



EXPERT-SALES

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

22 oceny

Skrzynka, która segreguje się sama – automatyczne rozpoznawanie treści wiadomości, nadawanie etykiet, kierowanie do właściwych osób i odpowiedzi bez udziału człowieka

Numer usługi 2026/08/04/199788/3729399

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 06.02.2027 do 06.02.2027

1 200,00 PLN brutto

975,61 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

121,95 PLN netto/h

279,73 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Obsługa komputera

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób, które codziennie tracą czas na przeglądanie i ręczne porządkowanie poczty przychodzącej, zanim przystąpią do właściwej pracy. W szczególności adresowane jest do:

- pracowników biur obsługi klienta i działów reklamacji
- pracowników sekretariatów i asystentów zarządu
- specjalistów ds. sprzedaży otrzymujących zapytania ofertowe
- koordynatorów w firmach logistycznych i spedycyjnych
- pracowników działów kadr i administracji
- kierowników zespołów zarządzających skrzynkami wspólnymi
- osób samozatrudnionych i mikroprzedsiębiorców obsługujących całą korespondencję firmową samodzielnie

Szkolenie jest szczególnie przydatne dla osób obsługujących skrzynki wspólne (adresy typu biuro, kontakt, reklamacje, zamówienia) i ręcznie rozdzielających wiadomości pomiędzy członków zespołu. Nie jest wymagana żadna wiedza techniczna ani programistyczna. Wystarczy podstawowa umiejętność obsługi komputera, przeglądarki internetowej i poczty elektronicznej.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

05-02-2027

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestnika praktycznej umiejętności zbudowania i uruchomienia działającego przepływu automatycznego, który rozpoznaje treść wiadomości przychodzącej, przypisuje ją do właściwej kategorii, nadaje odpowiednie oznaczenie, kieruje do właściwego folderu lub osoby, a w wybranych przypadkach wysyła odpowiedź – bez udziału człowieka i niezależnie od jego obecności przy komputerze.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik potrafi samodzielnie określić kategorie korespondencji

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W obszarze wiedzy • zna budowę przepływu automatycznego opartego na schemacie zdarzenie początkowe – rozpoznanie – działanie • rozumie różnicę między regułą poczty opartą na słowach kluczowych a rozpoznaniem treści przez model językowy oraz zna ograniczenia obu rozwiązań • zna pojęcie zamkniętego zestawu kategorii i wie, dlaczego jego określenie warunkuje możliwość automatycznego kierowania wiadomości • rozumie, na czym polega błąd rozpoznania i jakie są jego konsekwencje w zależności od rodzaju korespondencji • zna zasady ochrony danych osobowych i tajemnicy korespondencji przy przetwarzaniu poczty w usługach chmurowych oraz obowiązki wynikające z RODO	W obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych Test walidacji: • forma: test końcowy elektroniczny (quiz online) dostępny przez link • próg zaliczenia: 60% poprawnych odpowiedzi (6 z 10) • wynik: natychmiastowy, z krótkim komentarzem do każdej odpowiedzi	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W obszarze umiejętności • uruchamia działający przepływ automatyczny, który rozpoznaje treść wiadomości przychodzącej i wykonuje przypisane działanie bez udziału człowieka • definiuje zamknięty zestaw kategorii korespondencji wraz z opisem rozstrzygającym przypadki graniczne • sprawdza trafność rozpoznania na zestawie wiadomości kontrolnych i wskazuje kategorie wymagające poprawy opisu • konfiguruje postępowanie w sytuacji, gdy wiadomość nie pasuje do żadnej kategorii • ustawia treść odpowiedzi automatycznej dla wybranej kategorii wraz z warunkami jej wystania	W obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych Test walidacji: • forma: test końcowy elektroniczny (quiz online) dostępny przez link • próg zaliczenia: 60% poprawnych odpowiedzi (6 z 10) • wynik: natychmiastowy, z krótkim komentarzem do każdej odpowiedzi	Test teoretyczny
W obszarze kompetencji społecznych • samodzielnie ocenia, które rodzaje korespondencji mogą być obsługiwane automatycznie, a które wymagają decyzji człowieka ze względu na skutki prawne, finansowe lub relacyjne • przyjmuje odpowiedzialność za wiadomości przekierowane lub oznaczone przez uruchomiony przez siebie przepływ, w tym za wiadomości rozpoznane błędnie • stosuje zasady ochrony danych osobowych i tajemnicy korespondencji • komunikuje współpracownikom i przełożonym zakres oraz ograniczenia wdrożonego rozwiązania, w szczególności przy skrzynkach obsługiwanych zespołowo	W obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych Test walidacji: • forma: test końcowy elektroniczny (quiz online) dostępny przez link • próg zaliczenia: 60% poprawnych odpowiedzi (6 z 10) • wynik: natychmiastowy, z krótkim komentarzem do każdej odpowiedzi	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z

zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Dlaczego reguły poczty zawodzą, a AI daje sobie radę (1,5h)

