

ChatGPT jako asystent dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw



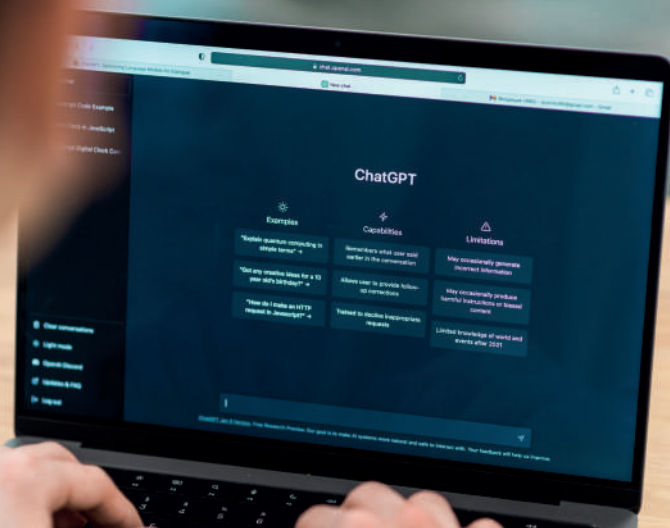
„Myślimy lokalnie
- działamy globalnie”

„Mówimy
językiem biznesu”

„Pracujemy
w międzynarodowym
otoczeniu”

Jak MŚP może budować
przewagę konkurencyjną dzięki AI?

**Efektywność a zagrożenia związane
z wykorzystywaniem sztucznej inteligencji.
#3**



W erze cyfrowej transformacji coraz więcej firm sięga po rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji. Jednym z najbardziej dostępnych i wszechstronnych narzędzi jest właśnie **ChatGPT**, który z powodzeniem może pełnić rolę **wirtualnego asystenta** w mikro, małych i średnich przedsiębiorstwach (MŚP).

Czym właściwie jest ChatGPT?

ChatGPT działa w oparciu o zaawansowany model językowy opracowany przez amerykańską firmę OpenAI i nazwany GPT (Generative Pre-trained Transformer). Jego mechanizm opiera się na przetwarzaniu ogromnych ilości danych tekstowych, na których został wytrenowany – od książek i artykułów po rozmowy i dokumenty. Model uczy się rozpoznawać wzorce językowe, zależności między słowami i kontekstem, a następnie generuje odpowiedzi, wybierając najbardziej prawdopodobne z punktu widzenia danych. ChatGPT nie rozumie znaczenia – przewiduje kolejne słowa na podstawie prawdopodobieństwa ich wystąpienia w danym kontekście.

ChatGPT standardowo nie ma dostępu do Internetu ani nie przeszukuje baz danych w czasie rzeczywistym – działa na podstawie wiedzy zakodowanej podczas wcześniejszego treningu. W niektórych wersjach, takich jak ta wykorzystywana obecnie (ChatGPT 5.0), możliwe jest jednak uzupełnianie odpowiedzi o bieżące informacje korzystając z dostępu do Internetu. Dzięki temu narzędzie może odpowiadać płynnie i spójnie, zachowując sens i strukturę językową, nawet w złożonych kontekstach.¹

1. ChatGPT: What it is?, University of Central Arkansas, uca.edu, 10.04.2025 r.

W jaki sposób mikro, małe i średnie przedsiębiorstwo może korzystać z AI?

Z danych udostępnionych przez ChatGPT wynika, że 60% aktywności użytkowników dotyczy zadań zawodowych. Najczęściej narzędzie wykorzystywane jest w działaniach marketingowych oraz w podstawowych pracach biurowych (e-maile, oferty tworzenie dokumentów). Szczegółowy podział zastosowań przedstawia poniższy wykres.²

ZAWODOWE ZASTOSOWANIE ChatGPT - UDZIAŁ PROCENTOWY



1. Tworzenie treści marketingowych

ChatGPT może pełnić funkcję wszechstronnego asystenta marketingowego, wspierając firmy w tworzeniu, planowaniu i optymalizowaniu komunikacji z klientami. Pomaga w pisaniu postów do mediów społecznościowych, e-maili, opisów produktów czy artykułów blogowych, dostosowując styl i język do konkretnej grupy odbiorców. Dzięki umiejętności analize danych tekstowych, może również odpowiedzieć, jakie treści przyciągną uwagę klientów, zaproponować tematy kampanii sezonowych czy pomóc w redagowaniu komunikatów reklamowych. Jego wsparcie skraca czas pracy nad materiałami marketingowymi i pozwala zachować spójność przekazu we wszystkich kanałach komunikacji z klientem.

