

NOWOCZESNE ROZWIĄZANIA W BIZNESIE



Mniej stresu, mniej błędów

System podatkowy w obecnej formie od lat budzi emocje. Dla wielu podatników rozliczanie się z fiskusem to nie tylko obowiązek, ale także stresujące wyzwanie.



KRZYSZTOF DANIEL
Head of Data Strategy w DXC
Technology Polska

Każdego roku miliony osób składają deklaracje podatkowe, licząc, że nie popełnią błędów, który mogłyby skutkować konsekwencjami prawnymi lub finansowymi. Niestety, nawet drobne omyłki mogą prowadzić do komplikacji. Czy technologia może pomóc uprościć proces podatkowy i zredukować stres podatników?

Odpowiedź brzmi: tak. Innowacyjne rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji mogłyby znacznie usprawnić składanie deklaracji, a systemy AI wykrywać błędy jeszcze przed wysłaniem dokumentów, eliminując tym samym stres i niepewność podatników.

Drobne błędy w deklaracjach – jak ich uniknąć?

Wśród najczęściej popełnianych błędów w deklaracjach podatkowych wymienia się wpisanie błędnych danych identyfikujących podatnika, błędy w kwotach wpłaconych zaliczek czy nawet wybór niewłaściwego formularza. Generu-

je to niepotrzebny stres dla podatników oraz dodatkowe obciążenie dla urzędów skarbowych. Proces korygowania błędów bywa czasochłonny, a niejasne komunikaty urzędowe tylko potęgują frustrację. Nowoczesne algorytmy mogłyby znacząco usprawnić proces składania deklaracji dzięki automatycznej walidacji danych w czasie rzeczywistym. Takie systemy byłyby w stanie wykrywać błędy jeszcze przed wysłaniem dokumentu, wskazując podatnikowi potencjalne nieścisłości, np. czy wpisana kwota jest poprawna.

Dodatkowo inteligentne algorytmy mogłyby analizować historię rozliczeń i porównywać ją z obecną deklaracją, sugerując, czy kwoty są zgodne z poprzednimi latami. System predykcji błędów oparty na AI mógłby identyfikować najczęstsze pomyłki i oferować podatnikom weryfikację danych przed wysyłką. Takie rozwiązania pozwoliłyby uniknąć czasochłonnych korekt i konieczności kontaktu z urzędem skarbowym, znacznie zmniejszając stres związany z rozliczeniem. Jednocześnie administracja skarbową mogłyby skupić się na bardziej skomplikowanych przypadkach, zamiast tracić zasoby na poprawianie drobnych błędów.

Dobrym przykładem skutecznego wykorzystania AI w administracji skarbowej jest brukselski departa-

ment podatkowy, gdzie wdrożone przez DXC systemy sztucznej inteligencji usprawniły procesy administracyjne. Wdrożenie nowoczesnych rozwiązań nie tylko zwiększyło efektywność pracy urzędników, ale także poprawiło satysfakcję obywateli.

Niezrozumiałe instrukcje podatkowe – jak je uprościć?

Instrukcje podatkowe bywają napisane w sposób tak skomplikowany, że nawet urzędnicy mają trudności z ich interpretacją. Skutkuje to niezamierzonymi błędami i niejednokrotnie prowadzi do sporów z administracją skarbową. Naturalnym rozwiązaniem byłoby uproszczenie tych wytycznych i dostosowanie ich do odbiorców.

Systemy AI mogłyby analizować teksty instrukcji podatkowych, oceniać ich czytelność i sugerować uproszczenia. Ponadto mogłyby dostosowywać język komunikatów, przedstawiając podatnikom przejrzyste wskazówki zamiast skomplikowanych paragrafów prawnych. Przykładem jest chatbot Alpha wdrożony przez DXC dla włoskiego Ministerstwa Dziedzictwa Kulturowego, który umożliwia użytkownikom naturalną interakcję i szybki dostęp do informacji. Podobne rozwiązanie w administracji skarbowej mogłyby znacząco ułatwić podatnikom zrozumienie przepisów.

Oczekiwanie na zwrot podatku – czy da się to przyspieszyć?

