Zeszyt ćwiczeń

AI dla menedżerów i liderów: decyzje, ryzyka i wdrożenie w zespole

Kurs VITA: vita.edu.pl/courses/ai-dla-menedzerow-i-liderow

24 ćwiczenia, po jednym do każdej lekcji. Na końcu znajdziesz przykładowe odpowiedzi. Najpierw spróbuj odpowiedzieć samodzielnie, dopiero potem zajrzyj do wzorów. Postacie i sytuacje w ćwiczeniach są przykładowe. Zeszyt jest materiałem edukacyjnym, nie poradą prawną ani konsultacją specjalisty, i nie zastępuje prawnika, inspektora ochrony danych ani działu IT. Stan prawny: listopad 2026.

Ćwiczenia

Moduł 1. Co AI zmienia w pracy menedżera: realne zastosowania i granice

Lekcja 1.1. AI dla menedżerów: co narzędzia AI potrafią w pracy lidera, a czego nie

Wypisz pięć zadań, które wykonujesz co tydzień jako lider (na przykład notatki ze spotkań, plan tygodnia, e-maile do zespołu, przygotowanie raportu, odpowiedzi na pytania pracowników). Dla każdego zadania zapisz, czy AI mogłoby przygotować pierwszą wersję, i uzasadnij to jednym zdaniem, odwołując się do pięciu pytań z lekcji.

Lekcja 1.2. AI w pracy menedżera: dzień lidera z narzędziem AI, wzór polecenia (prompt) do notatki ze spotkania, planu tygodnia i e-maila

Weź własne notatki z ostatniego spotkania zespołu, usuń z nich nazwiska i dane klientów, po czym napisz polecenie do czatu według wzoru z lekcji. Zapisz polecenie i pod nim trzy rzeczy, które musisz sprawdzić w wyniku.

Lekcja 1.3. Przypadek: menedżer chce, żeby AI "napisało ocenę pracownika"

Przejrzyj trzy zadania związane z oceną pracownika (zbieranie faktów, pisanie wniosków, redakcja tekstu). Dla każdego zdecyduj, czy użyjesz AI, w jakim zakresie i co sprawdzisz, zanim dokument trafi do pracownika. Zapisz decyzje w trzech zdaniach.

Moduł 2. Gdzie AI daje wynik w zespole: wybór zadań do automatyzacji

Lekcja 2.1. Jak wybrać zadania w zespole, w których AI pomaga: powtarzalność, ryzyko, dane, skutek błędu

Wybierz trzy zadania ze swojego zespołu, jedno proste, jedno średnie i jedno trudne do oceny. Dla każdego odpowiedz na pięć pytań (powtarzalność, czas, dane, skutek błędu, kto sprawdza) i zapisz decyzję: tak, pilotaż lub nie.

Lekcja 2.2. Arkusz wyboru zadań: ocena zadań w 5 kryteriach

Wypełnij arkusz dla pięciu zadań ze swojego zespołu. Do każdego zadania podaj osiem pól z arkusza. Przy zadaniach z decyzją "nie" lub "pilotaż" dopisz, co musiałoby się zmienić, żeby decyzja była inna.

Lekcja 2.3. Przypadek: zespół obsługi klienta w polskiej firmie i trzy pomysły, od których zacząć

Przyjmij, że w Twoim zespole padły trzy pomysły: wersje odpowiedzi na pytania o zwrot towaru, przygotowanie umowy ze wzorów i podsumowanie ankiet klientów bez nazwisk. Oceń każdy w pięciu kryteriach, wybierz jeden do pilotażu i napisz dwa zdania komunikatu do zespołu.

Moduł 3. Ocena odpowiedzi AI: błędy, halucynacje i kontrola jakości

Lekcja 3.1. Skąd biorą się błędy i halucynacje AI i jak je rozpoznać w tekście, liczbach i źródłach

Poproś czat o krótkie streszczenie wklejonego fragmentu regulaminu lub oferty (bez danych osobowych i poufnych), a następnie wskaż w streszczeniu trzy elementy do sprawdzenia: jedną liczbę, jedną datę i jedno twierdzenie. Zapisz, w jakim dokumencie znajdziesz potwierdzenie każdego z nich.

Lekcja 3.2. Lista kontrolna sprawdzania odpowiedzi AI: kto, co, kiedy sprawdza

Napisz listę kontrolną dla jednego rodzaju dokumentu, który w Twoim zespole powstaje z pomocą AI (na przykład oferta, komunikat, raport). Wpisz co najmniej pięć pytań, a pod listą: kto sprawdza, co i kiedy.

