



**Filharmonia
Łódzka**
im. Artura
Rubinsteina

Szanowni Państwo,

pragniemy podzielić się z Państwem zbiorem najistotniejszych materiałów, które otrzymaliśmy po szkoleniu z zastosowania nowych technologii w pracy administracji Filharmonii Łódzkiej realizowanego w ramach grantu pozyskanego z Krajowego Planu Odbudowy (umowa grantowa nr 608/2024).

Szkolenia obejmowały zagadnienia związane z innowacyjnymi zastosowaniami AI w księgowości, płacach, rekrutacji, kadrach, marketingu, edukacji oraz komunikacji z odbiorcą. Ponadto zostały poruszone tematy, z którymi niemalże codziennie mierzą się pracownicy administracji w instytucjach kultury, takie jak kontrola zarządcza czy wybrane zagadnienia z Prawa Zamówień Publicznych (do 130 tys. zł).

Mamy nadzieję, że przedstawiona treść, będzie stanowiła dla Państwa źródło inspiracji przy realizacji szkoleń w Państwa instytucjach.

Z wyrazami szacunku

Zespół Filharmonii Łódzkiej

Im. Artura Rubinsteina

Kluczowe różnice między AI (sztuczną inteligencją) a automatyzacją

O automatyzacji (w przypadku prac biurowych, administracyjnych) mówimy w sytuacji wdrażania systemów mających usprawnić powtarzalne czynności i procesy. Wdrażanie automatyzacji za pomocą aplikacji informatycznych nazywamy zrobotyzowaną automatyzacją procesów (Robotic Process Automation, RPA).

Automatyzacja prac biurowych w administracji Filharmonii może obejmować szeroki zakres zadań, takich jak obsługa korespondencji, zarządzanie rezerwacjami, organizacja harmonogramów, generowanie raportów czy zarządzanie danymi finansowymi. Do wdrażania automatyzacji można wykorzystać różnorodne narzędzia, zależnie od potrzeb. Oto przykładowe programy i aplikacje, które mogą być przydatne:

1. Systemy do zarządzania dokumentami i korespondencją

- **Microsoft Office 365/Google Workspace:** automatyzacja korespondencji za pomocą szablonów w Word/Docs oraz funkcji poczty seryjnej.
- **DocuSign/PandaDoc:** elektroniczne podpisywanie dokumentów i automatyczne zarządzanie obiegiem dokumentów.
- **SharePoint:** centralne miejsce do przechowywania, organizacji i udostępniania dokumentów z funkcjami automatyzacji obiegu dokumentów.

2. Narzędzia do zarządzania procesami

- **UiPath/Automation Anywhere/Blue Prism:** typowe narzędzia RPA do automatyzacji powtarzalnych zadań, takich jak wprowadzanie danych, generowanie raportów, czy zarządzanie płatnościami.
- **Zapier/Make (dawniej Integromat):** integracja aplikacji i automatyzacja przepływów pracy między różnymi programami bez potrzeby programowania.
- **Ninox/Notion/Airtable:** platformy do tworzenia niestandardowych baz danych i automatyzacji prostych procesów.

3. Narzędzia do organizacji pracy i komunikacji

- **Trello/Asana/Monday.com:** zarządzanie projektami, harmonogramami i podziałem zadań z możliwością automatyzacji przypomnień i statusów.
- **Microsoft Teams/Slack:** komunikacja zespołowa z możliwością automatyzacji wiadomości (np. przypomnień o spotkaniach).

4. Systemy rezerwacji i sprzedaży biletów

- **Eventim/Booker/SimplyBook:** automatyzacja rezerwacji, sprzedaży i zarządzania miejscami na wydarzenia.
- **TicketingHub:** Platforma dedykowana sprzedaży biletów często zintegrowana z systemami CRM.

5. Finanse i księgowość

- **Comarch ERP/Enova365/Sage Symfonia:** automatyzacja zarządzania finansami i księgowością, takich jak fakturowanie czy raportowanie podatkowe.
- **QuickBooks/FreshBooks:** prostota w księgowości i zarządzaniu finansami dla mniejszych instytucji.

6. Narzędzia do analiz i raportowania

- **Power BI/Tableau:** wizualizacja danych i automatyczne generowanie raportów.
- **Excel/Google Sheets z makrami i skryptami:** proste rozwiązania do automatyzacji analiz danych.

7. CRM i zarządzanie kontaktami

- **HubSpot/Pipedrive/Salesforce:** automatyzacja kontaktów z klientami, zarządzanie newsletterami, kampaniami marketingowymi oraz zapisami na wydarzenia.

8. Chatboty i wsparcie klienta

- **ChatGPT/LiveChat/Intercom:** automatyczne odpowiadanie na pytania użytkowników lub gości, np. dotyczące wydarzeń, cen biletów czy dostępności miejsc.

