

Co zautomatyzować najpierw

NA CZYM STOI

Co-Intelligence (E. Mollick) · The Goal (E. Goldratt, J. Cox) · Universal Principles of Design (W. Lidwell, K. Holden, J. Butler) · The 4-Hour Workweek (T. Ferriss)

Cel. Ten szablon pomaga wybrać jedno zadanie w Twojej firmie, które zautomatyzujesz jako pierwsze, zamiast gonić za każdą nowinką o AI. Liczysz, ile czasu zajmuje każde powtarzalne zadanie i co się stanie, gdy automat się pomyli. Na końcu masz jedną decyzję: co, kto, do kiedy, po czym poznasz, że działa, i kiedy to zatrzymujesz.

W 15 minut. Po tym kroku wiesz, od którego zadania zacząć i kiedy przestać. Czas to nasz szacunek, nie zmierzaliśmy tego. Liczby bierzesz z pamięci, więc to wybór kandydata, nie rachunek: zanim cokolwiek zbudujesz, sprawdź je w kalendarzu i poczcie z ostatnich dwóch tygodni.

1. **Lista (część A), 3 minuty.** Wypisz pięć zadań, które powtarzają się w Twojej firmie, każde jako czasownik i rzecz („przepisuję zamówienia z maili”). Skreśl te, które mogą po prostu przestać istnieć.
2. **Trzy liczby (część A), 4 minuty.** Przy każdym zadaniu wpisz: ile razy w miesiącu, ile minut jeden raz, ile błędów albo poprawek było w ostatnich trzech miesiącach. Policz godziny w miesiącu: $\text{razy} \times \text{minuty} \div 60$.
3. **Bramki (część B), 3 minuty.** Odrzuć zadanie, jeśli robi się je za każdym razem inaczej albo nie ma zapisanych kroków, jeśli pomyłka dociera do Klienta albo w pieniądze i nikt jej nie sprawdza, albo jeśli zajmuje mniej niż około 2 godzin w miesiącu.
4. **Wybór (część C), 3 minuty.** Z zadań, które zostały, weź to z największą liczbą godzin. Przy remisie weź to, które leży w Twoim wąskim gardle (patrz szablon „Spacer od zapytania do zapłaty”). Wpisz liczbę „przed”: godziny w miesiącu i błędy.
5. **Reguła stopu (część E), 1 minuta.** Dokończ: „Zatrzymuję i wracam do ręcznej pracy, jeśli do ... błędów jest więcej niż ... albo sprawdzenie jednego wyniku trwa dłużej niż ... minut.”
6. **Decyzja, 1 minuta.** Zapisz jedną linię: „Decyduję, że ... Kto ... Do kiedy ... Sprawdzam ...”. Na przykład: „Decyduję, że jako pierwsze automatyzujemy odpowiedzi o status zamówienia. Kto: Marta z biura. Do kiedy: pierwsza wersja za 2 tygodnie. Sprawdzam: za 30 dni, ile zapytań o status odbieramy ręcznie (dziś 60 w miesiącu, cel poniżej 20).”

Wersja pełna niżej dodaje pięć kontroli przed startem i tabelę, w której widać, dlaczego odpadły pozostałe zadania.

Instrukcja (wersja pełna) (około 45 minut, szacunek, plus czas na sprawdzenie liczb w kalendarzu i poczcie)

1. Zajrzyj do kalendarza i poczty z ostatnich dwóch tygodni i wypisz od 5 do 10 zadań, które się powtarzają. Skreśl te, które mogą po prostu przestać istnieć.
2. Przy każdym zadaniu wpisz trzy liczby i policz godziny w miesiącu (część A).

3. Przejdź trzy bramki (część B). Zadanie, które nie przejdzie, nie ginie: dostaje wynik „najpierw uporządkuj” albo „zostaje u człowieka”.
4. Z tych, które przeszły, wybierz jedno i wybierz najtańszy rodzaj pierwszej wersji (część C).
5. Przejdź pięć kontroli (część D). Zanim zbudujesz automat, przejdź proces ręcznie według zapisanych kroków. Napisz decyzję i regułę stopu (część E).