Lekcja 3.3. Przypadek: raport z błędnymi liczbami wysłany do klienta

Napisz krótką wiadomość do klienta, któremu wysłano dokument z błędną liczbą przygotowanym z pomocą AI, oraz trzy zmiany w zasadach zespołu. Wiadomość ma zawierać fakt, poprawną wartość i dalsze działanie.

Moduł 4. Polityka korzystania z AI w firmie: zasady, zakazy, dane poufne

Lekcja 4.1. Polityka korzystania z AI w firmie: po co jest, co zawiera i kto ją ustala

Weź trzy pola polityki z dwunastu: "dane", "sprawdzanie wyniku" i "zgłaszanie incydentów". Dla każdego napisz jedno zdanie, które mogłoby trafić do dokumentu w Twoim zespole. Zdanie ma być wykonalne: wskazywać, co dokładnie robi pracownik, zamiast ogólnie wzywać do ostrożności.

Lekcja 4.2. Wzór polityki AI na 1 stronę: dozwolone, zakazane, dane poufne, tajemnica przedsiębiorstwa, konta firmowe

Dopasuj punkt 3 wzoru do swojego zespołu. Wypisz pięć zakazanych użyć, które realnie mogą się zdarzyć w Twojej pracy, i dla każdego dopisz zamiennik, który pozwala wykonać zadanie bez naruszania zakazu.

Lekcja 4.3. Przypadek: pracownik wkleił dane klienta do darmowego czatu

Napisz wiadomość do IOD po zdarzeniu, w którym pracownik wprowadził do narzędzia AI dane klientów. Wiadomość ma zawierać fakty (co, kiedy, jakie konto, ilu osób), brak oceny prawnej i prośbę o decyzję.

Moduł 5. Art. 4 AI Act i RODO w praktyce menedżera: dokumentowanie szkoleń i ryzyk

Lekcja 5.1. Art. 4 AI Act: co mówi, kogo dotyczy i co może zrobić menedżer

Zespół ma cztery osoby, które używają AI na różne sposoby. Dla każdej wskaż jeden środek wspierający rozwój kompetencji i napisz, od jakiej cechy tej osoby zależy ten wybór.

Lekcja 5.2. Rejestr narzędzi AI i szkoleń w zespole: wzór wpisów

Wybierz jedno narzędzie AI, z którego korzysta Twój zespół, oraz jedno szkolenie lub rozmowę o zasadach. Wypełnij dla nich wpisy w rejestrze według pól z lekcji i zaznacz pola, których nie umiesz wypełnić. Dla każdego brakującego pola dopisz osobę, która może uzupełnić informację.

Lekcja 5.3. Przypadek: nowe narzędzie AI w zespole i pytanie o ocenę skutków dla ochrony danych

Wybierz nowe narzędzie AI, które rozważa Twój zespół, i napisz wiadomość do IOD. Opisz w niej dane, osoby, cel, dostawcę (jeśli znasz) oraz funkcje oceniające ludzi, i poproś o decyzję, czy potrzebna jest ocena skutków.

Moduł 6. Rozmowa z zespołem o AI: obawy, szkolenie, zmiana ról

Lekcja 6.1. Obawy zespołu wobec AI: jak je rozpoznać i jak o nich rozmawiać

Wybierz jedną osobę z zespołu, z którą w tym tygodniu porozmawiasz o AI, i przygotuj kartkę z trzema częściami: pytanie otwarte, które zadasz, jedna obawa, jakiej się spodziewasz, i Twoja uczciwa odpowiedź na nią (z podaniem, czego jeszcze nie wiesz). Po rozmowie dopisz jedno zdanie o tym, co faktycznie padło.

Lekcja 6.2. Co powiedzieć na spotkaniu zespołu: komunikat o AI, trudne pytania i plan szkolenia

Napisz własny komunikat o AI na spotkanie zespołu: trzy zdania o zakresie i powodzie, jedno o zasadach, jedno o tym, czego nie wiadomo, i jedno zaproszenie do pytań. Do tego przygotuj uczciwe odpowiedzi na dwa pytania z tej lekcji, które w Twoim zespole padną najprawdopodobniej. W obu odpowiedziach zaznacz, co jest ustalone, a co dopiero zostanie sprawdzone.

