

# Wiedza chata

Pięć pytań, które powinien dziś zadać  
sobie manager logistyki korzystający z AI

---

Sztuczna inteligencja przestała być technologiczną ciekawostką. Coraz częściej wspiera planowanie transportu, analizę danych operacyjnych, przygotowywanie raportów, optymalizację procesów czy prognozowanie popytu. W wielu organizacjach pracownicy korzystają z narzędzi AI już dziś, często niezależnie od tego, czy firma formalnie wdrożyła takie rozwiązania.

Ask anything





**Żaneta ŚCIGAŁA**

Partnerka w Legal Hub Wojnarowska Ścigała Irlik, radczyni prawna, ekspertka w obszarze nieruchomości, logistyki i postępowań sądowych, co-founderka e-LEA, autorka projektu edukacyjnego o najmie magazynowym



**Marta LAMPART**

Counsel w Legal Hub Wojnarowska Ścigała Irlik, radczyni prawna specjalizująca się w prawie własności intelektualnej i prawnych aspektach sztucznej inteligencji, autorka publikacji dla PARP



**To dobra** wiadomość. AI może znacząco zwiększać efektywność pracy i przyspieszać podejmowanie decyzji. Problem polega jednak na tym, że wraz z korzyściami pojawiają się nowe ryzyka. Co istotne, nie zawsze mają one charakter technologiczny. W praktyce często dotyczą danych, umów i odpowiedzialności za podejmowane decyzje.

Dlatego zamiast zadawać pytanie, czy korzystać z AI, warto zacząć od pięciu innych pytań.

## 1. Czy wiem, jakie dane trafiają do narzędzi AI?

Dla logistyki dane są jednym z najcenniejszych zasobów organizacji. Wolumeny, stawki transportowe, dane klientów, wskaźniki KPI, prognozy sprzedaży, modele operacyjne czy parametry kontraktów często mają realną wartość gospodarczą.

Tymczasem wiele osób korzysta z narzędzi AI dokładnie tak samo, jak z wyszukiwarki internetowej. W praktyce oznacza to kopiowanie do chatbotów raportów, zestawień, analiz czy fragmentów korespondencji z klientami.

Przykład?

Manager logistyki chce przygotować podsumowanie kwartalnych wyników dla klienta. Aby przyspieszyć pracę, wkleja do ChatGPT raport zawierający dane dotyczące

poziomu realizacji SLA, liczby reklamacji, kosztów operacyjnych oraz prognoz wolumenowych. W ciągu kilku sekund otrzymuje gotową analizę.

Problem polega na tym, że bardzo często nikt nie zastanawia się, czy takie dane w ogóle powinny trafić do zewnętrznego narzędzia.

W logistyce szczególnie wrażliwe mogą być:

- informacje o poziomach zapasów,
- dane dotyczące klientów i dostawców,
- parametry umów logistycznych,
- prognozy sprzedaży,
- dane dotyczące wydajności magazynu,
- informacje o planowanych inwestycjach czy automatyzacji.

Problem pojawia się wtedy, gdy organizacja nie kontroluje, jakie informacje są przekazywane do zewnętrznych narzędzi oraz na jakich zasadach są one dalej przetwarzane.

W wielu przypadkach mogą to być dane stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa. Ich niekontrolowane ujawnienie może prowadzić nie tylko do utraty przewagi konkurencyjnej, ale również do naruszenia obowiązków poufności oraz odpowiedzialności wynikającej z obowiązujących przepisów, w tym przepisów dotyczących zwalczania nieuczciwej konkurencji.

## 2. Czy nasze umowy pozwalają na takie wykorzystanie danych?

Logistyka funkcjonuje w oparciu o dziesiątki umów z klientami, przewoźnikami, operatorami logistycznymi czy dostawcami technologii. Wiele z tych kontraktów zawiera postanowienia dotyczące poufności informacji. Część została zawarta wiele lat temu, zanim narzędzia AI stały się powszechnie dostępne.

To powoduje, że nawet jeśli organizacja działa zgodnie z własnymi procedurami, może nieświadomie naruszać zobowiązania wobec kontrahentów.