2. Podstawowe prace biurowe i przetwarzanie danych

ChatGPT doskonale sprawdza się jako wsparcie w prostych, codziennych pracach biurowych, które zwykle zabierają dużo czasu. Może pomagać w tworzeniu i redagowaniu e-maili – zarówno formalnych, jak i mniej oficjalnych – dbając o poprawny język, uprzejmy ton i przejrzystą treść. Ułatwia również przygotowywanie ofert handlowych, podsumowań spotkań, notatek służbowych czy ogólnych pism firmowych. ChatGPT może wyłapać niespójności treści.

Przydatną funkcją jest możliwość oceny przygotowywanych komunikatów pod kątem oczekiwanego efektu, np. maila do klienta po sytuacji konfliktowej. Dzięki temu narzędzie pomaga stworzyć pozbawioną emocjonalnych napięć wiadomość, ułatwić osiągnięcie porozumienia i jednocześnie podnieść profesjonalizm komunikacji.

ChatGPT może też ocenić opracowanie w kontekście zadania, jakie ma wykonać, punktując brakujące elementy do osiągnięcia celu, np. zestawienie ofertowania i rzeczywistych zamówień w kontekście strategii firmy; może proponować dodatkowe wskaźniki lub sposób prezentacji danych, który zwiększający skuteczność i kompleksowość analizy trendu.

Bardzo ważnym aspektem w zakresie stosowania AI jest też opracowanie raportów, analiz, szczególnie jeżeli dotyczy to rynków czy tematów opracowanych w językach obcych. Dotychczas dostęp do takich materiałów bywał ograniczony ze względu na bariery językowe, które dzięki temu narzędziu można skutecznie pokonać.

3. Wsparcie w procesach kadrowych

ChatGPT może znacząco wspierać działania kadrowe, szczególnie w obszarach związanych z komunikacją, dokumentacją oraz wstępną oceną kandydatów. Ułatwia przygotowanie precyzyjnych ogłoszeń o pracę dopasowanych do konkretnych stanowisk i branż, a także pomaga w tworzeniu regulaminów, opisów stanowisk czy materiałów onboardingowych dla nowych pracowników.

W procesie rekrutacji AI potrafi analizować treść CV i listów motywacyjnych pod kątem zgodności z wymaganiami, generować pytania rekrutacyjne oraz przygotowywać podsumowania rozmów kwalifikacyjnych, wspierając uprządkowanie całego procesu selekcji.

Sztuczna inteligencja to narzędzie usprawniające codzienną pracę administracyjną i organizacyjną, zwiększając efektywność prowadzonych działań.

4. Kreatywne zastosowania AI w komunikacji i rozwoju umiejętności

Możliwości wykorzystania Chata są bardzo szerokie i w praktyce ogranicza je jedynie wyobraźnia użytkownika. Z danych udostępnionych przez ChatGPT wynika, że narzędzie to często służy do treningu negocjacji oraz symulowania rozmów z klientami o określonym profilu i nastawieniu do firmy lub produktu. Sprawdza się również w odtwarzaniu dialogów z pracownikami znajdującymi się w trudnych sytuacjach, np. w obliczu wyzwań osobistych.

Część z użytkowników, wykorzystuje go do uproszczenia otrzymanych dokumentów, które są trudne ze względu na złożony język specjalistyczny, technologiczny, urzędowy lub trudny w odbiorze sposób pisania autora.

Jak tworzyć zapytania z wykorzystaniem ChatGPT, czyli schemat budowy promptu

Schemat promptu nie gwarantuje dobrych rezultatów.

Kluczowe jest precyzyjne określenie wymagań oraz dostarczenie modeli informacji o firmie czy kontekście zadania.

Aby uzyskać lepsze efekty, warto zadawać pytania uzupełniające i doprecyzowywać oczekiwania wobec odpowiedzi.



