

# MJ.OLDAK

## EMAIL

Email Assistant – przewodnik użytkownika

---

## Co to jest

Email Assistant klasyfikuje maile przychodzące do Państwa biura i generuje drafty odpowiedzi w Państwa stylu. Nie wysyła maili samodzielnie — zawsze wymaga zatwierdzenia przez pracownika.

**Typowe użycie:** rano dostajecie 30 maili → Email Assistant pokazuje 5 PILNYCH, 20 NORMALNYCH, 5 SPAM-ów → dla każdego NORMALNEGO ma już draft odpowiedzi → Wy zatwierdzacie / edytujecie / wysyłacie.

**Oszczędność:** 60–70% czasu na korespondencji.

## Szybki start

1. Zaloguj się na <https://maile.DOMENA>
2. Kliknij + Nowy mail
3. Wklej treść maila przychodzącego (z Outlooka, Gmaila, Thunderbirda)
4. System w 3–8 sek klasyfikuje i generuje draft
5. Zatwierdź / edytuj draft → **Kopiuj do schowka** → wklej w swój klient mailowy

## Kategoryzacja maili

System klasyfikuje każdy mail do jednej z kategorii skonfigurowanych dla Państwa biura:

- ▶ **PILNE** (domyślnie): sprawy wymagające odpowiedzi w ciągu 2h
- ▶ **NORMALNE**: standardowe pytania klientów, odpowiedź w ciągu 24h
- ▶ **SPAM**: oferty usług, phishing, newslettery

Kategorie są dostosowane do Państwa biura na etapie wdrożenia (profil w `company\_profile.json`). Jeśli chcą Państwo zmienić — napisz do wsparcia.

### Dlaczego ta kategoria?

Każda klasyfikacja ma **uzasadnienie** — klikasz `?` obok kategorii i widzisz co w mailu spowodowało decyzję:

Kategoria: PILNE

Powód: "Wezwanie z Urzędu Skarbowego" → zbliżający się termin 15.04.

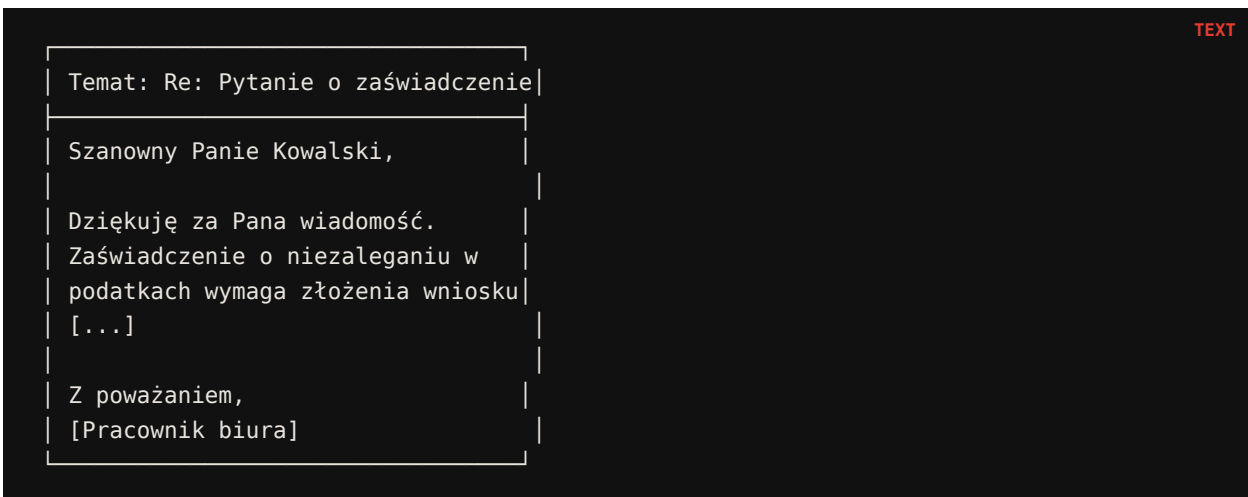
TEXT

Pozwala to zweryfikować i ewentualnie zmienić kategorię ręcznie.

## Generowanie drafta odpowiedzi

Dla maili NORMALNYCH system automatycznie pisze propozycję odpowiedzi w Państwa stylu (ton, zwroty per pan/pani, terminologia księgową).

### Struktura drafta



### Edycja drafta

Kliknij w dowolne miejsce → edytuj → `Zapisz`.

System pamięta historię edycji (przydatne gdy zespół pracuje razem).

### Wysyłka

Email Assistant **nie wysyła maili sam** — to kwestia bezpieczeństwa.

Po zatwierdzeniu:

1. **Kopiuj do schowka** → wklej w Gmail/Outlook
2. Dołącz załączniki jeśli trzeba
3. Wyślij z własnej skrzynki

Alternatywnie: integracja z Gmail API (wymaga osobnej konfiguracji — zapytajcie wsparcie).