Po prawidłowym złożeniu deklaracji pozostaje tylko czekać na decyzję w sprawie zwrotu podatku. Podatnicy często nie wiedzą, kiedy

otrzymają należne środki, co powoduje frustrację i liczne zapytania do urzędów skarbowych.

Rozwiązaniem mogłyby być platforma śledzenia statusu zwrotu podatku, działająca na zasadzie monitorowania przesyłek kurierskich. Podatnik na bieżąco otrzymywałby informacje o etapie przetwarzania deklaracji oraz przewidywanej dacie zwrotu. Takie powiadomienia znacznie zwiększyłyby komfort i pewność podatników.

Dodatkowo sztuczna inteligencja mogłyby optymalizować proces przetwarzania zwrotów, analizując deklaracje i priorytetyzując proste przypadki do szybszej obsługi. Automatyczna weryfikacja poprawności zwrotów zmniejszyłaby potrzebę manualnej kontroli, co skróciłoby czas oczekiwania na wypłatę środków.

Podobne rozwiązania z powodzeniem wdrożono już w szwajcarskim sektorze publicznym, gdzie systemy AI analizują dane z ponad 100 organizacji w celu poprawy efektywności zarządzania finansami.

Technologia – most między podatnikiem a urzędem

Inwestowanie w inteligentne technologie podatkowe może diametralnie zmienić sposób, w jaki podatnicy rozliczają się z fiskusem. Automatyzacja procesów pozwoli na eliminację błędów już na etapie wypełniania deklaracji, zmniejszając liczbę wezwań do korekt i oszczędzając czas zarówno podatników, jak i urzędników.

Z kolei systemy AI mogą przyspieszyć zwroty podatkowe oraz popra-

wić komunikację między podatnikami a administracją skarbową.

Firmy technologiczne, takie jak DXC Technology, mają potencjał dostarczenia innowacyjnych rozwiązań, które uczynią proces podatkowy bardziej przejrzystym i efektywnym. Gotowość administracji skarbowej do cyfrowej rewolucji może zdecydować o przyszłości całego systemu podatkowego. AI może nie tylko usprawnić proces składania deklaracji podatkowych, ale także pomóc w obsłudze innych, często skomplikowanych dokumentów urzędowych. Przykładowo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych AI mogłyby automatyzować wypełnianie i weryfikację wniosków o emeryturę czy zasiłki, co skróciłoby czas oczekiwania na decyzję oraz zminimalizowało liczbę zwrotów do korekty.

Dzięki integracji AI w administracji publicznej wiele tematów związanych z obsługą spraw obywateli mogłyby być realizowanych online, w pełni zdalnie, co pozwoliłoby załatwiać sprawy urzędowe szybciej i wygodniej. Automatyczne systemy mogłyby wspierać nie tylko podatników, ale także przedsiębiorców i seniorów, oferując im intuicyjne narzędzia do składania wniosków oraz dostęp do informacji w przejrzysty sposób, dodatkowo eliminując problem wykluczenia cyfrowego.

Wdrażanie technologii AI w sektorze publicznym to krok w stronę bardziej dostępnej, sprawnej i bezbłędnej administracji, która może znacząco poprawić komfort życia obywateli, co udowadniają projekty już zrealizowane.

Nauczyć się korzystać z rozwiązań e-księgowych

Biura rachunkowe coraz częściej oferują swoim klientom usługi z zakresu e-księgowości do zarządzania finansami firmy online. Z perspektywy biura rachunkowego wprowadzenie klienta w świat systemów zautomatyzowanych może być wyzwaniem. Z drugiej strony to duża szansa na budowanie długofalowej współpracy. Jak to zrobić w pięciu krokach?

BEATA TĘGOWSKA

ekspertka ds. księgowości i płać w Systim.pl

Przedsiębiorcy (niezależnie od wielkości czy branży), także ci prowadzący działalność jednoosobową, często decydują się na współpracę z zewnętrznym biurem rachunkowym. Przejmuje ono obowiązki związane z prowadzeniem ksiąg, rozliczaniem podatków czy nawet naliczaniem wynagrodzeń. Obecnie biura rachunkowe oferują także e-księ-

gowość, udostępniając klientom wybrane moduły oprogramowania, aby mogli oni sami uzupełniać dane w programie e-księgowym, takie jak faktury, ewidencja czasu pracy itp.