WZÓR PROMPTU

1 WYTYCZNE

[co chcesz osiągnąć / z czym potrzebujesz pomocy
np. napisz, zobrazuj, przeanalizuj, oceń]

2 KONTEKST

[temat / branża / zadanie / sytuacja]

3 REZULTAT

[określenie celu jaki ma zostać osiągnięty w ramach działania oraz sposobu prezentacji np. prosty tekst marketingowy do szerokiego grona odbiorców informujący o marce X, szczegółowy opis produktu odróżniający od konkurencji, formalny, kreatywny, z przykładami]

4 ODBIORCA

[dla kogo jest ta treść - np. klient, szef, zespół, osoba spoza branży]

5 DANE

[tu wpisz dane, treść, fragmenty dokumentów itp.]

6 PREFERENCJE

[dowolne preferencje - długość, forma, styl, język, ograniczenia, założenia]

Wzór promptu dla analizy rynku

CEL

Uzyskanie precyzyjnego obrazu rynku, jego głównych sił i podstawowych zależności, które wpływają na decyzje strategiczne, w tym decyzję o wejściu na dany rynek średniej wielkości firmy z Polski. Przygotuj syntetyczną analizę rynku dotyczącego [branża/produkt/usługa].

Uwzględnij następujące elementy:

1. **Opis rynku:** podstawowe parametry, kluczowe, segmenty, główne kierunki zmian.
2. **Klienci:** najważniejsze grupy odbiorców i ich potrzeby.
3. **Konkurencja:** najistotniejsi gracze oraz główne różnice między ich ofertami.
4. **Otoczenie rynkowe:** najważniejsze czynniki zewnętrzne wpływające na rynek (np. technologie, regulacje, trendy).
5. **Szanse i ryzyka:** ogólna ocena atrakcyjności rynku oraz najważniejsze zagrożenia, na które warto zwrócić uwagę.
6. **Wnioski:** krótkie podsumowanie najważniejszych obserwacji.

WYTYCZNE

- Proszę o odpowiedź dla CEO firmy, w max 10 stron, używaj precyzyjnego języka i unikaj uproszczeń, a analizę opieraj na wiarygodnych źródłach.
- Jeśli brakuje kluczowych danych, wskaż, jakiego typu informacje byłyby potrzebne do głębszej analizy.

ChatGPT i jego alternatywy

ChatGPT jest najpopularniejszym narzędziem sztucznej inteligencji, ale nie jest jedynym. Wśród jego konkurencji można wymienić amerykańskie narzędzia Copilot, Claude, Gemini, Perplexity, chiński DeepSeek czy europejskie alternatywy Mistral, Aleph Alpha (Luminous), LightOn, Deepset, a kolejne dalej są tworzone.

Każde z tych narzędzi ma inny interfejs, sposób pracy. Nie ma jednego idealnego narzędzia dla wszystkich. Dla przykładu Perplexity jest świetnym narzędziem do researchu, którego zadaniem jest podawanie źródeł danych. Z kolei Gemini jest narzędziem stworzonym przez Google i jest spójny z jego narzędziami.

Mistral natomiast jest narzędziem które może być stosowane lokalnie (bez wykorzystania chmury) co przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa jej stosowania. Wybór narzędzia powinien wynikać z indywidualnych preferencji

interfejsowych (łatwość obsługi dla użytkownika), wymagań użytkownika np. poziom bezpieczeństwa, zgodność z obowiązującymi przepisami czy cena narzędzia.

5 kluczowych wad modeli typu chat GPT

1. Nadmierna pewność odpowiedzi mimo braków w danych

Model potrafi formułować wypowiedzi w sposób pewny i kategoryczny, nawet jeśli jego wiedza jest ograniczona lub nieaktualna. Może to tworzyć fałszywe wrażenie rzetelności.

2. Ograniczona zdolność utrzymania złożonego kontekstu

Przy długich, wielowątkowych rozmowach model może gubić wcześniej podane informacje, mieszać wątki lub błędnie łączyć elementy, które nie powinny być powiązane.