- Ile realnie zajmuje ręczne porządkowanie skrzynki — pomiar na własnym przykładzie uczestnika
- Granica możliwości reguł opartych na słowach kluczowych: ten sam temat u dwóch nadawców, zapytanie ofertowe bez słowa „oferta”, reklamacja napisana uprzejmie
- Rozpoznanie treści wiadomości przez model językowy — czym różni się od dopasowania słowa
- Budowa przepływu: zdarzenie początkowe → rozpoznanie kategorii → działanie
- Czego przepływ nie zrobi: wiadomość wieloznaczna, sprawa wymagająca decyzji, korespondencja o skutkach prawnych
- Ochrona danych: tajemnica korespondencji, dane osobowe w treści wiadomości, RODO

2. Zamknięty zestaw kategorii — fundament rozpoznania (1,5h)

- Dlaczego polecenie „posegreguj mi pocztę” daje wynik nieprzewidywalny
- Określenie zamkniętego zestawu kategorii dla własnego stanowiska
- Opis kategorii rozstrzygający przypadki graniczne
- Kategoria „pozostałe” jako zabezpieczenie — dlaczego wiadomość nierozpoznana nie może zniknąć
- Ćwiczenie: definiowanie 4–6 kategorii dla własnej skrzynki

3. Budowa działającego przepływu (2h)

- Konfiguracja zdarzenia początkowego: nowa wiadomość w skrzynce
- Przekazanie treści do rozpoznania i odebranie kategorii w stałej postaci
- Działania po rozpoznaniu: etykieta, przeniesienie do folderu, przekazanie do właściwej osoby, powiadomienie o sprawie pilnej
- Odpowiedź automatyczna — dla których kategorii ma sens, kiedy jej nie wysyłać
- Ćwiczenie: uruchomienie własnego przepływu i sprawdzenie wyniku w skrzynce

4. Trafność rozpoznania, sytuacje nietypowe i wdrożenie (1,5h)

- Sprawdzenie trafności na zestawie wiadomości kontrolnych
- Typowe błędy rozpoznania: reklamacja uprzejma, wiadomość wielowątkowa, odpowiedź w długim wątku, korespondencja w języku obcym
- Poprawa opisu kategorii zamiast poprawy przepływu — gdzie leży przyczyna błędu
- Gradacja ryzyka: które kategorie mogą działać w pełni automatycznie
- Skrzynki wspólne: uzgodnienie kategorii i kierowania z zespołem
- Koszt i limity oraz indywidualny plan wdrożenia na 30 dni

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 T1. Dlaczego reguły poczty zawodzą, a AI daje sobie radę – budowa przepływu, tajemnica korespondencji, RODO – współdzielenie ekranu	Zajęcia	JAKUB WARTENBERG	06-02-2027	08:30	10:00	01:30
2 z 7 -	Przerwa	-	06-02-2027	10:00	10:30	00:30
3 z 7 T2. Zamknięty zestaw kategorii – opisy rozstrzygające, kategoria zabezpieczająca, ćwiczenie na własnej skrzynce – współdzielenie ekranu	Zajęcia	JAKUB WARTENBERG	06-02-2027	10:30	12:00	01:30
4 z 7 -	Przerwa	-	06-02-2027	12:00	12:30	00:30
5 z 7 T3. Budowa działającego przepływu – etykieta, kierowanie, powiadomienie, odpowiedź automatyczna – praca warsztatowa	Zajęcia	JAKUB WARTENBERG	06-02-2027	12:30	14:30	02:00
6 z 7 T4. Trafność rozpoznania, sytuacje nietypowe, skrzynki wspólne i plan wdrożenia 30 dni – praca warsztatowa	Zajęcia	JAKUB WARTENBERG	06-02-2027	14:30	16:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 7 -	Walidacja	-	06-02-2027	16:00	16:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	975,61 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	121,95 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JAKUB WARTENBERG