Współpraca w takim modelu umożliwia szybszy obieg dokumentów, sprawne przekazywanie informacji zwrotnej o podatkach i danych finansowych oraz, w niektórych przypadkach, bezpośredni dostęp klientów do tych danych w systemie.

Biuro rachunkowe może przygotować klienta do korzystania z programów e-księgowych. W jaki sposób?

KROK 1. Zrozumienie potrzeb klienta

Wprowadzanie klienta w świat e-księgowości wymaga indywidualnego podejścia. Przedsiębiorcy mają różne potrzeby, a to wynika w dużej mierze ze specyfiki ich biznesów. Biuro rachunkowe musi dobrze poznać firmę przed rozpoczęciem pracy z e-księgowością, zidentyfikować wymagania i potrzebne usługi oraz zaproponować dostępne rozwiązania i moduły.

KROK 2. Wybór odpowiedniego narzędzia

Na rynku jest dostępnych wiele systemów, które różnią się zarówno ceną, jak i zakresem oferowanych usług. Dla mikro- i małych firm wystarczające mogą być rozwiązania, które umożliwią podstawowe operacje księgowe lub z poszczególnymi modułami, np. automatyczne księgowanie faktur, umów, list płać czy amortyzacji. Średnim i dużym przedsiębiorstwom potrzebne mogą się okazać bardziej zaawansowane opcje z dodatkowymi funkcja-

mi, takimi jak integracja z systemami magazynowymi, rozliczania płać czy ewidencji VAT.

KROK 3. Dostosowanie rozwiązań do specyfiki firmy

Zadaniem biura rachunkowego jest także pomoc klientowi w dostosowaniu programu do działalności firmy, np. skonfigurowanie pod kątem specyficznych dokumentów, raportów czy powtarzających się transakcji. Jeżeli rozwiązania są dostosowane do specyficznych procesów zachodzących w firmie, klient może pracować szybciej i bardziej efektywnie. Z kolei biuro rachunkowe zyskuje łatwiejsze monitorowanie poprawności danych, co minimalizuje ryzyko błędów.

KROK 4. Szkolenie i wsparcie techniczne

Kiedy klienci stają przed wyzwaniem wdrożenia e-księgowości, chcą liczyć na wsparcie nie tylko na etapie początkowym, ale także przez cały okres współpracy. Im bardziej zrozumiałe będzie dla klienta, jak

działa program, tym łatwiej będzie mu korzystać z niego na co dzień.

KROK 5. Stała aktualizacja wiedzy
E-księgowość to dynamicznie rozwijający się obszar, który wymaga od biur rachunkowych i ich klientów stałego śledzenia zmian w przepisach. Biura rachunkowe powinny regularnie informować swoich klientów o nowych funkcjach, modułach, które mogą ułatwić im pracę oraz o zmianach w przepisach podatkowych, które mogą wpłynąć na sposób prowadzenia księgowości.

Wprowadzenie klienta w świat e-księgowości to proces, który wymaga zarówno technicznego wsparcia, jak i zrozumienia jego potrzeb biznesowych. Dzięki odpowiedniemu przygotowaniu, szkoleniu i bieżącej współpracy biura rachunkowe mogą pomóc przedsiębiorcom w efektywnym wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi księgowych, co nie tylko zwiększa efektywność ich działalności, ale także buduje silne i długotrwałe relacje.

Nowoczesny CRM, czyli jaki?

Współcześnie już chyba mało kto zadaje sobie pytanie, czy w jego organizacji potrzebne jest rozwiązanie CRM. Świadomość możliwości, jakie dają systemy pozwalające na zarządzanie relacjami z klientami, tzn. zwiększanie zaangażowania oraz budowanie najlepszych doświadczeń klienta, napędza rozwój tej klasy systemów.



PIOTR KRZYWDZIŃSKI
Operational Excellence Team
Manager w SI-Consulting

Dostawcy oprogramowania prześcigają się w dostarczaniu coraz to nowych produktów i wykorzystaniu możliwości sztucznej inteligencji. Do lamusa odeszły już wdrożenia CRM trwające miesiącami czy nawet latami, generujące przy tym ogromne koszty i angażujące armię konsultantów. Na bazie doświadczenia współpracy SI-Consulting z klientami z różnych branż przytoczymy krótko

kluczowe cechy, jakie powinny mieć nowoczesne rozwiązania CRM dla twojego biznesu.

