

AI agent ve firmě: prvních 30 dní

Kde začít, co měřit a kdy agenta nedělat. Plán na čtyři týdny s pracovním listem.

Pro majitele, provozní ředitele a CTO, kteří chtějí přenechat rutinu softwaru. Například e-maily od zákazníků, objednávky nebo faktury. List vyplníte za 30 minut, ještě před první schůzkou s dodavatelem.

Od roku 2023 jsme dodali 15+ produkčních projektů. Agenty i automatizace provozujeme u klientů i ve vlastní firmě.

1. Agent, automatizace, nebo nic?

Většina firem, které chtějí AI agenta, potřebuje automatizaci. Agent dává smysl tam, kde je třeba číst volný text a rozhodovat v mantinelech.

	Asistent	Automatizace	Agent
Kdo rozhoduje	Člověk při každém kroku	Pravidlo, člověk při výjimce	Agent v mantinelech
Příklad	Návrh textu v chatu s AI	Faktura z e-mailu do účetnictví	Odpověď zákazníkovi na dotaz k objednávce
Co potřebujete	Účet	Popsaný postup a příklady	Postup, příklady, pravidla a řešitel výjimek
Nejhorší chyba	Špatný text v jednom dokumentu	Chyba se opakuje, dokud ji nezastavíte	Agent pošle zákazníkovi špatnou zprávu vaším jménem

Agent funguje jen tehdy, když pod ním stojí automatizace. Bez ní nemá z čeho číst.

2. Kdy agenta nedělat

Pokud platí aspoň jedno z toho, začněte jinde.

- ☐ Potřebujete 100 % přesnost bez jakékoli lidské kontroly.
- ☐ Postup nedokážete popsat v jednom odstavci.
- ☐ Vzory správných výsledků má v hlavě jediný člověk.
- ☐ Nikdo nemá v prvních týdnech čas schvalovat návrhy.
- ☐ Nedokážete říct, kam přesně půjde ušetřený čas.
- ☐ Agent by neměl přístup k potřebným datům (objednávky, sklad, ceník).

Někdy je nejlepší uklidit tabulku nebo nedělat nic. I to je výsledek.

3. Výběr prvního procesu: pracovní list

Napište si 2 až 3 kandidáty. Za každé „ano“ dejte jeden bod.

Otázka	Proces A	Proces B	Proces C
Děje se to každý den?			
Má vstup podobnou formu (e-mail, faktura, objednávka)?			
Máte příklady správných odpovědí nebo výsledků?			
Dokážete popsat výjimky a určit, kdo je dostane?			
Je chyba opravitelná dřív, než ji uvidí zákazník?			
Půjde ušetřený čas do obchodu nebo k zákazníkům?			
Celkem (z 6)			

Začněte procesem s nejvyšším skóre. Při rovnosti bodů vyhrává proces s levnější chybou.

Před každým projektem klademe tři otázky: Vydělá to? Ušetří to peníze? Ušetří to čas, komu a na co ho dotyčný použije? Pokud neumíte odpovědět ani na jednu, agenta zatím nepotřebujete.

4. Plán na 30 dní

Den 0: změřte dnešek

Bez výchozího čísla nezjistíte, zda agent pomohl. Změřte stopkami 10 běžných případů. Zjistěte, jak dlouho trvá jeden, kdo ho dělá a kolik jich je týdně.

Týden 1: pochopit práci

- ☐ Shromážděte reálné případy z posledních týdnů, žádné vymyšlené scénáře.
- ☐ Roztřídte je: co přichází, od koho, jak často a co s tím lidé udělali.
- ☐ Vyberte jeden nejčastější typ, pouze ten.
- ☐ Sepište výjimky a jméno člověka, který je dostane na starost.

Týden 2: agent navrhuje, člověk schvaluje

- ☐ Agent nic neposílá sám. Každý návrh zkontroluje a potvrdí člověk.
- ☐ Každá oprava se okamžitě vrací do podkladů pro agenta.
- ☐ Podklady píše slovy svých lidí, na základě jejich skutečných odpovědí.

Týden 3: měřit a opravovat

- ☐ Sledujte čísla z části 5 každý den.

- ☐ Přidejte pravidlo: když agent neví, posune případ člověku.
- ☐ Zkontrolujte, zda agent neslibuje zakázané věci (ceny, termíny, slevy).

Týden 4: rozhodnout

Co vidíte	Rozhodnutí
Většinu návrhů schvalujete beze změn a schvalování začíná nudit	Tento typ pusťte samostatně. Ostatní dál procházejí přes člověka.
Opravujete často, ale méně než ve 2. týdnu	Pokračujte další měsíc v režimu návrhů. Doladíte podklady.
Opravy berou víc času, než kolik agent ušetřil	Zastavte projekt. Vraťte se k výběru procesu nebo k automatizaci.

5. Co měřit

Číslo	Jak ho získat	Proč
Čas na jeden případ	Stopky u 10 případů, před a po	Hlavní důkaz přínosu celého řešení
Podíl návrhů schválených bez úpravy	Počet schválených / počet návrhů	Ukazuje, kdy můžete daný typ pustit samostatně
Podíl případů předaných člověku	Počet eskalací / všechny případy	Příliš nízké číslo je podezřelé, nikoli dobré
Chyby, které viděl zákazník	Ruční záznam každé z nich	Jediné číslo, které musí být nula
Čas strávený schvalováním	Odhad člověka, který schvaluje	Pokud převýší úsporu, něco je špatně

6. Jak to vypadá v praxi

Klient s online prodejem: zákaznická podpora. Zakladatelé trávili nad e-maily 2 až 3 hodiny denně. Dnes jim stačí 15 minut. Zákazník dostane odpověď do 5 minut a na podpoře nikdo nesedí. První verze však odpovídala jako marketingový leták. Pomohlo až přepsání podkladů slovy zakladatelů. Zavedli jsme také pravidlo: když nevíš, předej to člověku.

Naše vlastní účetnictví: faktury. Žádný agent, pouze automatizace. Jedna faktura trvala 10 až 15 minut, dnes méně než minutu. 70 % dokladů projde zcela bez člověka. Zbytek řeší člověk záměrně: skeny, noví dodavatelé, více sazeb DPH.

7. Mantinely, které platí od prvního dne

- ☐ Agent nikdy sám neslíbí cenu, termín ani slevu.
- ☐ Pokud si není jistý, předá úkol konkrétnímu člověku.
- ☐ Každá akce se zaznamenává: co agent přijal, co udělal a kdo rozhodnutí schválil.

- ☐ Agent má jen přístupy nutné pro daný úkol. Nic navíc.
- ☐ Osobní údaje směřují pouze do nástrojů, které jste předem schválili.
- ☐ Agent má ve firmě jednoho konkrétního vlastníka.
- ☐ Agent, podklady i data zůstávají vaše, i když změníte dodavatele.

Nevíte, který proces vybrat jako první?

Za 15 minut s Filipem projdeme váš vyplněný list z části 3. Řekneme vám na rovinu, zda stačí pouhá automatizace nebo vůbec nic.

Domluvte si 15 minut s Filipem: digitaliko.com/cs/contact

Digitaliko s.r.o. · www.digitaliko.com · Software na míru za týdny. Od prvního dne váš.