3. Brak rzeczywistego rozumienia

ChatGPT działa statystycznie, a nie poprzez faktyczne zrozumienie treści. Odpowiedzi mogą być językowo poprawne, ale nietrafne merytorycznie w sytuacjach wymagających głębokiej interpretacji.

4. Skłonność do nadinterpretacji i wypełniania luk

W braku jasnych danych model może dopowiadać własne założenia, aby „domknąć” wypowiedź. Zdarza się, że takie uzupełnienia nie mają pokrycia w faktach.

5. Brak weryfikacji i odpowiedzialności

Model nie sprawdza informacji w czasie rzeczywistym i nie posiada mechanizmu oceny ryzyka czy konsekwencji. Odpowiedzialność za interpretację i decyzje zawsze spoczywa na użytkowniku.

Ryzyko związane ze stosowaniem AI

Jednym z kluczowych wyzwań związanych z wykorzystaniem tego narzędzia jest zapewnienie prywatności oraz ochrony danych. Nadmierne zaufanie i nieprzemyślane stosowanie AI w różnych obszarach może prowadzić do ujawnienia informacji poufnych, a w konsekwencji naruszenia prawa, zwłaszcza w zakresie ochrony danych osobowych (RODO). Część z takich narzędzi ma wewnętrzne mechanizmy chroniące w tym zakresie (ChatGPT ma możliwość wyłączenia pamięci, Mistral pracuje wyłącznie na zamkniętej przestrzeni firmy).

Kolejnym ryzykiem jest zjawisko halucynacji – czyli wymyślania informacji przez sztuczną inteligencję. Kluczowe jest więc krytyczne podchodzenie do wyników i poszukiwanie źródeł danych (Preplexity, ChatGPT) lub weryfikowanie ich w innych źródłach np. Internet, eksperci.

Systemy te nie są dopasowane do wymagań prawnych konkretnego Państwa czy specyfiki branży. To na przedsiębiorstwie ciąży obowiązek w tym zakresie.

Najbardziej powszechnym w Europie obowiązkiem jest kwestia RODO, czyli ochrona danych osobowych. Równocześnie od 1 sierpnia 2024 wszedł w życie AI Act, który nakłada obowiązki zarówno na platformy, jaki i użytkownika. Przedsiębiorca musi sprawdzić, czy stosowane rozwiązanie AI nie należy do kategorii „wysokiego ryzyka” (np. AI w rekrutacji, ocenie klientów), co wiąże się z dodatkowymi obowiązkami prawnymi – m.in. oceną zgodności, przejrzystością działania i dokumentacją. Pełna kontrola spełnienia tych wymogów będzie weryfikowana od sierpnia 2026 r. (szerzej: AI Act, regulacja UE 2024/1689 Parlamentu Europejskiego i Rady z 13.06.2024 eur-lex.europa.eu).

Dla ułatwienia stosowania AI przez mikro małych i średnich przedsiębiorstw do końca 2025 roku uruchomione mają być AI Sandboxy, które będą miały wspierać przedsiębiorców w bezpiecznym wdrażaniu AI. Wyzwaniem jest również stosowanie przepisów związanych z prawem własności, które nie dotyczą AI jako narzędzia. Zgodnie z obecnymi interpretacjami prawa autorskiego autorem

utworu może być wyłącznie człowiek, więc tworzone przez AI materiały nie są objęte tym prawem. Jednak AI wykorzystuje dostępne materiały i nie gwarantuje braku naruszenia tych przepisów. Dlatego nie należy przypisywać sobie autorstwa wytworzonych materiałów.

Dużym wyzwaniem jest też zachowanie sztucznej inteligencji jako narzędzia wspierającego, a nie zastępującego. Jest to narzędzie o olbrzymim potencjale automatyzacji czy usprawnienia pracy. Stosowanie jej bezrefleksyjnie jako podmiot decydujący może prowadzić do wyłączenia krytycznego myślenia i ograniczenia własnej kreatywności. Współcześnie kluczowe jest również ryzyko geopolityczne.

Istotne jest więc weryfikowanie narzędzi pod względem ryzyka utraty dostępności (ze względu na sankcje między UE a innymi krajami) oraz bezpieczeństwo danych i potencjalne ryzyko ich wykorzystania przez państwo z którego pochodzi (DeepSeek, Chiny).