Lekcja 6.3. Przypadek: doświadczony pracownik odmawia używania AI, a młodszy używa po cichu

Opisz dwie sytuacje z własnego zespołu lub z firmy, którą znasz, w których ktoś unika AI i ktoś używa go bez uzgodnień. Dla każdej wpisz cztery rzeczy: fakty, które znasz, pytanie otwarte do rozmowy, jedną zasadę tymczasową i decyzję, która nie należy do Ciebie.

Moduł 7. Pilotaż wdrożenia AI: cel, pomiar, decyzja o skalowaniu

Lekcja 7.1. Pilotaż AI w zespole: cel, zakres, czas, wskaźniki i warunki zatrzymania

Zaplanuj pilotaż jednego zadania z własnego zespołu. Zapisz: cel w jednym zdaniu, zespół i czas próby, dwa wskaźniki (jeden o czasie, jeden o jakości) wraz ze sposobem ich zmierzenia przed pilotażem oraz dwa warunki zatrzymania.

Lekcja 7.2. Karta pilotażu AI: wzór wypełniony z celem, wskaźnikami, ryzykami i decyzją

Wypełnij kartę pilotażu dla jednego zadania z własnego zespołu. Zadbaj, żeby w polu celu była miara, w polu wskaźników trzy pozycje (czas, jakość i odczucie zespołu), w polu ryzyk jedno zabezpieczenie dla każdego ryzyka, a w polu decyzji imię osoby, która rozstrzyga. Pola wyników zostaw puste do końca próby.

Lekcja 7.3. Przypadek: pilotaż AI z niejednoznacznymi wynikami, czyli skalować, poprawić czy zatrzymać

Przeanalizuj poniższe wyniki i zapisz decyzję z uzasadnieniem w czterech zdaniach: co się poprawiło, co nie, co jest niepewne, co robisz dalej. Dane (przykład fikcyjny): zespół obsługi zamówień w Rzeszowie, pilotaż sześciu tygodni, streszczenia długich wątków mailowych. Czas na jedno streszczenie spadł z 18 do 9 minut. Pominięte ustalenia na 20 streszczeń: przed pilotażem 2, po pilotażu 6. Dwie z czterech osób chcą kontynuować, jedna nie ma zdania, jedna jest przeciwna.

Moduł 8. Projekt końcowy: plan wdrożenia AI w moim zespole

Lekcja 8.1. Projekt końcowy, część 1: diagnoza zespołu i wybór zadań, polityka, dane

Napisz części 1-3 swojego planu wdrożenia: diagnozę w czterech zdaniach (zadania, korzystanie z AI, istniejące zasady, obawy), tabelę pięciu zadań z decyzją i uzasadnieniem oraz pięć zasad dotyczących danych. Zacznij od diagnozy, bo od niej zależy reszta.

Lekcja 8.2. Projekt końcowy, część 2: szkolenia i komunikacja z zespołem, pilotaż i pomiar

Napisz części 4-6 swojego planu: szkolenie z datami i rejestrem, komunikat do zespołu z dwiema odpowiedziami na trudne pytania oraz kartę pilotażu wypełnioną do pola warunków zatrzymania. Sprawdź, czy daty trzech części układają się w jedną kolejność.

Lekcja 8.3. Projekt końcowy, część 3: plan wdrożenia w jednym dokumencie, przegląd i egzamin

Złóż plan wdrożenia AI dla swojego zespołu z dziewięciu pól: wpisz części 1-6 z poprzednich lekcji, dopisz harmonogram z datami, odpowiedzialności z nazwiskami i termin przeglądu. Potem sprawdź plan według kryteriów samooceny z tej lekcji i popraw pola, które nie spełniają któregoś kryterium.

Przykładowe odpowiedzi

Moduł 1. Co AI zmienia w pracy menedżera: realne zastosowania i granice

Lekcja 1.1. AI dla menedżerów: co narzędzia AI potrafią w pracy lidera, a czego nie

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pan Marek, kierownik magazynu w Łodzi. 1) Notatka ze spotkania: tak, bez nazwisk klientów, sprawdzę zgodność z tym, co ustaliliśmy. 2) Plan tygodnia zmian: tak, jako szkic, ale grafik układam sam, bo znam sytuację osób. 3) E-mail do dostawcy: tak, bez cen z umowy. 4) Rozmowa z pracownikiem o spóźnieniach: nie, to rozmowa dwóch osób, AI może najwyżej pomóc mi spisać pytania. 5) Raport kosztów: tylko do porządkowania własnych uwag, liczby sprawdzam w arkuszu.