Korzyści biznesowe

Krótki czas od rozpoczęcia wdrożenia do uzyskania pierwszych korzyści biznesowych stał się absolutnym priorytetem. Architektura systemu powinna pozwalać na rozwój poprzez konfigurację oraz programowanie aplikacji low-code/no-code w środowisku chmurowym. Umożliwi to znacznie szybsze uruchomienie, większą elastyczność i skalowalność w dalszym utrzymaniu i dostosowaniu aplikacji do nowych potrzeb.

Kolejną korzyścią jest wykorzystanie najlepszych praktyk biznesowych dostarczonych przez producentów oprogra-

mowania. Umożliwiają one szybki start i efektywne prowadzenie procesów biznesowych w zakresie sprzedaży, serwisu oraz marketingu. Dodatkowym atutem będą regularne aktualizacje systemu, dzięki którym możemy otrzymywać nowe funkcjonalności, być na bieżąco z nowinkami technologicznymi i korzystać z rozwoju i możliwości AI.

Pamiętajmy, kto jest grupą docelową systemów CRM, i jak bardzo istotne jest zminimalizowanie czasu pracy z systemem dla części użytkowników, a zarazem dostarczenie kluczowych informacji biznesowych. Żeby to było możliwe, użytkownicy końcowi systemów CRM oczekują rozwiązań mających prosty w użyciu, ale zarazem atrakcyjny wizualnie interfejs, również z dostępem mobilnym – część użytkowników nie będzie na co dzień nawet logować się do webowej wersji oprogramowania.

Jedno źródło informacji

W przypadku systemów CRM dużo mówi się o wglądzie 360 w dane klienta. Czasem to tylko chwyt marketingowy, bo

zapomina się, że nie wystarczą tylko i wyłącznie dane gromadzone od strony systemu CRM. Dla pełnego obrazu konieczne są również dane z innych systemów – w tym przede wszystkim rozwiązań ERP. Wbudowane i gotowe do użycia integracje pozwalają na zredukowanie silosów danych, rozpoczęcie prac w zintegrowanym środowisku oraz łatwe uzupełnienie pejsażu systemów IT o rozwiązanie CRM. Znaczną przewagą będzie natywna integracja z SAP ERP oraz SAP S/4HANA. Warto zwrócić uwagę na fakt, że z punktu widzenia procesów realizowanych przez zespoły sprzedaży, serwisu i marketingu to właśnie rozwiązanie CRM jest w centrum i jest głównym źródłem informacji na temat współpracy z klientem. Integracje z pocztą MS Outlook, aplikacją MS Teams oraz gotowość do integracji poprzez API dodatkowo zwiększą efektywność codziennej pracy.

Analityka

Siłą topowych rozwiązań CRM jest wbudowana, gotowa do użycia analityka, w tym również analityka predykcyjna. Przykładowo gromadzenie informacji

o szansach sprzedaży przez handlowców, bez narzędzi pozwalających na ich raportowanie i wizualizację, choćby w postaci lejka sprzedaży, analiz typu „co jeżeli” wspartej przez ocenę szans przy zastosowaniu modeli sztucznej inteligencji, nie będzie mieć odpowiedniej wartości biznesowej.

Wykorzystanie AI

Wraz z rozwojem AI możemy przenieść klasyczne funkcjonalności na zupełnie nowy poziom. Dzięki wsparciu sztucznej inteligencji użytkownicy mogą jeszcze sprawniej realizować swoją codzienną pracę, np. uzyskiwać wskazówki co do dalszych kroków w ramach realizowanej szansy sprzedaży, otrzymywać skondensowane informacje na temat współpracy z klientem czy generować gotowe odpowiedzi na e-maile od klientów.

Oczywiście to nie wszystko. Warto zapoznać się na stronie www.si-consulting.pl z polecanym przez nas nowoczesnym rozwiązaniem SAP Sales & Service Cloud ver. 2.