Customer Lifecycle & AI Automation Manager w Trans.eu Group. Buduje i utrzymuje produkcyjne przepływy automatyczne przetwarzające korespondencję i dane rzeczywistych klientów. Wdrożył między innymi przepływ obsługi skrzynki pocztowej, w którym każda przychodząca wiadomość jest rozpoznawana przez klasyfikator oparty na modelu językowym, otrzymuje kategorię biznesową, a następnie – zależnie od rozpoznania – zostaje oznaczona, zarchiwizowana, przekazana dalej albo wywołuje powiadomienie o sprawie wymagającej natychmiastowej reakcji. Rozwiązanie zastąpiło sztywne reguły poczty, które wymagały ręcznej aktualizacji przy każdym nowym typie nadawcy. Buduje również przepływy przetwarzania dokumentów, tłumaczenia treści produktowych wdrażanych na kilkanaście języków oraz wymiany danych między systemami firmowymi. Zawodowo zajmuje się tym, co dzieje się z rozwiązaniem po etapie prezentacji: obsługą sytuacji błędnych, kontrolą trafności wyników i odpowiedzialnością za skutki działania uruchomionych przepływów. Certyfikaty potwierdzające kompetencje: Make (Foundation, Basics, Intermediate), n8n, AI devs 4 Builders (obejmujący metody oceny jakości wyników modeli), cztery poświadczenia Anthropic (Claude 101, Claude Code in Action, Introduction to Agent Skills, Introduction to Subagents), Google Generative AI Leader, Google „AI in business development”, Snowflake.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Metody pracy:

Szkolenie ma charakter warsztatowy – uczestnicy pracują na własnych realnych zadaniach roboczych. Wykorzystywane metody:

- mini-wykład z demonstracją narzędzia na żywo (współdzielenie ekranu)
- ćwiczenia indywidualne na rzeczywistych przykładach zawodowych uczestnika
- praca ze scenariuszami przygotowanymi przez prowadzącego (dla osób bez własnych przypadków)
- budowa własnego przepływu automatycznego krok po kroku, z indywidualnym wsparciem prowadzącego
- sprawdzanie poprawności działania na zestawie materiałów kontrolnych
- dyskusja moderowana i wymiana doświadczeń
- sesja Q&A na końcu każdego modułu

Proporcja: ok. 30% wykład i demonstracja, 70% warsztat praktyczny.

Materiały dla uczestników:

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów w formie elektronicznej: prezentację podsumowującą cztery moduły, gotowy wzorzec przepływu do skopiowania i dostosowania, katalog zestawów kategorii dla typowych stanowisk (biuro obsługi klienta, sprzedaż, sekretariat, spedycja, administracja), wzory opisó

Warunki techniczne

- komputer stacjonarny lub laptop (Windows, macOS lub Linux) z działającą kamerą i mikrofonem
- stabilne łącze internetowe o parametrach minimum 10 Mbps download / 5 Mbps upload
- aktualna przeglądarka internetowa (Chrome, Edge, Firefox lub Safari w najnowszej wersji)
- konto Make.com (darmowe) – zakładane przed szkoleniem wg przesłanej instrukcji; bezpłatny poziom obejmuje 1000 operacji miesięcznie, odnawianych cyklicznie i dostępnych bezterminowo (nie jest to okres próbny)
- ZALECANE: własny klucz dostępowy do modelu AI (OpenAI, Anthropic lub Google) – rozliczenie wyłącznie według faktycznego zużycia (pay-as-you-go), bez abonamentu i bez zobowiązania, szacunkowo kilka złotych za całe szkolenie; klucz NIE jest warunkiem udziału, uczestnicy bez klucza realizują ćwiczenia na module wbudowanym w ramach limitów poziomu bezpłatnego
- konto poczty elektronicznej, do którego uczestnik ma pełny dostęp (Gmail lub Outlook) oraz możliwość udzielenia zewnętrznej aplikacji zgody na jego obsługę – w części organizacji zgoda taka wymaga decyzji administratora systemów informatycznych, co uczestnik powinien sprawdzić przed szkoleniem
- 10–15 przykładowych wiadomości ze swojego obszaru pracy, reprezentujących różne kategorie korespondencji, pozbawionych danych osobowych i informacji poufnych albo poddanych anonimizacji (dotyczy również adresów nadawców i treści załączników)

Kontakt



KRZYSZTOF LISZKA

E-mail liszka.k@gmail.com

Telefon (+48) 509 308 253