Do wydruku: [Zeszyt ćwiczeń do kursu AI dla menedżerów (PDF)](/downloads/zeszyt-cwiczen-ai-dla-menedzerow.pdf), czyli 24 ćwiczenia z miejscem na odpowiedzi i rozwiązaniami.

Lekcja 1.2. AI w pracy menedżera: dzień lidera z narzędziem AI, wzór polecenia (prompt) do notatki ze spotkania, planu tygodnia i e-maila

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Ewa, biuro rachunkowe w Katowicach. Polecenie: "Jesteś asystentem porządkującym notatki. Poniżej zapiski z odprawy zespołu, z oznaczeniami osób A, B, C. Zrób listę: ustalenie, osoba, termin. Gdy czegoś brakuje, napisz 'brak informacji'. Na końcu wypisz sprawy do wyjaśnienia." Sprawdzę: 1) czy każdy termin zgadza się z zapiskami, 2) czy osoby A, B i C przypisano zgodnie z moją pamięcią, 3) czy asystent czegoś nie dodał, czego nie było na odprawie.

Lekcja 1.3. Przypadek: menedżer chce, żeby AI "napisało ocenę pracownika"

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Iwona, kierowniczka działu w Szczecinie. Fakty zbieram sama z własnych notatek i raportów, bez AI. Wnioski piszę sama, bo odpowiadam za ocenę i znam osobę. Do redakcji używam czatu dopiero po usunięciu nazwisk i szczegółów identyfikujących, o ile firma na to pozwala; sprawdzam, czy tekst nie zmienił sensu żadnego zdania i czy zawiera tylko to, co faktycznie ustaliłam.

Moduł 2. Gdzie AI daje wynik w zespole: wybór zadań do automatyzacji

Lekcja 2.1. Jak wybrać zadania w zespole, w których AI pomaga: powtarzalność, ryzyko, dane, skutek błędu

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Barbara, dział HR w firmie w Lublinie. 1) Szkic ogłoszenia o wolnym stanowisku: powtarzalne (kilka razy w roku), 1 godzina, dane publiczne, skutek błędu niski, sprawdzam sama. Decyzja: tak. 2) Odpowiedzi na pytania pracowników o urlopy: bardzo powtarzalne, 3 godziny tygodniowo, dane wewnętrzne, skutek średni, sprawdza specjalistka ds. kadr. Decyzja: pilotaż. 3) Ocena kandydatów na podstawie CV: dane osobowe, wysoki skutek, brak jasnych kryteriów. Decyzja: nie.

Lekcja 2.2. Arkusz wyboru zadań: ocena zadań w 5 kryteriach

Rozwiązanie: Przykład fikcyjny, pani Agata, dział administracji w Opolu. 1) Szkic protokołu z narady: wykonuje Agata, co tydzień, 40 minut, dane wewnętrzne, skutek niski, sprawdza Agata, decyzja tak, bo notatki nie zawierają danych osobowych. 2) Zestawienie faktur kosztowych: asystentka, co miesiąc, 3 godziny, dane poufne, skutek wysoki, sprawdza księgowa, decyzja nie, bo zasady dla danych finansowych nie są jeszcze ustalone. 3) Zaproszenia na spotkanie z klientami: asystentka, 2 razy w miesiącu, 30 minut, dane wewnętrzne, skutek niski, sprawdza Agata, decyzja tak. 4) Streszczenie regulaminu dla nowych osób: raz na kwartał, 2 godziny, dane wewnętrzne, skutek średni, sprawdza Agata, decyzja pilotaż. 5) Odpowiedzi na pytania pracowników o zasady urlopów: HR, co tydzień, 2 godziny, dane wewnętrzne, skutek średni, sprawdza HR, decyzja pilotaż.

Lekcja 2.3. Przypadek: zespół obsługi klienta w polskiej firmie i trzy pomysły, od których zacząć

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Zwroty: bardzo powtarzalne, dane wewnętrzne, skutek średni, sprawdza konsultant, pilotaż. Umowa ze wzorów: dane osobowe, skutek wysoki, nie. Ankiety bez nazwisk: powtarzalne co kwartał, skutek niski, sprawdza lider, tak, ale rzadko, więc oszczędność mała. Do pilotażu idą zwroty. Komunikat: "Na dwa tygodnie wypróbujemy szkice odpowiedzi o zwrotach. Każdy szkic czyta konsultant, zanim trafi do klienta."

