transformacji działań w kolejności od najprostszych do wdrożenia.

Konieczne było równocześnie systematyczne weryfikowanie efektów wprowadzanych działań



Jak podchodzimy do wdrażania Agentów

Ryzyka

Halucynacje agentów

Bezpieczeństwo danych
i informacji

Powiązane ryzyka
reputacyjne i regulacyjne

Niewystarczająca kontrola
kosztów oraz ROI

Niewystarczająco dobre
przypadki użycia

Framework



Polityka wykorzystania
AI



Zabezpieczenie
kompetencji technicznych



Zbudowanie wiedzy w
organizacji, inspirowanie,
wyznaczenie Agentów
Zmiany, poszukiwanie
zadań „long-tail”



Budowanie właściwych
kontekstów / środowisk
dla agentów oraz
mechanizmy zapewnienia
jakości

AI committee & backlog



88% firm już wykorzystuje AI.
Tylko 5% osiąga zwroty z inwestycji w AI.

Skalowaniem technologii agentycznego AI zajmuje się zaledwie 23% badanych firm

Źródła:

1. Raport „The State of AI: Global survey 2025”, McKinsey 2025
2. Raport „The Widening AI Value Gap”, BCG 2025
3. Raport „The State of AI: Global survey 2025”, McKinsey 2025

Jakimi zasadami warto się kierować?

Realne problemy biznesowe ponad wdrażanie samej technologii

Działające automatyzacje w każdym zespole ponad największe ROI

Iteracyjna eksploracja ponad przewlekłe analizy

Agenci dla zaangażowanych agentów zmiany



Pozostańmy w kontakcie:



RAFAŁ GÓRSKI

Dyrektor Aplikacji, Architektury IT i Automatyzacji
Grupa Empik

