**Scenariu 5 :** Asistență și consiliere clienți **Timp : 10 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol:** Agent de suport clienți. | Scanează codul pentru a accesa conținutul worshopului. |
| **Context:** Gestionarea reclamațiilor și a solicitărilor de clarificare. |
| **Sarcină:**   Un client scrie: "Factura mea este greșită, am fost taxat dublu! Sunt foarte nemulțumit de serviciu și de lipsa de ajutor." Sarcina voastră este să formulați răspunsul la acest email. Răspunsul trebuie să arate înțelegere pentru situația clientului, să ofere informații clare despre pașii următori și să asigure clientul că problema sa este tratată cu seriozitate. |
| **Obiectivul activității:** Aplicați cadrul de decizie pentru a integra IA ca un asistent în redactarea acestui răspuns. |

**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 )?
* Am nevoie de un instrument IA specializat sau generalist?
* 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: redactează un prim draft, oferă opțiuni, asistent).
* **Rolul Meu** : Ce fac eu? (ex: validez informațiile, editez, 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?