Moduł 3. Ocena odpowiedzi AI: błędy, halucynacje i kontrola jakości

Lekcja 3.1. Skąd biorą się błędy i halucynacje AI i jak je rozpoznać w tekście, liczbach i źródłach

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Lidia, dział administracji w Zielonej Górze. Streszczenie oferty na wynajem sali konferencyjnej. Do sprawdzenia: 1) liczba: "sala na 40 osób", sprawdzam w ofercie, strona 2; 2) data: "rezerwacja do 15 grudnia", sprawdzam w mailu od właściciela sali; 3) twierdzenie: "cena obejmuje projektor", sprawdzam w załączniku z cennikiem. Streszczenie wysyłam dalej dopiero po potwierdzeniu wszystkich trzech.

Lekcja 3.2. Lista kontrolna sprawdzania odpowiedzi AI: kto, co, kiedy sprawdza

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pan Robert, dział sprzedaży w Białymstoku, oferty dla klientów. Pytania: 1) Czy ceny i stawki zgadzają się z cennikiem z października? 2) Czy daty realizacji są zgodne z grafikiem? 3) Czy nazwa klienta i osoby kontaktowej jest poprawna? 4) Czy nie ma obietnic, których nie ustaliliśmy? 5) Czy ton jest rzeczowy? Kto: autor oferty, potem pan Michał z działu. Co: liczby, terminy, nazwy. Kiedy: dzień przed wysyłką, do 15:00.

Lekcja 3.3. Przypadek: raport z błędnymi liczbami wysłany do klienta

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pan Piotr, biuro projektów w Kielcach. Wiadomość: "Dzień dobry, w ofercie z wtorku przy pozycji 4 podano termin realizacji 10 dni. Prawidłowy termin to 20 dni roboczych, zgodnie z harmonogramem w załączniku. Przepraszam za pomyłkę i przesyłam poprawioną ofertę. Chętnie omówię ją telefonicznie." Zmiany: 1) oferty czyta druga osoba przed wysyłką, 2) terminy autor porównuje z harmonogramem, 3) przegląd zasad po miesiącu.

Moduł 4. Polityka korzystania z AI w firmie: zasady, zakazy, dane poufne

Lekcja 4.1. Polityka korzystania z AI w firmie: po co jest, co zawiera i kto ją ustala

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, firma budowlana w Opolu. Dane: "Do czatu AI nie wprowadzamy nazwisk, adresów, numerów PESEL, danych z umów z klientami ani cenników z ofert; używamy opisów zastępczych, na przykład Klient A." Sprawdzanie wyniku: "Każdy tekst wychodzący poza firmę czyta autor oraz druga osoba z zespołu; liczby autor porównuje ze źródłem." Zgłaszanie incydentów: "Jeśli ktoś wprowadzi do narzędzia dane, których nie powinien, w ciągu godziny pisze do IOD pod adresem iod@firma.example i informuje przełożonego."

Lekcja 4.2. Wzór polityki AI na 1 stronę: dozwolone, zakazane, dane poufne, tajemnica przedsiębiorstwa, konta firmowe

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, dział sprzedaży w Gdyni. 1) Wklejanie historii korespondencji z klientem: zamiennik, streszczenie własnymi słowami bez nazwisk i kwot. 2) Wklejanie ofert z cenami: zamiennik, struktura oferty z polami zamiast liczb. 3) Wklejanie list kontaktów do wysyłki: zamiennik, wzór maila bez adresatów. 4) Prośba do AI o ocenę handlowca na podstawie wyników: zamiennik, własna rozmowa i ustalone kryteria. 5) Użycie prywatnego konta do pracy: zamiennik, konto firmowe po zgłoszeniu do IT.

Lekcja 4.3. Przypadek: pracownik wkleił dane klienta do darmowego czatu

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Zofia, hurtownia w Radomiu. "Dzień dobry, dziś o 10:15 pracownik działu zamówień potwierdził, że wczoraj wkleił do prywatnego konta narzędzia AI plik z danymi kontaktowymi 25 odbiorców (imię, nazwisko, telefon, adres e-mail). Plik nie zawierał danych płatniczych. Nie wiemy jeszcze, czy narzędzie zapisuje historię rozmów; poprosiłam IT o sprawdzenie. Prosimy o decyzję, czy i jak postępować dalej. Notatkę z rozmowy załączam."