## Batch processing — wiele maili naraz

Zamiast wklejać pojedynczo:

1. **+ Nowy batch**
2. Zaznacz w swoim Outlooku np. 20 maili → kopiuj jako text → wklej w pole batch
3. System rozdzieli, klasyfikuje i generuje drafty dla wszystkich

4. Review w formie listy: ✓ dla OK, edit dla zmian, ✗ dla wyrzucenia

Przetwarzanie 20 maili trwa ok. 1-2 min.

## Integracja z klientami mailowymi

### Gmail (najłatwiej)

Nie musicie nic zmieniać. Kopiujecie treść maila → wklejacie w Email Assistant → Kopiujecie odpowiedź → wklejacie w Gmail → wysyłacie.

### Outlook

Identycznie jak Gmail. Dodatkowo — jest wtyczka (plugin) w planowaniu na Q3 2026 — będzie łączyć draft bezpośrednio do Outlooka.

### Thunderbird

Identycznie (kopiuj-wklej).

### Microsoft 365 Outlook / Exchange

To samo. Jeśli macie Exchange Server lokalny — w Q4 2026 planujemy integrację bezpośrednią przez EWS.

## Statystyki (dla admina biura)

`Admin → Statystyki`:

- ▶ Liczba maili przetworzonych (dziennie / tygodniowo)
- ▶ Rozkład kategorii (ile PILNYCH, ile NORMALNYCH)
- ▶ Średni czas generowania drafta
- ▶ Najczęściej używane szablony (jeśli dodaliście własne)

Przydatne do mierzenia wolumenu korespondencji i planowania pracy zespołu.

## Personalizacja — własne szablony

Dla powtarzalnych sytuacji (np. "wysyłka zaświadczenia", "odmowa nowego klienta", "potwierdzenie otrzymania faktur") możecie dodać **gotowe szablony**:

`Szablony → + Nowy szablon` → nazwa + treść z placeholderami (`{{imię\_klienta}}`, `{{data}}`).

System użyje szablonu gdy rozpozna typ maila. Oszczędza czas LLM-owi i daje Państwu

kontrolę nad kluczowymi odpowiedziami.

## Najczęstsze problemy

### "Klasyfikacja wszystkich maili jako PILNE"

`company\_profile.json` ma za szeroką definicję PILNE. Napisz do wsparcia — zawężę opis kategorii w ciągu 1h.

### "Draft brzmi zbyt formalnie / nieformalnie"

Ton jest ustawiany w `company\_profile.json` → `tone\_guidelines`. Napisz do wsparcia — dostosujemy.

### "LLM nie rozumie kontekstu specyficznego dla mojego klienta"

Dla VIP klientów możecie dodać `client\_context` w profilu: krótki opis klienta, historia, szczególne wymagania. Wsparcie pomoże z konfiguracją.

### "System wymyślił informację której nie ma w mailu"

LLM czasem halucynuje. **Zawsze weryfikujcie drafty** przed wysyłką. Jeśli halucynacje są częste — zgłóście do wsparcia, dostroimy model.

### "Mail po rosyjsku / angielsku — jak zareagować?"

System obsługuje polski, angielski, niemiecki, rosyjski. Jeśli chcecie odpowiedzieć w innym języku niż maila — dodajcie komentarz w polu `Instrukcja specjalna` (np. "odpowiedz po angielsku").

## RODO — dane w mailach

**Co przechowujemy:** treść maila + draft odpowiedzi przez 30 dni (do audytu).

**Co nie trafia do LLM:** załączniki (system nie otwiera plików — tylko treść maila).

**Co widzi pracownik:** tylko maile jego konta; admin widzi wszystkie.

### Usunięcie historii (RODO)

Klient żąda usunięcia jego korespondencji:

`Admin → Purge kliendie` → wpisz email klienta → potwierdź.

Usuwa wszystkie maile od tego adresu + wszystkie drafty.

### Audit log

Kto wysłał jaki draft, kiedy — zapisane na 3 lata. Dostęp admin biura + MJO Systems (na żądanie UODO).

## Pro tipy

- 1. Poranne 10 min** — zamiast "czytam po kolei", wklej wszystko do batch, otrzymaj posortowane. Top-priorytety na początku dnia.
- 2. Własne skróty** — dla najczęstszych odpowiedzi (np. "dziękujemy, zaksięgowaliśmy") stwórzcie szablon, używajcie 1-click.
- 3. Edycja drafta = feedback** — każda edycja uczy system (statystyka). Jeśli zauważycie wzorzec (np. zawsze zmieniacie "Dzień dobry" na "Szanowni Państwo") — zapytajcie o dostosowanie profilu.
- 4. Weekly review** — raz w tygodniu przejrzyjcie SPAM → czy czegoś ważnego nie wyrzuciło? Dostosujmy kategorie gdyby tak było.
- 5. VIP tags** — dla ważnych klientów tag **VIP** w profilu. Ich maile zawsze będą **PILNE** niezależnie od treści.

## Kontakt

Problemy z produktem → `Pomoc` w menu lub bezpośrednio:

- ▶ **Mail:** [twój email]
- ▶ **Telefon pilny (9:00-17:00):** [twój numer]

Czas reakcji: 4h w dni robocze.