Pola szablonu

A. Lista zadań (od 5 do 10)

Nr	Zadanie (czasownik i rzecz)	Kto robi	Razy w miesiącu	Minuty jeden raz	Godziny w miesiącu	Błędy i poprawki w 3 miesiącach
1						
2						
3						
4						
5						

Godziny w miesiącu = razy × minuty ÷ 60. Zadanie, które może po prostu przestać istnieć, skreślasz, zanim je policzysz.

B. Trzy bramki

Nr	Za każdym razem tak samo i zapisane? (tak/nie)	Skutek pomyłki: mały i do cofnięcia, czy duży?	Co najmniej około 2 godzin w miesiącu? (tak/nie)	Wynik: kandydat · najpierw uporządkuj · zostaje u człowieka
1				
2				
3				
4				
5				

Jeśli pomyłka idzie do klienta, do pieniędzy albo do urzędu i nie da się jej cofnąć, wynik to „zostaje u człowieka” albo „AI przygotowuje, człowiek zatwierdza”, nigdy w pełni automatycznie. Próg 2 godzin to nasza orientacyjna reguła, nie wynik badań.

C. Wybór

- Wybrane zadanie: _____ · godziny w miesiącu: ____ · błędy w 3 miesiącach: ____

- Dlaczego to, a nie następne: _____
- Leży w moim wąskim gardle? ☐ tak ☐ nie
- Pierwsza wersja (weź najtańszą, która wystarczy): ☐ reguła lub szablon bez AI (np. automatyczny e-mail z danymi z systemu) ☐ AI przygotowuje, człowiek zatwierdza ☐ w pełni automatycznie (rzadko: tylko gdy pomyłka jest tania i do cofnięcia)

D. Pięć kontroli przed automatyzacją

1. Dane: skąd automat bierze dane i czy są kompletne i w jednym miejscu, a nie w czyjejs głowie? _____
2. Właściciel: kto z imienia i nazwiska odpowiada za wynik i poprawia, gdy automat się myli? _____
3. Cofnięcie: jak cofnąć pomyłkę, ile to kosztuje i kto wyłącza automat? _____
4. Kontrola człowieka: kto sprawdza wynik, zanim wyjdzie do klienta, w pieniądze albo do dokumentów, i ile minut to trwa? Jeśli sprawdzanie trwa tyle co sama robota, odpuść. _____
5. Prywatność: czy w danych są dane osobowe klientów albo pracowników i czy wolno użyć do nich tego narzędzia (umowa, regulamin)? To nie jest porada prawna, przy danych osobowych zapytaj prawnika. _____

E. Decyzja i reguła stopu

Co automatyzujemy pierwsze	Kto odpowiada	Do kiedy pierwsza wersja	Liczba przed	Liczba po (cel) i data sprawdzenia

Reguła stopu: „Zatrzymujemy i wracamy do ręcznej pracy, jeśli do _____ błędów jest więcej niż ____ albo sprawdzenie jednego wyniku trwa dłużej niż ____ minut albo nikt nie ma czasu sprawdzać.”

F. Liczba na każdy tydzień

- Liczba z pola „przed”, liczona tą samą metodą: ____
- Para jakości (błędy, poprawki, skargi): ____
- Sprawdzenie: ____ (za 30 dni) · następne zadanie z listy: ____ (dopiero po sprawdzeniu)

Przykład fikcyjny (firma i liczby są fikcyjne, na potrzeby szablonu)

Hurtownia artykułów biurowych, 9 osób.

A.

