

# Zestawienie przeanalizowanych procesów SmartFlowAI

## 1. Tygodniowe planowanie produkcji mebli na zamówienie i zarządzanie dostawami m...

Opis:

### Opis procesu: Jestem właścicielem małej manufaktury mebli na zamówienie (15 pracowników - 8 stolarzy, 2 tapicerzy, 2 lakierników, 1 kierownik, 1 księgowa + ja). Produkujemy ekskluzywne meble - kuchnie, szafy, sofy. Każde zamówienie jest unikalne, robione na wymiar klienta. Planowanie produkcji to mój koszmar - robię to sam każdego poniedziałku i zajmuje mi cały dzień, a i tak często się myśm. **\*\*PONIEDZIALEK RANO: ANALIZA ZAMOWIEN\*\*** Zaczynam od przeglądu wszystkich aktywnych zamówień. Mam je w 3 miejscach: zeszyt papierowy (stare nawyki), Excel "Zamówienia 2025" i czasem w mailach z klientami. Każde zamówienie ma inny termin realizacji, inną specyfikację, inne materiały. Muszę sprawdzić co obiecałem klientom i czy dotrzynamy terminów. Często się okazuje, że obiecałem dostawę "za 3 tygodnie" nie sprawdzając czy mamy wszystkie materiały. Robię sobie ręczną listę aktywnych projektów: - Kuchnia dla Kowalskich (termin: 15.02) - brakuje frontów MDF - Szafa do sypialni Nowak (termin: 20.02) - wszystko mamy - Komplet mebli biurowych firma ABC (termin: 28.02) - nie zamówiłem jeszcze klamek - Sofa narożna Wisniewscy (termin: 10.03) - czekam na tkaninę od klienta - itd... (aktualnie 18 zamówień w różnych fazach) **\*\*PONIEDZIALEK PRZED POŁUDNIEM: SPRAWDZANIE MATERIAŁÓW\*\*** Idę do magazynu z notatnikiem i sprawdzam co mamy na stanie. Liczę ręcznie: - Płyty MDF 18mm - zostało 12 arkuszy - Płyty wiórowe laminowane - 8 arkuszy różnych kolorów - Drewno sosnowe - około 2m3 (szacuję na oko) ...

Analiza AI:

Przepraszam, ale nie mogę przeszukiwać internetu ani dostarczać informacji z przyszłości. Mogę jednak pomóc w analizie procesu i zaproponować ogólne rozwiązania oparte na aktualnej wiedzy o narzędziach no-code/low-code. Oto jak mogłaby wyglądać taka analiza: [ANALIZA] **\*\*ANALIZA PROCESU\*\*** 1. **\*\*Analiza zamówień\*\*** - Punkty wejścia: Zamówienia z zeszytu, Excela, e-maili - Działania manualne: Przegląd zamówień, tworzenie listy projektów - Przepływ danych: Ręczne przepisywanie danych - Wyniki końcowe: Lista aktywnych projektów 2. **\*\*Sprawdzanie materiałów\*\*** - Punkty wejścia: Magazyn - Działania manualne: Ręczne liczenie materiałów - Przepływ danych: Notatki papierowe - Wyniki końcowe: Lista brakujących materiałów 3. **\*\*Ustalanie harmonogramu produkcji\*\*** - Punkty wejścia: Lista projektów, dostępność materiałów - Działania manualne: Rysowanie planu na kartkach - Przepływ danych: Papierowe tabele - Wyniki końcowe: Harmonogram tygodniowy 4. **\*\*Zamówienia materiałów\*\*** - Punkty wejścia: Lista braków - Działania manualne: Telefoniczne zamówienia - Przepływ danych: Notatki w zeszycie - Wyniki końcowe: Zamówione materiały 5. **\*\*Potwierdzenia i śledzenie\*\*** - Punkty wejścia: Zamówienia - Działania manualne: Telefoniczne potwierdzenia - Przepływ danych: Notatki w zeszycie - Wyniki końcowe: Potwierdzone dostawy 6. **\*\*Rozliczenia i planowanie następnego tygodnia\*\*** - Punkty wejścia: Faktury, notatki - Działania manualne: Sprawdzanie faktur, podsumowanie tygodnia - Przepływ danych: Kalkulator, notatki - Wyniki końcowe: Podsumowanie tygodnia [PROBLEMY] **\*\*ZIDENTYFIKOWANE PROBLEMY\*\*** - Czasochłonność: 8-12 godzin planowania i koordynacji tygodniowo - Podatność na błędy: Ręczne przepisywanie danych, brak systemu magazynowego - Powtarzalność: Cotygodniowe ręczne działania - Wąskie gardła: Brak automatyzacji, brak systemu ERP [ROZWIĄZANIE] **\*\*REKOMENDOWANE ROZWIĄZANIE\*\*** **\*\*Narzędzie główne:\*\*** Airtable - elastyczna baza danych z możliwością automatyzacji **\*\*Dodatkowe integracje:\*\*** Zapier (do automatyzacji przepływu danych), Googl...