Przykłady zastosowań:

- **Korespondencja seryjna:** generowanie listów zaproszeniowych do sponsorów przy użyciu Worda zintegrowanego z bazą danych Excel.
- **Automatyczna rezerwacja sal prób:** wykorzystanie platformy Trello z dodatkiem Zapier do automatycznego przypisywania rezerwacji na podstawie zgłoszeń.
- **Automatyczne raporty finansowe:** wykorzystanie Power BI do generowania miesięcznych zestawień dochodów ze sprzedaży biletów.

Narzędzia AI stają się przydatne, gdy istnieje potrzeba adaptacji, analizy i personalizacji. Zwłaszcza w obszarach wymagających analizy danych, personalizacji doświadczeń odbiorców oraz adaptacji procesów do zmieniających się potrzeb.

Wdrożenie narzędzi AI w Filharmoniach pozwala na: **automatyzację powtarzalnych procesów**, co zwiększa efektywność pracy, **lepsze zrozumienie publiczności** dzięki analizie danych i personalizacji, **oszczędność czasu** w działaniach administracyjnych, finansowych i promocyjnych.

1. Zarządzanie komunikacją i obsługą klienta

- **ChatGPT/Bard/Claude**: tworzenie chatbotów, które mogą automatycznie odpowiadać na pytania o repertuar, godziny otwarcia, ceny biletów czy wydarzenia specjalne.
- **LivePerson/Drift**: automatyzacja rozmów z klientami na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych.

Przykład: Chatbot na stronie Filharmonii informujący o dostępnych biletach, pomagający w rezerwacjach lub odpowiadający na pytania dotyczące dojazdu.

2. Analiza i personalizacja doświadczeń publiczności

- **Dynamic Yield/Evergage**: personalizacja treści na stronie internetowej w oparciu o preferencje użytkowników (np. sugestie wydarzeń muzycznych na podstawie wcześniejszych zakupów).
- **IBM Watson Analytics**: analiza danych dotyczących sprzedaży biletów, preferencji publiczności czy skuteczności kampanii marketingowych.

Przykład: Analiza danych sprzedażowych w celu określenia, jakie rodzaje koncertów cieszą się największym zainteresowaniem w różnych porach roku.

3. Tworzenie treści i automatyzacja marketingu

- **Canva AI/Adobe Firefly**: generowanie materiałów promocyjnych, takich jak plakaty, ulotki czy grafiki do mediów społecznościowych.
- **Copy.ai/Jasper**: automatyczne tworzenie treści marketingowych, takich jak opisy wydarzeń, newslettery czy posty w mediach społecznościowych.

4. Analiza danych finansowych i operacyjnych

- **Tableau/Power BI z AI Insights:** automatyczne generowanie raportów finansowych i prognoz przychodów ze sprzedaży biletów.
- **MonkeyLearn/SAS Visual Analytics:** analiza opinii klientów na temat wydarzeń na podstawie recenzji i ankiet.

Przykład: Wizualizacja trendów sprzedaży biletów i prognozowanie frekwencji na nadchodzących wydarzeniach.

5. Tworzenie prognoz i planów

- **H2O.ai/DataRobot:** tworzenie prognoz frekwencji na koncertach, estymacje kosztów operacyjnych lub analiza efektywności działań marketingowych.
- **Google AutoML:** budowanie modeli analizy danych w celu prognozowania zachowań klientów.

Przykład: Model przewidujący, które dni tygodnia generują największą sprzedaż biletów, aby zoptymalizować planowanie wydarzeń.

6. Usprawnianie edukacji i działań promocyjnych

- **Kahoot! AI/EdApp:** organizowanie quizów i interaktywnych prezentacji dla publiczności podczas warsztatów muzycznych czy lekcji dla dzieci.
- **Synthesia:** generowanie wideo promocyjnych z wykorzystaniem wirtualnych lektorów.

Przykład: Tworzenie wideo promującego koncert dla dzieci, z personalizowanymi elementami (np. interaktywne quizy o muzyce).

Wydarzenie było objęte wsparciem w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększenia Odporności w formie grantu z planu rozwojowego w ramach Inwestycji A2. 5.1: Program wspierania działalności podmiotów sektora kultury i przemysłów kreatywnych na rzecz stymulowania ich rozwoju. Umowa grantowa 608/KPO

ORGANIZATORZY



Ministerstwo Kultury
i Dziedzictwa Narodowego



województwo
łódzkie

Institucja kultury Samorządu Województwa Łódzkiego współprowadzona przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego

MECENAS KULTURY – SPONSOR GŁÓWNY



SPONSOR

STRABAG
WORK ON PROGRESS

Zapraszamy do Filharmonii Łódzkiej
na portalu streamingowym
i VOD „Drzwi do kultury”

**DRZWI
DO KULTURY**

PARTNERZY

MarvelGrupa
KIA HYUNDAI JAGUAR

Bilety 24
PARTNER TECHNOLOGICZNY



PATRONI MEDIALNI

TVP 3
ŁÓDŹ

Presto
MUSEUM FILM SZYKA



Rzeczpospolita
Polska

Sfinansowane przez
Unię Europejską
NextGenerationEU