Wyobraźmy sobie sytuację, w której pracownik wykorzystuje ChatGPT do przygotowania odpowiedzi na reklamację klienta. Aby uzyskać lepszy rezultat, przekazuje do systemu szczegóły kontraktu logistycznego, historię współpracy oraz dane dotyczące realizowanych operacji. Z jego perspektywy jest to jedynie sposób na szybsze przygotowanie odpowiedzi. Z perspektywy klienta może to oznaczać przekazanie informacji objętych obowiązkiem poufności do podmiotu trzeciego.

Co istotne, problem nie musi ograniczać się wyłącznie do naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa. Ryzyko może wynikać również z klauzul poufności czy umów NDA. Dlatego przed wdrożeniem AI warto przeanalizować nie tylko własne procedury, ale również postanowienia umowne dotyczące poufności, ochrony danych i zasad ich dalszego wykorzystywania.

## 3. Czy potrafimy zweryfikować odpowiedzi generowane przez AI?

Jednym z częstszych błędów związanych ze sztuczną inteligencją jest przekonanie, że skoro odpowiedź brzmi profesjonalnie, to musi być prawdziwa. Tymczasem narzędzia AI potrafią generować informacje niezgodne ze stanem faktycznym. Zjawisko to określane jest mianem halucynacji AI.

W logistyce skutki takich błędów mogą być szczególnie dotkliwe. Błędna analiza danych, nieprawidłowa rekomendacja dotycząca planowania transportu czy niewłaściwa interpretacja parametrów operacyjnych mogą prowadzić do kosztownych decyzji biznesowych. Co istotne, odpowiedzialność za podjęte działania nadal ponosi człowiek, a nie algorytm.

Dlatego AI powinna być traktowana jako narzędzie wspierające proces decyzyjny, a nie zastępujące doświadczenie i wiedzę menedżera.

## 4. Czy wiemy, z jakich narzędzi AI korzystają nasi pracownicy?

W wielu organizacjach największym wyzwaniem nie jest dziś oficjalnie wdrożona sztuczna inteligencja, lecz zjawisko określane jako shadow AI. Pracownicy korzystają z różnego rodzaju chatbotów i narzędzi wspierających analizę danych, ponieważ pozwalają im szybciej wykonywać codzienne obowiązki. Problem polega na tym, że często dzieje się to bez wiedzy przełożonych i bez jasno określonych zasad.

W efekcie organizacja może nie mieć świadomości, jakie dane są przekazywane do zewnętrznych systemów, jakie informacje są analizowane oraz jakie decyzje podejmowane są przy wsparciu AI. Brak wiedzy oznacza brak kontroli. A brak kontroli oznacza wzrost ryzyka w każdym z wcześniej opisanych obszarów.

## 5. Czy mamy zasady korzystania z AI?

Największym błędem jest dziś korzystanie ze sztucznej inteligencji bez jasno określonych zasad. Coraz większego znaczenia nabierają polityki korzystania z AI, określające między innymi:

- jakie dane mogą być wprowadzane do narzędzi AI,
- jakie informacje są objęte zakazem udostępniania,
- które rozwiązania zostały dopuszczone do wykorzystania przez organizację,
- kto odpowiada za weryfikację wyników generowanych przez AI,
- jakie procedury obowiązują w przypadku incydentów.

Równie istotne są szkolenia pracowników oraz budowanie świadomości związanej z ochroną danych, tajemnicą przedsiębiorstwa i zobowiązaniami kontraktowymi.

## Przewagę budują nie narzędzia, lecz sposób ich wykorzystania

Dyskusja o sztucznej inteligencji bardzo często koncentruje się na technologii. Tymczasem największe wyzwania związane z AI dotyczą ludzi, procesów i zasad korzystania z danych. Sama technologia nie gwarantuje przewagi konkurencyjnej. O jej wartości decyduje sposób wykorzystania w organizacji oraz zdolność do zarządzania ryzykiem związanym z poufnością informacji, zobowiązaniami kontraktowymi i jakością podejmowanych decyzji.

W logistyce, podobnie jak w wielu innych obszarach biznesu, sztuczna inteligencja staje się kolejnym narzędziem pracy. Im szybciej organizacje nauczą się korzystać z niej świadomie i odpowiedzialnie, tym większe korzyści będą w stanie osiągnąć. ●