Zachęcam do podjęcia decyzji o wdrożeniu CRM już dzisiaj!

SZTUCZNA INTELIGENCJA W KSIĘGOWOŚCI

Hive Business School we współpracy z ekspertami z zakresu prawa, rozwoju zawodowego oraz podatków, opublikowała raport dotyczący wykorzystania sztucznej inteligencji w branży księgowości w Polsce. Wyniki badania wskazują na rosnące zainteresowanie AI wśród profesjonalistów branży finansowej mimo wciąż niskiego poziomu jej adopcji.



ANITA GOŁĘBIOWSKA

prezes Hive Business School oraz
Hive Tax

Aktualny stan wykorzystania AI w księgowości

Z raportu przygotowanego przez Hive Business School we współpracy z Kancelarią LTCA Zarzyci Niebudek Kubicz, Centrum Rozwoju Zawodowego SENEKA oraz BDO Polska wynika, że obecnie aż 71,1 proc. ankietowanych nie korzysta z narzędzi opartych na AI. To wyraźny sygnał, że choć technologia jest znana i coraz częściej dyskutowana, to jej faktyczne wdrożenie w firmach księgowych pozostaje na stosunkowo niskim poziomie. Wśród narzędzi, które zyskują na popularności, respondenci najczęściej wskazali ChatGPT, OCR w Saldeo Smart oraz Copilot. To dowód na rosnącą świadomość możliwości, jakie oferuje sztuczna inteligencja oraz na potencjalny wzrost liczby jej wdrożeń w najbliższych latach. Wyniki badania pokazują, że większość osób w branży nie korzysta jeszcze z narzędzi AI w swojej pracy. Warto jednak zwrócić uwagę na rosnące zainteresowanie i chęć rozwoju w tym obszarze, co potwierdza liczba osób na szkoleniach „Sztuczna Inteligencja w księgowości”, które prowadzą dla branży. Znaczące zastosowanie AI w tej branży spowoduje automatyzację procesów finansowych, co wpłynie na zmianę roli księgowego. Wraz z redukcją manualnych, powtarzalnych obowiązków, zawód ten będzie ewoluował w stronę bardziej strategicznych funkcji, takich jak doradztwo biznesowe, analiza finansowa oraz wspieranie zarządzania przedsiębiorstwem. Księgowi przyszłości będą musieli rozwijać

umiejętności analityczne, interpretację danych oraz zdolność do podejmowania decyzji opartych na inteligentnych systemach AI. Ten trend będzie wymagał nowych kompetencji, niekoniecznie merytorycznych.

Najbardziej przydatne funkcje AI w księgowości

Respondenci raportu podkreślili kilka kluczowych funkcji AI, które mogą znacznie usprawnić ich codzienną pracę:

- Automatyzacja księgowania i procesów finansowych – 77 proc. respondentów uznaje ją za najbardziej przydatną funkcję, ponieważ może przyspieszyć i uprościć operacje finansowe.
- Optymalizacja procesów podatkowych – 42,6 proc. ankietowanych dostrzega w AI potencjał do poprawy procesów podatkowych.
- Automatyczne generowanie raportów (47,1 proc.) oraz analiza i wizualizacja danych finansowych (38,7 proc.) – te funkcjonalności

wspierają strategiczne podejmowanie decyzji w firmach.

- Wykrywanie nieprawidłowości i błędów (33,8 proc.) – AI może poprawić dokładność i wiarygodność obliczeń finansowych.

Umiejętności kluczowe dla skutecznego wdrożenia AI

Przygotowanie pracowników do pracy z nowoczesnymi technologiami stanowi niezbędny krok w procesie skutecznej adaptacji AI w księgowości. Z przeprowadzonych badań wynika, że kluczowe kompetencje, które powinny charakteryzować pracowników w tym obszarze, obejmują kilka istotnych umiejętności. Na pierwszym miejscu znajduje się znajomość obsługi narzędzi AI, którą wskazało aż 75 proc. ankietowanych. Ta umiejętność jest podstawą do efektywnego korzystania z nowoczesnych rozwiązań, jakie AI wprowadza do branży. Kolejną istotną kompetencją jest umiejętność analizy danych, na którą uwagę zwróciło 59,3 proc. respondentów. Analiza danych pozwala na wyciąganie wartościowych wniosków z informacji generowanych przez systemy AI. Ważnym elementem, choć nieco mniej powszechnym, jest znajomość podstaw programowania, co przyznało 44,1 proc. badanych. Umiejętność ta umożliwia lepsze zrozumienie działania narzędzi AI i pozwala na ich bardziej efektywną konfigurację. Z kolei zro-