Sztuczna inteligencja jako wsparcie dla MŚP

Dla wielu mikro, małych i średnich firm wyzwaniem są ograniczenia, które rzadko dotyczą duże korporacje: brak rozbudowanych działów marketingu, analizy danych czy wsparcia prawnego. Sztuczna inteligencja, choć nie zastąpi tych zasobów w pełni, może częściowo zniwelować tę dysproporcję. Odpowiednio wykorzystywana, stanowi dostępne i elastyczne wsparcie w codziennej działalności – od pisania ofert po analizę informacji. Warunkiem jest jednak świadome i odpowiedzialne podejście – znajomość zarówno możliwości, jak i ograniczeń oraz zagrożeń, jakie niesie za sobą korzystanie z narzędzi AI.

W rękach przedsiębiorcy, który rozumie te granice, AI może stać się realnym wsparciem, a nie tylko modnym gadżetem. Sztuczna inteligencja nie rozwiąże wszystkich problemów, ale może pomóc uporządkować te, które już istnieją. Należy jednak wiedzieć, jak z niej mądrze korzystać.

#EENCanHelp

Wejdź na een.ec.europa.eu lub westpoland.pl i znajdź swój lokalny punkt kontaktowy.

✓ Współpraca z Siecią Enterprise Europe Network (EEN) pozwala skorzystać z szerokiego zakresu usług doradczych, informacyjnych i networkingowych, które pomagają w radzeniu sobie z ryzykiem i wyzwaniami branżowymi.

✓ Sieć wspiera polskich przedsiębiorców w zakresie innowacji, transferu technologii, dostępu do programów badawczo-rozwojowych i partnerstw biznesowych, które mają na celu pomoc firmom w podnoszeniu konkurencyjności i tworzeniu innowacyjnych rozwiązań.

✓ Dzięki usługom Sieci EEN wiele firm wzmocniło swój potencjał innowacyjny, oferując wysokiej jakości produkty i usługi na konkurencyjnych rynkach zagranicznych.

Wszelkie działania Sieci skierowane do sektora MŚP (małe i średnie przedsiębiorstwa) są w 100% FINANSOWANE Z UE i dotyczą następujących obszarów:



POMOC W NAWIĄZANIU
WSPÓŁPRACY Z EKSPERTAMI
Z RÓŻNYCH BRANŻ



WSPARCIE PRAWNE,
W TYM TAKŻE Z ZAKRESU
WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ



WSPARCIE UDZIAŁU
W TARGACH ORAZ MISJACH
GOSPODARCZYCH



BADANIE RYNKÓW
ZAGRANICZNYCH
Z UWZGLĘDNIENIEM POTRZEB
LOKALNYCH



PRZYGOTOWANIE PRODUKTU,
USŁUGI ORAZ FIRMY
DO EKSPANSJI
MIĘDZYNARODOWEJ



POSZUKIWANIE PARTNERÓW
ZAGRANICZNYCH
ZAIINTERESOWANYCH
WSPÓŁPRACĄ



UCZESTNICTWO W SZKOLENIACH
I SEMINARIACH DOTYCZĄCYCH RÓŻNYCH
TEMATÓW ZWIĄZANYCH Z PROWADZENIEM
BIZNESU W WYMIARZE MIĘDZYNARODOWYM



PRZEPROWADZENIE AUDYTÓW
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU,
DIGITALIZACJI, TECHNOLOGICZNYCH,
WZORNICZYCH ORAZ MARKETINGOWYCH



DORADZTWO W RAMACH KORZYSTANIA
Z BAZY ACCESS2MARKET ORAZ
ZAPISÓW UMÓW O WOLNYM HANDLU
Z WYBRANYMI KRAJAMI

Zapraszamy do kontaktu z konsultantami Enterprise Europe Network



Wrocławskie Centrum Transferu Technologii

Wrocławskie Centrum Transferu Technologii
Politechnika Wrocławska
ul. Smoluchowskiego 48A
50-372 Wrocław

wctt.pwr.edu.pl | westpoland.pl
een@pwr.edu.pl | een.ec.europa.eu



Politechnika
Wrocławska



Wrocławskie Centrum Transferu Technologii