Moduł 5. Art. 4 AI Act i RODO w praktyce menedżera: dokumentowanie szkoleń i ryzyk

Lekcja 5.1. Art. 4 AI Act: co mówi, kogo dotyczy i co może zrobić menedżer

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, zespół księgowy w Rzeszowie. Pani Dorota używa asystenta w pakiecie biurowym codziennie: krótkie szkolenie z zasad firmy i sprawdzania liczb, bo zna narzędzie, a brakuje jej zasad. Pan Krzysztof wypróbował czat raz: godzina wprowadzenia z przykładami z jego zadań, bo ma najmniejsze doświadczenie. Pani Iga pracuje z danymi osobowymi: rozmowa z IOD o danych, bo jej kontekst niesie większe ryzyko. Pan Mateusz jest zleceniobiorcą: te same zasady przesłane mailem i potwierdzone, bo działa w imieniu firmy.

Lekcja 5.2. Rejestr narzędzi AI i szkoleń w zespole: wzór wpisów

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pan Adam, dział marketingu w Białymstoku. Narzędzie: czat AI do szkiców postów, konto firmowe, odpowiada pan Adam, dane: publiczne, zatwierdziła dyrektor 5.11.2026, ograniczenie: bez

danych klientów, przegląd w kwietniu 2027. Pole "umowa i dostawca": brak wiedzy, uzupełni IT do 20.11. Szkolenie: 10.11.2026, 60 minut, rozmowa w zespole (cztery osoby), temat: dane i sprawdzanie tekstu, dopasowanie: jedna osoba z doświadczeniem w tym narzędziu pomaga pozostałym, przypomnienie w maju 2027.

Lekcja 5.3. Przypadek: nowe narzędzie AI w zespole i pytanie o ocenę skutków dla ochrony danych

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, pani Marta, dział obsługi w firmie leasingowej w Szczecinie. "Dzień dobry, rozważamy narzędzie AI do transkrypcji rozmów z klientami (około 200 rozmów miesięcznie). Dane: imię, nazwisko, numer umowy i, sporadycznie, informacje o sytuacji finansowej. Cel: notatki z rozmów. Dostawca: do ustalenia, wiem tylko, że serwery mogą być poza UE. Narzędzie nie ocenia osób ani emocji. Proszę o decyzję, czy potrzebna jest ocena skutków dla ochrony danych, i o wskazanie wymagań wobec dostawcy. Do czasu odpowiedzi używamy go wyłącznie na przykładach bez danych."

Moduł 6. Rozmowa z zespołem o AI: obawy, szkolenie, zmiana ról

Lekcja 6.1. Obawy zespołu wobec AI: jak je rozpoznać i jak o nich rozmawiać

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Pani Dorota kieruje biurem rachunkowym w Lublinie i rozmawia z Ewą, księgową od 18 lat. Pytanie: "Jak się czujesz z tym, że część zespołu zaczęła korzystać z czatu AI przy opisach dokumentów?" Spodziewana obawa: że jej doświadczenie nie będzie już potrzebne. Odpowiedź: "Sprawdzanie wyników i decyzje o księgowaniu zostają przy ludziach. Jeszcze nie wiem, które zadania przejmie narzędzie, to ustalimy po dwumiesięcznym pilotażu, razem z Tobą." Po rozmowie: "Ewa najbardziej obawia się uczenia przy młodszych kolegach i wyjścia na wolniejszą, o pracę martwi się mniej."

Lekcja 6.2. Co powiedzieć na spotkaniu zespołu: komunikat o AI, trudne pytania i plan szkolenia

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Pani Agata, kierowniczka zespołu administracji w firmie transportowej z Gdańska. Komunikat: "Od 3 marca przez sześć tygodni zespół wypróbuje asystenta AI przy szkicach odpowiedzi na zapytania o terminy dostaw. Wybrałam te zapytania, bo są powtarzalne i nie dotyczą umów. Każdą odpowiedź sprawdza osoba z zespołu, a do narzędzia nie wpisujemy nazwisk ani numerów zamówień. Nie wiem jeszcze, czy przy większym ruchu narzędzie się sprawdzi, to zobaczymy po próbie. Jakie macie pytania?" Odpowiedź na "Czy będą nas oceniać po liczbie użyć?": "Nie będę liczyć, ile razy kto skorzystał. Sprawdzę z IT, jakie dane widzi firma, i napiszę Wam do piątku." Odpowiedź na "Czy muszę?": "Na czas próby to zadanie jest przypisane do trzech osób, które się zgłosiły. Pozostałe decyzje przedyskutuję z HR i wrócę do Was."

