**Scenariu 4 :** Furnizare formulare/informații/redirecționare **Timp : 10 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol:** Operator într-un call-center. | **Scanează codul pentru a accesa conținutul worshopului.** |
| **Context:** Un call-center primeşte telefoane sau cereri electronice unde persoanele solicită formulare, brosuri, informaţii, dar nu știu exact ce documente au nevoie sau ce formular e potrivit. |
| **Sarcină:**   Un utilizator sună/scrie și descrie o situație (ex: "Vreau să depun o cerere pentru conectare"). Operatorul trebuie să:  Înțeleagă nevoia reală a utilizatorului.  Identifice formularul corect dintr-o bază de date internă.  Genereze un email standard cu formularul atașat.  Identifice dacă cererea este prea complexă și trebuie redirecționată. |
| **Obiectivul activității:** Aplicați cadrul de decizie pentru a integra IA ca un asistent pentru operator. |

**Arborele de Decizie**

* Sarcina este clară? Ce fel de risc implică (scăzut sau ridicat) ?
* Rezultatul trebuie să fie 100% corect?
* Ai expertiza să verifici rezultatul?
* Sunt implicate date confidențiale?
* Există risc etic/părtinire?

**Concluzie:** Se poate sau nu utiliza IA generativă?

1. **Cadru de Decizie** (schița individuală)

**Pasul 1:** Contextul sarcinii

* **Scop:** Definirea clară a cadrului de lucru: cine ești, ce trebuie să faci, care sunt constrângerile și care este miza.

**Întrebări ajutătoare:**

* **Rolul meu**: Ce poziție ocup? Ce responsabilități am?
* **Sarcina exactă:** Ce trebuie să realizez? Care este rezultatul final dorit?
* **Miza / Riscul:** Ce se întâmplă dacă rezultatul este greșit sau de calitate slabă? Cât de importantă este această sarcină? Care ar putea fi consecințele?
* **Timpul disponibil:** Cât timp aloc în mod normal acestei sarcini? Cât timp aș dori să aloc folosind IA?

**Pasul 2:** Capabilitatea Necesară

* **Scop:** Identificarea tipului de “muncă” pe care IA trebuie să o presteze, pe baza listei de capabilități discutate.

**Întrebări ajutătoare:**

* Ce capabilitate IA se potrivește cel mai bine sarcinii mele? (rezumare, generare de conținut, asistența tehnică etc.)
* Pot combina mai multe capabilități?
* Cum ar suna un prompt inițial pentru această sarcină?

**Pasul 3:** Criterii de Utilitate

* **Scop:** Stabilirea standardelor de calitate. Cum arată un rezultat “bun” pentru această sarcină specifică?

**Întrebări ajutătoare:**

* Din lista de 5 criterii (Acuratețe, Relevanță, Eficiență, Claritate, Coerență), care sunt, două, cele mai importante pentru mine?
* De ce sunt acestea prioritare? Ce anume voi evalua?

**Pasul 4:** Selecția Instrumentului

* **Scop**: Alegerea celui mai potrivit instrument IA, pe baza datelor de performanță pentru capabilitatea și criteriile definite.

**Întrebări ajutătoare:**

* Ce instrument (ChatGPT, Gemini, Claude etc.) performează cel mai bine pentru capabilitatea de care am nevoie?
* Are instrumentul funcționalități specifice care mă ajută (ex: soluții securizare )?
* Care este planul B dacă primul instrument nu oferă rezultate bune?

**Pasul 5:** Planul de Integrare (Colaborarea Om-IA)

* **Scop**: Definirea unui flux de lucru clar care specifică rolul fiecărei părți (om și IA).

**Întrebări ajutătoare:**

* **Rolul IA:** Ce face exact sistemul IA? (ex: generează un prim draft, oferă opțiuni, asistent).
* **Rolul Meu** : Ce fac eu? (ex: validez informațiile, controlez, iau decizia finală dacă trimit sau nu).

**Pasul 6:** Indicatori de Succes

* **Scop**: Măsurarea impactului. Cum voi ști dacă utilizarea IA a fost o decizie bună și a adus valoare?

**Întrebări ajutătoare:**

* **Eficiență**: Cât timp am economisit? Procesul a devenit mai rapid?
* **Calitate:** Rezultatul final este mai bun, la fel de bun sau mai slab decât înainte?
* **Integrare:** Cât de ușor a fost să integrez acest nou flux de lucru? Este sustenabil pe termen lung?