Nr	Zadanie	Kto robi	Razy w miesiącu	Minuty jeden raz	Godziny w miesiącu	Błędy w 3 miesiącach
1	Przepisuję zamówienia z maili do systemu	biuro	80	6	8,0	5
2	Odpowiadam „gdzie jest moja paczka”	biuro	60	4	4,0	1

Nr	Zadanie	Kto robi	Razy w miesiącu	Minuty jeden raz	Godziny w miesiącu	Błędy w 3 miesiącach
3	Aktualizuję cennik od dostawców	właściciel	2	90	3,0	2
4	Robię raport tygodniowy sprzedaży	biuro	4	45	3,0	1
5	Wysyłam przypomnienia o płatnościach	księgowa	30	5	2,5	1

Skreślone, zanim zaczęliśmy liczyć: codzienne przepisywanie raportu z magazynu do arkusza. Nikt go nie czyta, bo raport tygodniowy pokazuje to samo.

B.

Nr	Tak samo i zapisane?	Skutek pomyłki	Co najmniej 2 godz.?	Wynik
1	nie (zamówienia przychodzą mailem, w PDF i jako zdjęcie z telefonu)	mały, kompletator zauważa	tak	najpierw uporządkuj: jeden formularz zamówień
2	tak (numer zamówienia, status z systemu)	mały, poprawka e-mailem	tak	kandydat
3	tak	duży, zły cennik idzie do klientów	tak	AI przygotowuje listę zmian, właściciel zatwierdza
4	tak	mały, raport jest wewnętrzny	tak	kandydat
5	tak	mały	tak	kandydat

Wąskie gardło firmy (ze Spaceru od zapytania do zapłaty): wpisywanie zamówień.

C. Wybrane zadanie: odpowiadanie „gdzie jest moja paczka”, 4,0 godz. w miesiącu, 1 błąd w 3 miesiącach. Dlaczego to, a nie następne: najwięcej godzin wśród kandydatów (4,0 wobec 3,0 i 2,5), skutek pomyłki mały, odpowiedź zawsze wynika z systemu. Zadanie 1 miało najwięcej godzin (8,0), ale nie przeszło pierwszej bramki, więc najpierw porządkujemy zamówienia. Leży w wąskim gardle? Nie, ale godziny zwolnione z tego zadania biuro przeznaczy na wpisywanie zamówień, czyli na nasze wąskie gardło. Pierwsza wersja: reguła, bez AI. Po spakowaniu zamówienia system sam wysyła klientowi e-mail ze statusem i numerem przesyłki. AI zostaje na pytania spoza statusu, jako szkielet odpowiedzi do akceptacji.

D.

1. Dane: status zamówienia jest w systemie magazynowym, numer przesyłki wpisuje kompletator. Przez tydzień sprawdzamy, czy wpisuje go zawsze.
2. Właściciel: Marta z biura. Odpowiada za wynik i poprawia błędne statusy.

3. Cofnięcie: błędny status poprawiamy kolejnym e-mailem. Automat wyłącza Marta w ustawieniach systemu, zajmuje to kilka minut.
4. Kontrola człowieka: przez pierwsze dwa tygodnie Marta czyta rano każdy wysłany e-mail (około 10 minut dziennie), potem co dziesiąty.
5. Prywatność: e-mail zawiera numer zamówienia, status i numer przesyłki, nic poza tym, co klient już zna. Do narzędzi AI nie trafiają dane klientów.

E.

Co automatyzujemy pierwsze	Kto odpowiada	Do kiedy pierwsza wersja	Liczba przed	Liczba po (cel) i data sprawdzenia
odpowiedzi o status paczki	Marta	za 2 tygodnie	60 zapytań w miesiącu odbieranych ręcznie, 4,0 godz.	poniżej 20 zapytań, sprawdzenie za 30 dni

Reguła stopu: „Zatrzymujemy i wracamy do ręcznej odpowiedzi, jeśli do końca pierwszego miesiąca błędny status dostanie więcej niż 3 klientów albo Marta musi poprawiać więcej niż co dziesiąty e-mail albo nikt nie ma czasu czytać wysłanych e-maili.”