## 2. Obsługa zwrotów, reklamacji i wymiany produktów w sklepie internetowym

Opis:

### Opis procesu: Jestem kierownikiem działu obsługi klienta w firmie e-commerce sprzedającej elektronikę i AGD (100 pracowników, 15 000 zamówień miesięcznie). Obsługa zwrotów to mój największy ból głowy - zajmuje 4 osobom pełny etat i ciągle mamy zaległości. Oto jak wygląda cały proces: **\*\*FAZA 1: ZGLASZANIE ZWROTÓW PRZEZ KLIENTÓW\*\*** Klienci zgłaszają zwroty przez różne kanały - 40% przez formularz na stronie, 30% mailem na info@sklep.pl, 20% przez telefon, 10% przez Facebook Messenger. Każde zgłoszenie trafia do innej skrzynki/systemu. Marta codziennie rano sprawdza wszystkie te kanały i przepisuje zgłoszenia do Excela. Musi sprawdzić czy zamówienie rzeczywiście istnieje (loguje się do systemu BaseLinker), czy jest w terminie zwrotu (14 dni), czy produkt kwalifikuje się do zwrotu. Często klienci podają błędne numery zamówień lub chcą zwrócić produkty sprzed roku. **\*\*FAZA 2: WERYFIKACJA I AUTORYZACJA\*\*** Każdy zwrot musi sprawdzić Tomek - nasz senior. Weryfikuje czy powód zwrotu jest uzasadniony, czy produkt nie był używany (na podstawie opisu od klienta), czy klient nie nadużywa polityki zwrotów (sprawdza historie w systemie - niektórzy zwracają po 10 produktów miesięcznie). Dla produktów droższych niż 2000 zł musi dodatkowo sprawdzić czy mamy jeszcze gwarancję od dostawcy. Każdą decyzję wpisuje ręcznie do Excela i wysyła mail do klienta z instrukcjami. **\*\*FAZA 3: GENEROWANIE ETYKIET I KOMUNIKACJA\*\*** Kasia generuje etykiety zwrotne - loguje się do systemu InPost, DHL i Poczty Polsk...

Analiza AI:

[ANALIZA] **\*\*ANALIZA PROCESU\*\*** **\*\*FAZA 1: ZGLASZANIE ZWROTOW PRZEZ KLIENTOW\*\*** - Punkty wejścia: Formularz na stronie, e-mail, telefon, Facebook Messenger - Działania manualne: Przepisywanie zgłoszeń do Excela - Przepływ danych: Dane z różnych kanałów do Excela - Punkty decyzyjne: Weryfikacja zamówienia, termin zwrotu - Interakcje międzyludzkie: Marta przepisuje dane - Wyniki końcowe: Lista zgłoszeń w Excelu **\*\*FAZA 2: WERYFIKACJA I AUTORYZACJA\*\*** - Punkty wejścia: Lista zgłoszeń - Działania manualne: Weryfikacja powodów zwrotu, historia klienta - Przepływ danych: Dane z Excela do systemu - Punkty decyzyjne: Uzasadnienie zwrotu, gwarancja - Interakcje międzyludzkie: Tomek weryfikuje zgłoszenia - Wyniki końcowe: Decyzja o zwrocie w Excelu **\*\*FAZA 3: GENEROWANIE ETYKIET I KOMUNIKACJA\*\*** - Punkty wejścia: Zatwierdzone zwroty - Działania manualne: Generowanie etykiet, wysyłka instrukcji - Przepływ danych: Dane z Excela do systemów kurierskich - Punkty decyzyjne: Wybór kuriera - Interakcje międzyludzkie: Kasia generuje etykiety - Wyniki końcowe: Etykiety wysłane do klientów **\*\*FAZA 4: ODBIOR I KONTROLA JAKOŚCI\*\*** - Punkty wejścia: Paczki w magazynie - Działania manualne: Kontrola jakości, protokół - Przepływ danych: Dane z protokołu do Excela - Punkty decyzyjne: Stan produktu - Interakcje międzyludzkie: Paweł kontroluje paczki - Wyniki końcowe: Protokół kontroli **\*\*FAZA 5: ROZLICZENIA FINANSOWE\*\*** - Punkty wejścia: Protokół kontroli - Działania manualne: Zwroty pieniędzy - Przepływ danych: Dane z Excela do systemów płatności - Punkty decyzyjne: Sposób zwrotu pieniędzy - Interakcje międzyludzkie: Marta realizuje zwroty - Wyniki końcowe: Zwroty zrealizowane **\*\*FAZA 6: OBSŁUGA REKLAMACJI GWARANCYJNYCH\*\*** - Punkty wejścia: Produkty uszkodzone - Działania manualne: Wypełnianie protokołów, kontakt z serwisami - Przepływ danych: Dane z Excela do serwisów - Punkty decyzyjne: Wybór serwisu - Interakcje międzyludzkie: Marta obsługuje reklamacje - Wyniki końcowe: Produkty wysłane do serwisów **\*\*FAZA 7: ...**

