OPERACJE / AUTOMATYZACJA / AI

Łukasz Baran

Zastępca Dyrektora Departamentu Operacji / Trasti

+48 668 156 121 l.harry.baran@gmail.com

https://lukasz-baran.pages.dev https://www.linkedin.com/in/łukasz-baran-942ab398

LUBLIN, POLSKA



25%
oszczędności etatów dzięki automatyzacji w Trasti

~50%
e-maili obsługiwanych automatycznie w Trasti

~40
specjalistów i 2 koordynatorów w zespole zbudowanym od zera

Menedżer operacji z ponad 15-letnim doświadczeniem w sprzedaży, windykacji i obsłudze ubezpieczeń. Buduję zespoły, automatyzuję procesy i sam tworzę narzędzia AI, łącząc perspektywę biznesową z techniczną.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Trasti

Zastępca Dyrektora Departamentu Operacji sty 2026 - obecnie

- Kieruję departamentem operacji: nadzoruję kadrę kierowniczą, planowanie pracy i standardy obsługi.
- Prowadzę projekty AI i automatyzacji od koncepcji przez wdrożenie po monitoring.
- Efekty automatyzacji w Trasti: oszczędność rzędu 25% etatów i około połowy e-maili obsługiwanych automatycznie.

Menedżer Centrum Obsługi Klienta i Agenta lis 2020 - sty 2026

- Zbudowałem od zera centrum obsługi w Lublinie: blisko 40 specjalistów i 2 koordynatorów.
- Upraszczałem procesy i automatyzowałem obsługę zapytań, prowadząc projekty od koncepcji po monitoring.
- Nadzorowałem rozwój platformy klienta i agenta, pracując z wymaganiami biznesowymi w JIRA i Miro.
- Zarządzałem jakością przez KPI i NPS oraz raportowanie zarządcze w Power BI.

EOS KSI Polska

Menedżer gru 2019 - paź 2020

- Prowadziłem kilkunastoosobowy zespół windykatorów i przeprojektowałem proces odzyskiwania należności.
- Odpowiadałem za rekrutację, wdrożenie pracowników i raportowanie wyników kluczowym klientom.

Przerwa zawodowa kwi 2018 - lis 2019

Pełnoetatowa opieka nad dzieckiem.

Generali / Proama

Kierownik Działu Sprzedaży Online / Generali lis 2016 - mar 2018
Kierownik Działu Sprzedaży Outbound / Generali sty 2016 - lis 2016
Kierownik Działu Sprzedaży Outbound / Proama sty 2015 - gru 2015
Kierownik Zespołu / Proama mar 2012 - gru 2014
Doradca Klienta / Proama lis 2011 - mar 2012

Rozwój sprzedaży online i outbound, współpraca z agentami i porównywarkami, negocjacje, outsourcing oraz biznesowy rozwój aplikacji sprzedażowych.

PCM

Konsultant projektów telemarketingowych paź 2009 - paź 2011

Sprzedaż telefoniczna ubezpieczeń, usług telekomunikacyjnych i produktów bankowych.

Łukasz Baran

Praktyka operacyjna. Własne narzędzia AI.

https://github.com/Lukaszlub

WYBRANE PROJEKTY AI I AUTOMATYZACJI

Wybrane projekty rozwijam prywatnie jako uzupełnienie doświadczenia w operacjach i automatyzacji.

System Oceny Rozmów Telefonicznych

Prototyp działający lokalnie

Autorskie narzędzie kontroli jakości rozmów: transkrypcja, ocena LLM według kryteriów i wag, RAG z PDF-ów oraz eksport do Excela. Obsługuje faster-whisper i modele lokalne LM Studio / Bielik.

Tech Society

Portal i automatyzacja publikacji

Własny serwis o AI z panelem redakcyjnym. Pipeline AI News zbiera wiadomości i tworzy dzienny artykuł z użyciem Claude; automatyzacja obejmuje newsletter i publikacje społecznościowe.
https://tech-society.org

AI Project Agents

Framework prywatny

Framework pracy z orkiestratorem i dziewięcioma agentami specjalistycznymi. Workflowy budowy funkcji, audytu i startu projektu jako plugin do Claude Code i Codex.

Pozostałe aplikacje webowe

StyleMate AI / Aplikacja webowa
Cyfrowa szafa z rekomendacjami stylizacji i planerem tygodniowym; aplikacja PWA.
https://stylemate-ai.org

WeightPath / Rozwijane MVP
Dziennik masy i żywienia PL/EN, prywatne konta i PWA; rozwijany moduł AI Vision.
https://weightpath.pages.dev

UMIEJĘTNOŚCI

Operacje i ludzie	Budowa i rozwój zespołów, rekrutacja, zarządzanie kadrą, planowanie pracy, KPI i NPS, projektowanie procesów i standardów obsługi.
Sprzedaż i windykacja	Call Center i outsourcing, sprzedaż online i outbound, współpraca z agentami i porównywarkami, negocjacje, CRM i odzyskiwanie należności.

Angielski - A2

TECHNOLOGIE I NARZĘDZIA

AI i automatyzacja	OpenAI i Anthropic API, RAG, Structured Outputs, prompt engineering, Whisper / faster-whisper, LM Studio / Bielik, Claude Code, Codex i agenci AI.
Web i frontend	TypeScript, React, Next.js, Vite, TanStack Router / Start, Tailwind CSS, PWA, dostępność WCAG i SEO techniczne.
Backend i dane	Python, SQL, Supabase, Firebase, Cloudflare Workers, KV i Durable Objects, SQLite / FTS5, REST API, pandas i scikit-learn.
Testy i narzędzia	Playwright, Vitest, Lighthouse CI, GitHub Actions, JIRA, Miro i Power BI. Testy E2E, dostępności i reguł dostępu.

CERTYFIKATY I EDUKACJA

Claude Code in Action / Anthropic / 2026
Building AI / University of Helsinki / 2026
Generative AI Overview for Project Managers / Project Management Institute / 2026
AI in Business Development / Google / 2025

Uniwersytet Jagielloński w Krakowie