F. Liczba: zapytania o status odbierane ręcznie w tygodniu (dziś około 15). Para jakości: błędne statusy i skargi klientów. Sprawdzenie za 30 dni. Następne zadanie z listy: raport tygodniowy, dopiero po sprawdzeniu.

Od nas. Ten szablon opiera się na czterech pomysłach z książek: Ethan Mollick (*Co-Intelligence*, rozdz. 3 i 6) pisze, że granica tego, co AI robi dobrze, jest nierówna i niewidoczna, więc sprawdzasz ją na własnych zadaniach, że człowiek zostaje „w pętli” i że w pełni zautomatyzowane zadania to na razie bardzo mała grupa; Lidwell, Holden i Butler (*Universal Principles of Design*, hasło „Gates’ Rule of Automation”) piszą, że automat powiększa i sprawność, i bałagan, więc proces najpierw przejdź ręcznie; Eliyahu Goldratt (*The Goal*, rozdz. 19 i 28), że godzina zaoszczędzona poza wąskim gardłem nie przyspiesza całości; Tim Ferriss (*The 4-Hour Workweek*), żeby nie automatyzować tego, co można skreślić. Goldratt pisał o fabryce, więc przeniesienie tego na firmę usługową to nasz krok. Od nas są trzy bramki, trzy liczby przy każdym zadaniu, pięć kontroli i reguła stopu.

Kiedy zadzwonić do nas. Zadzwoń, gdy:

- po 15 minutach dwie osoby w firmie opisują to samo zadanie różnymi krokami, a to zadanie ma być pierwsze;
- pomyłka automatu dotarłaby do klienta, w pieniądze albo do urzędu, a nie masz nikogo, kto sprawdzi wynik, zanim wyjdzie;
- wybrane zadanie dotyczy danych osobowych klientów albo pracowników i nie wiesz, czy wolno do tego użyć narzędzia.

Pierwsza rozmowa z nami trwa 30 minut i jest bezpłatna. Przynieś swoją listę zadań.

Prompt dla Twojego AI. Ten prompt działa na Twoim własnym koncie ChatGPT, Claude albo Gemini i zna tylko to, co mu napiszesz; naszą metodę na wiedzy Twojej firmy stosujemy w Diagnostyce.

Jesteś spokojnym coachem. Poprowadź mnie przez kartę „Co zautomatyzować najpierw”, wersję na 15 minut.

Zasady:

1. Zadawaj jedno pytanie naraz i czekaj na moją odpowiedź.
2. Gdy odpowiedź jest ogólnikowa, poproś o liczbę albo przykład z mojej firmy.
3. Niczego nie wymyślaj o mojej firmie ani o liczbach. Czego nie wiem, zapisz jako „do sprawdzenia”.
4. Nie wybieraj zadania za mnie. Pokaż, które odpada i dlaczego, wybieram ja.

Na początku powiedz mi: „Nie wklejaj haseł, numerów kont ani danych osobowych.”

Kolejność pytań: (1) pięć powtarzalnych zadań, każde jako czasownik i rzecz; (2) dla każdego: ile razy w miesiącu, ile minut, ile błędów w 3 miesiącach, policz godziny; (3) trzy bramki: ten sam przebieg, skutek pomyłki, co najmniej około 2 godzin w miesiącu; (4) wybór jednego zadania i liczba „przed”; (5) reguła stopu.

Na końcu napisz jedną linię: „Decyduję, że ... Kto ... Do kiedy ... Sprawdzam ...”.

Chcesz zrobić to z nami?

Nie wiesz, co zautomatyzować najpierw w swojej firmie? W Diagnostyce sprawdzamy to z Tobą, na Twoich liczbach: 5 dni roboczych, 4 900 zł.

Przejdziemy przez Twój szablon na 30-minutowej rozmowie. Bezpłatnie.

aic-site.chmura-mac.workers.dev/pl/kontakt/

Przykłady w szablonach są fikcyjne. Czasy podane przy instrukcjach to nasze szacunki, nie pomiary.