Lekcja 6.3. Przypadek: doświadczony pracownik odmawia używania AI, a młodszy używa po cichu

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Sytuacja A: pan Marek, magazynier z Łodzi z 15-letnim stażem, odmawia korzystania z asystenta AI przy opisach przesyłek. Fakty: odmawia od trzech tygodni, nie podał przyczyny. Pytanie: "Które opisy zabierają Ci najwięcej czasu i dlaczego uważasz, że narzędzie sobie z nimi nie poradzi?" Zasada tymczasowa: korzystanie jest dobrowolne w czasie pilotażu. Decyzja firmy: czy po pilotażu użycie stanie się obowiązkiem. Sytuacja B: Agnieszka z działu zakupów wkleiła cennik dostawcy do darmowego czatu. Fakty: stało się raz, w zeszłym tygodniu. Pytanie: "Jaki dokument i w jakiej wersji?" Zasada: bez cenników i umów w zewnętrznych narzędziach. Decyzja firmy: jak ocenić incydent i czy go zgłaszać dalej.

Moduł 7. Pilotaż wdrożenia AI: cel, pomiar, decyzja o skalowaniu

Lekcja 7.1. Pilotaż AI w zespole: cel, zakres, czas, wskaźniki i warunki zatrzymania

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Pani Jolanta kieruje działem obsługi klienta w sklepie internetowym w Szczecinie. Cel: skrócić czas przygotowania odpowiedzi na pytania o zwroty bez wzrostu liczby poprawek. Zespół: trzy osoby, które się zgłosiły. Czas: sześć tygodni, od poniedziałku. Wskaźnik czasu: średni czas od otwarcia zgłoszenia do wysłania odpowiedzi, liczony z 20 zgłoszeń z poprzedniego miesiąca (stan wyjściowy). Wskaźnik jakości: liczba odpowiedzi poprawionych przez drugą osobę na 20 losowych zgłoszeń tygodniowo. Zatrzymanie: gdy w narzędziu znajdą się dane klienta albo gdy błędna odpowiedź trafi do klienta.

Lekcja 7.2. Karta pilotażu AI: wzór wypełniony z celem, wskaźnikami, ryzykami i decyzją

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny. Pan Tadeusz, kierownik działu księgowości w Opolu. Cel: skrócić czas opisu faktur kosztowych bez wzrostu liczby błędnych dekretów. Zadanie: szkic opisu merytorycznego faktury, bez numerów NIP i nazw kontrahentów. Zespół: trzy osoby. Czas: sześć tygodni. Wskaźniki przed (z poprzedniego miesiąca): 4 minuty na fakturę, 2 błędne dekrety na 50 faktur, odczucie obciążenia 3 w skali 1-5. Ryzyka: wpisanie danych kontrahenta (zabezpieczenie: anonimizacja opisu), błędny opis (zabezpieczenie: sprawdzenie przez drugą osobę przed

księgowaniem). Zatrzymanie: dane kontrahenta w narzędziu albo błędny dekret po sprawdzeniu. Wyniki: puste do końca próby. Decyzja: skalować, poprawić lub zatrzymać. Decyduje pan Tadeusz po rozmowie z zespołem.

Lekcja 7.3. Przypadek: pilotaż AI z niejednoznacznymi wynikami, czyli skalować, poprawić czy zatrzymać

Przykładowa odpowiedź: Czas skrócił się o połowę, ale liczba pominiętych ustaleń wzrosła z 2 do 6 na 20 streszczeń, co przy zadaniu o niskim skutku błędu byłoby do zaakceptowania, a przy wątkach z klientami nie jest. Nie wiadomo, czy pominięcia dotyczą określonego typu wątków, bo tego nie rozdzielono. Decyzja: poprawić. Kolejne cztery tygodnie na krótszych wątkach, z obowiązkową kontrolą każdego streszczenia przez drugą osobę i podziałem wyników według typu wątku; po tym czasie osoba kierująca zespołem decyduje o skalowaniu. Warunek zatrzymania: pominięcie ustalenia, które trafi do klienta.