zumienie zasad bezpieczeństwa danych, choć wskazane tylko przez 27,5 proc. ankietowanych, jest niezbędne do zapewnienia ochrony informacji przechowywanych i przetwarzanych przez systemy AI, co w kontekście księgowości ma kluczowe znaczenie.

Obawy związane z AI w księgowości

Mimo licznych zalet AI respondenci wyrazili również swoje obawy związane z wdrażaniem tej technologii. Najczęściej wskazywane problemy to błędy wynikające z nieprecyzyjnych algorytmów, które rodzą obawy o jakość i niezawodność AI. Ponadto istotnym zagrożeniem jest bezpieczeństwo danych, szczególnie w kontekście ochrony wrażliwych informacji finansowych, co stanowi poważne ryzyko. Kolejną obawą jest zależność od technologii oraz możliwość utraty pracy – część księgowych martwi się, że automatyzacja procesów może doprowadzić do zastąpienia ich ról przez maszyny, co budzi niepokój o przyszłość zawodową w branży.

Przyszłość AI w księgowości

AI ma szansę znacząco wpłynąć na sposób funkcjonowania branży księgowej. Najważniejsze kierunki rozwoju, jakie wskazali respondenci, to automatyzacja rutynowych zadań (69,6 proc.), co pozwoli księgowym skupić się na bardziej strategicznych aspektach pracy.

Kolejnym kluczowym elementem jest wsparcie w podejmowaniu decyzji (28,4 proc.) oraz zwiększenie efektywności pracy (62,3 proc.) – AI może stać się kluczowym narzędziem wspierającym zarządzanie finansami. Ostatnim istotnym kierunkiem jest zmniejszenie ryzyka błędów (32,4 proc.), co przyczyni się do większej precyzji i niezawodności operacji finansowych.

Rekomendacje dla firm i specjalistów

Aby w pełni wykorzystać potencjał AI w księgowości, twórcy raportu rekomendują kilka kluczowych działań. Po pierwsze – inwestycję w edukację i szkolenia, które będą obejmować naukę obsługi narzędzi AI, analizy danych oraz podstaw programowania, aby pracownicy byli w pełni przygotowani do pracy z nowymi technologiami. Kolejnym istotnym krokiem jest transparentność i komunikacja – otwarte informowanie o korzyściach i ograniczeniach AI pomoże zwiększyć zaufanie i gotowość do wdrożeń w organizacjach. Niezbędne jest również wzmocnienie ochrony danych, aby zapewnić najwyższe standardy bezpieczeństwa w systemach AI i chronić wrażliwe informacje finansowe. Ważnym elementem jest także wsparcie adaptacji technologii – wprowadzenie programów wspierających pracowników, którzy będą korzystać z AI, umożliwi płynne przejście do nowego modelu pracy. Na koniec w raporcie podkreślono znaczenie rozwoju kompetencji miękkich, ponieważ umiejętności interpersonalne będą kluczowe dla efektywnej współpracy w zespołach korzystających z AI.

Rewolucja branży księgowej?

Sztuczna inteligencja ma ogromny potencjał, aby zrewolucjonizować branżę księgową w Polsce. Raport wskazuje, że pomimo aktualnie niskiego poziomu adopcji AI, istnieje wyraźne zainteresowanie narzędziami, które mogą automatyzować procesy i usprawniać codzienne operacje. Firmy, które zdecydują się na implementację nowoczesnych rozwiązań, mogą uzyskać przewagę konkurencyjną i wyznaczyć nowe standardy w branży. Sztuczna inteligencja zmienia sposób, w jaki funkcjonuje branża księgowa. Wdrożenie nowoczesnych technologii może przynieść liczne korzyści, jednak kluczowe będzie odpowiednie przygotowanie specjalistów do pracy z AI.

