

AI agent vo firme: prvých 30 dní

Kde začať, čo merať a kedy agenta nerobiť. Plán na štyri týždne s pracovným hárkom.

Pre majiteľov, ľudí z prevádzky a CTO, ktorí chcú dať nudnú prácu softvéru. Napríklad e-maily zákazníkov, objednávky alebo faktúry. Hárak vyplníte za 30 minút, ešte pred prvým rozhovorom s dodávateľom.

Od roku 2023 sme dodali 15+ produkčných projektov. Agentov aj automatizácie prevádzkujeme u klientov aj vo vlastnej firme.

1. Agent, automatizácia, alebo nič?

Väčšina firiem, ktoré chcú AI agenta, potrebuje automatizáciu. Agent má zmysel tam, kde treba čítať voľný text a rozhodovať v mantineloch.

	Asistent	Automatizácia	Agent
Kto rozhoduje	Človek pri každom kroku	Pravidlo, človek pri výnimke	Agent v mantineloch
Príklad	Návrh textu v chate s AI	Faktúra z e-mailu do účtovníctva	Odpoveď zákazníkovi na otázku k objednávke
Čo potrebujete	Účet	Opísaný postup a príklady	Postup, príklady, pravidlá a kto preberá výnimky
Najhoršia chyba	Zlý text v jednom dokumente	Chyba sa opakuje, kým ju niekto nezastaví	Agent povie zákazníkovi niečo zlé vašim menom

Agent funguje, len keď pod ním stojí automatizácia. Bez nej nemá z čoho čítať.

2. Kedy agenta nerobiť

Ak platí čo i len jedno, začnite inde.

- ☐ Potrebujete 100 % presnosť bez akejkolvek kontroly človekom.
- ☐ Postup neviete opísať v jednom odseku.
- ☐ Nemáte príklady správneho výsledku mimo hlavy jedného človeka.
- ☐ Nikto nemá čas prvé týždne schvaľovať návrhy.
- ☐ Neviete povedať, kam pôjde ušetrený čas.
- ☐ Agent by nemal prístup k údajom, ktoré na odpoveď potrebuje (objednávky, sklad, cenník).

Niekedy je najlepšia odpoveď upratať tabuľku alebo nerobiť nič. Aj to je výsledok.

3. Výber prvého procesu: pracovný hárok

Napište 2 až 3 kandidátov. Za každé „áno“ dajte bod.

Otázka	Proces A	Proces B	Proces C
Deje sa to každý deň?			
Má vstup podobný tvar (e-mail, faktúra, objednávka)?			
Máte príklady správnych odpovedí alebo výsledkov?			
Viete pomenovať výnimky a kto ich dostane?			
Je chyba opraviteľná skôr, než ju uvidí zákazník?			
Ušetrený čas pôjde do obchodu alebo k zákazníkom?			
Spolu (z 6)			

Začnite procesom s najvyšším skóre. Pri rovnosti vyhráva ten, kde je chyba lacnejšia.

Tri otázky, ktoré kladieme pred každým projektom: Zarobí to? Ušetrí to peniaze? Ušetrí to čas, komu a na čo ho ten človek použije? Ak neviete odpovedať ani na jednu, agenta zatiaľ nepotrebuje.

4. Plán na 30 dní

Deň 0: zmerajte dnešok

Bez východiskového čísla nebudete vedieť, či agent pomohol. Odmerajte stopkami 10 bežných prípadov. Koľko trvá jeden, kto ho robí, koľko ich je týždenne.

Týždeň 1: pochopiť prácu

- ☐ Zozbierajte skutočné prípady z posledných týždňov, nie vymyslené.
- ☐ Roztriedte ich: čo chodí, od koho, ako často, čo s tým ľudia urobili.
- ☐ Vyberte jeden najčastejší typ. Len ten.
- ☐ Spíšte výnimky a meno človeka, ktorý ich dostane.

Týždeň 2: agent navrhuje, človek schvaľuje

- ☐ Agent nič neposiela sám. Každý návrh vidí a potvrdí človek.
- ☐ Každá oprava sa vracia do podkladov agenta.
- ☐ Podklady píšete slovami vašich ľudí, z ich skutočných odpovedí.

Týždeň 3: merať a opravovať

- ☐ Sledujte čísla z časti 5 každý deň.

- ☐ Pridajte pravidlo: keď agent nevie, posunie to človeku.
- ☐ Skontrolujte, či agent nesľubuje to, čo nesmie (ceny, termíny, zľavy).

Týždeň 4: rozhodnúť

Čo vidíte	Rozhodnutie
Väčšinu návrhov schvaľujete bez opráv a schvaľovanie je nuda	Tento typ pustíte samostatne. Ostatné zostávajú cez človeka.
Opravujete často, ale menej ako v týždni 2	Ďalší mesiac v režime návrhov. Opravujte podklady.
Opravujete viac, ako agent ušetril	Zastavte. Vráťte sa k výberu procesu alebo k automatizácii.

5. Čo merať

Číslo	Ako ho získať	Prečo
Čas na jeden prípad	Stopky na 10 prípadoch, pred a po	Hlavný dôkaz, že to pomáha
Podiel návrhov schválených bez úpravy	Počet schválených / počet návrhov	Hovorí, kedy pustiť typ samostatne
Podiel prípadov posunutých človeku	Počet eskalácií / všetky prípady	Príliš nízky je podozrivý, nie dobrý
Chyby, ktoré videl zákazník	Ručný záznam každej	Jediné číslo, ktoré musí byť nula
Čas, ktorý stojí schvaľovanie	Odhad človeka, ktorý schvaľuje	Ak je vyšší ako úspora, niečo je zle

6. Ako to vyzerá v praxi

Klient s online predajom: zákaznícka podpora. Zakladatelia trávili na e-mailech 2 až 3 hodiny denne. Dnes je to 15 minút. Zákazník dostane odpoveď do 5 minút a na podpore nesedí nikto. Prvá verzia však odpovedala ako marketingový leták. Pomohlo až prepísať podklady slovami zakladateľov a pravidlo „keď nevieš, posuň to človeku“.

Naše vlastné účtovníctvo: faktúry. Žiadny agent, len automatizácia. Jedna faktúra trvala 10 až 15 minút, dnes menej ako minútu. 70 % prejde bez človeka. Zvyšok ide cez človeka zámerne: skeny, noví dodávatelia, viac sadzieb DPH.

7. Mantinely, ktoré platia od prvého dňa

- ☐ Agent nikdy sám nesľúbi cenu, termín ani zľavu.
- ☐ Keď si nie je istý, posunie prácu konkrétnemu človeku.
- ☐ Každá jeho akcia je zapísaná: čo dostal, čo urobil, kto schválil.
- ☐ Agent má len prístupy, ktoré na úlohu potrebuje. Nič navyše.
- ☐ Osobné údaje idú len do nástrojov, ktoré ste na to schválili.

- ☐ Agent má jedného vlastníka vo firme.
- ☐ Agent, podklady aj dáta patria vám, aj keď zmeníte dodávateľa.

Neviete, ktorý proces dať ako prvý?

Za 15 minút s Filipom prejdeme váš vyplnený hárok z časti 3. Povieme vám aj to, ak stačí automatizácia alebo nič.

Dohodnite si 15 minút s Filipom: digitaliko.com/sk/contact

Digitaliko s.r.o. · www.digitaliko.com · Softvér na mieru za týždne. Od prvého dňa váš.