Moduł 8. Projekt końcowy: plan wdrożenia AI w moim zespole

Lekcja 8.1. Projekt końcowy, część 1: diagnoza zespołu i wybór zadań, polityka, dane

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, zespół pani Eweliny Maj. Diagnoza: zespół obsługuje około 40 zapytań dziennie i przygotowuje notatki z narad. Trzy z ośmiu osób korzystały z darmowego czatu. Polityki AI firma nie ma. Zespół obawia się kontroli i oceny. Zadania: szkice odpowiedzi o statusie (pilotaż), notatki z narad (tak), zestawienie reklamacji z nazwiskami (nie), odpowiedzi na reklamacje (nie), streszczenia wątków (odroczone). Zasady do czasu polityki firmy: 1) nie wpisujemy nazwisk, adresów, numerów zamówień ani cen z umów; 2) korzystamy tylko z narzędzia wskazanego przez IT; 3) każdy wynik czyta konsultant przed wysłaniem; 4) incydent zgłaszamy pani Ewelinie tego samego dnia; 5) zasady po konsultacji z prawnikiem, IOD i IT, przegląd 1 marca.

Lekcja 8.2. Projekt końcowy, część 2: szkolenia i komunikacja z zespołem, pilotaż i pomiar

Przykładowa odpowiedź: Przykład fikcyjny, zespół pani Eweliny Maj. Szkolenie: 26 stycznia, godzina, prowadzą Ewelina i administrator IT, uczestniczy 8 osób; wpis do rejestru: data, temat, lista osób, materiały. Spotkanie kontrolne 2 marca, pół godziny. Komunikat (2 lutego): "Przez sześć tygodni trzy osoby wypróbują asystenta AI przy szkicach odpowiedzi o statusie zamówień. Wybraliśmy je, bo są powtarzalne. Do narzędzia nie wpisujemy nazwisk ani numerów zamówień, a każdy szkic czyta konsultant. Nie wiem jeszcze, czy narzędzie sprawdzi się przy większym ruchu. Jakie macie pytania?" Odpowiedź o ocenie: "Nie liczę, kto ile razy skorzystał. Sprawdzę z IT, jakie dane widzi firma, i napiszę do piątku." Odpowiedź o obowiązku: "Pilotaż jest dla trzech osób, które się zgłosiły. Resztę ustalę z HR." Karta: cel, zadanie, 3 osoby, 2 lutego do 13 marca, wskaźniki przed (czas 12 minut, 6 poprawek na 30 odpowiedzi), ryzyka (błędny termin, dane klienta), zatrzymanie (dane klienta w narzędziu lub błędna odpowiedź u klienta).

Lekcja 8.3. Projekt końcowy, część 3: plan wdrożenia w jednym dokumencie, przegląd i egzamin

Rozwiązanie: Poniżej cały plan z przykładu z lekcji 8.1 i 8.2. Przykład fikcyjny, zespół obsługi zamówień pani Eweliny Maj, firma dystrybucyjna z Radomia. 1) Diagnoza: ośmioosobowy zespół, około 40 zapytań dziennie, trzy osoby próbowały darmowych czatów, firma nie ma polityki AI, zespół obawia się kontroli i oceny. 2) Wybrane zadania: szkice odpowiedzi o statusie zamówień, pilotaż; notatki z narad, tak; zestawienie reklamacji z nazwiskami, nie; odpowiedzi na reklamacje z kwotami, nie; streszczenia wątków, odroczone do ustaleń z IOD. 3) Zasady i dane do czasu polityki firmy: bez nazwisk, adresów, numerów zamówień i cen z umów; tylko narzędzie wskazane przez IT; wynik czyta konsultant; incydent zgłaszany tego samego dnia; zasady przejrzą prawnik, IOD i IT. 4) Szkolenia i dokumentacja: godzina 26 stycznia, prowadzą Ewelina i administrator IT, wpis w rejestrze (data, temat, uczestnicy, materiały). 5) Komunikacja: komunikat 2 lutego, odpowiedzi na pytania o pracę, ocenę i obowiązek, wyniki 16 marca. 6) Pilotaż: szkice odpowiedzi o statusie, 3 osoby, 2 lutego do 13 marca, czas 12 minut i 6 poprawek na 30 odpowiedzi przed pilotażem, zatrzymanie przy danych klienta lub błędnej odpowiedzi u klienta. 7) Harmonogram: pomiar 26-30 stycznia, szkolenie 26 stycznia, start 2 lutego, kontrola 2 marca, decyzja 16 marca. 8) Odpowiedzialności: pani Ewelina (plan, komunikat, decyzja), pan Rafał z IT (konto i dane), pani Kinga (sprawdzanie szkiców i pomiar), HR (pytania o obowiązek). 9) Przegląd: 1 czerwca, razem z listą odroczonych zadań i aktualizacją zasad.