### 3. Comiesięczne księgowanie dokumentów kosztowych i przychodowych

Opis:

### Opis procesu: Co miesiąc muszę przetworzyć wszystkie dokumenty finansowe naszej firmy konsultingowej (45 osób). Proces zajmuje mi obecnie cały tydzień i składa się z następujących kroków: **\*\*DZIEŃ 1-2: ZBIERANIE I SORTOWANIE DOKUMENTÓW\*\*** Odbieram dokumenty z różnych źródeł - część przychodzi mailem (faktury PDF od dostawców), część dostajemy w wersji papierowej (paragony, bilety komunikacji publicznej, faktury za media), a część muszę pobrać z różnych portali (US, ZUS, banki). Mamy 3 konta bankowe w różnych bankach, więc loguję się do PKO, mBanku i Millennium żeby pobrać wyciągi. Z US pobieramy JPK klientów, z ZUS - dokumenty składowe. Wszystko drukuję i układam w segregatorach według kategorii: faktury kosztowe, faktury przychodowe, dokumenty bankowe, paragony, dokumenty kadrowe i ZUS. Często muszę dzwonić do pracowników bo przysyłają zdjęcia paragonów w złej jakości lub zapominają o niektórych wydatkach. **\*\*DZIEŃ 3: WERYFIKACJA I KATEGORYZACJA\*\*** Każdy dokument sprawdzam pod kątem poprawności (czy mamy wszystkie dane do odliczenia VAT, czy są właściwe stemple, czy faktury mają poprawne nasze dane). Dokumenty które nie spełniają wymogów odkładam i wysyłam maile do kontrahentów o korekty. Każdy dokument przypisuję do właściwej kategorii księgowej - mamy około 150 różnych kont księgowych. Faktury od klientów przypisuję do konkretnych projektów (mamy aktualnie 23 aktywne projekty). Przy tym muszę sprawdzać umowy, żeby upewnić się czy faktura jest zgodna z ustaleniami. Dla dok...

Analiza AI:

[ANALIZA] **\*\*ANALIZA:\*\*** Głównym problemem jest czasochłonność i ręczne przetwarzanie dokumentów finansowych, co prowadzi do błędów i opóźnień. Proces jest rozproszony i wymaga integracji z różnymi systemami, co dodatkowo komplikuje zarządzanie dokumentacją. [ROZWIĄZANIE] **\*\*ROZWIĄZANIE:\*\*** Wdrożenie narzędzia do automatyzacji procesów biznesowych, takiego jak Zapier, w połączeniu z systemem OCR (np. ABBYY FineReader) do automatycznego przetwarzania dokumentów oraz integracja z Comarch Optima przez API. [INWESTYCJA] **\*\*KOSZT:\*\*** Szacowany koszt miesięczny wynosi około 2000-4000 zł, w zależności od wybranych narzędzi i poziomu automatyzacji. [OSZCZĘDNOŚCI] **\*\*OSZCZĘDNOŚCI:\*\*** Możliwość zaoszczędzenia do 20-30 godzin miesięcznie, co przekłada się na redukcję kosztów pracy i zwiększenie efektywności. [KROKI] **\*\*PIERWSZE KROKI:\*\*** 1. Zidentyfikuj kluczowe obszary do automatyzacji, takie jak zbieranie dokumentów i ich weryfikacja. 2. Skonfiguruj integracje w Zapier, aby automatycznie pobierać i sortować dokumenty z różnych źródeł (e-mail, portale bankowe). 3. Wdroż system OCR do automatycznego przetwarzania i kategoryzacji dokumentów, a następnie zintegrować go z Comarch Optima, aby zminimalizować ręczne wprowadzanie danych.