

Kit AI pentru operațiunile unei firme mici

Fișă publică de proiect · exerciții și criterii de acceptare

Lucrezi cu o firmă fictivă care vinde servicii și primește feedback. Obiectivul este un flux controlat de ofertare, suport și raportare, cu om responsabil înainte de trimitere.

Livrabile

- Hartă de sarcini
- Ofertă structurată
- Clasificare feedback
- Bibliotecă de prompturi

Criterii de acceptare

- Totalurile coincid cu datele de intrare
- Promisiunile comerciale sunt confirmate
- Niciun mesaj nu este trimis automat

Alegerea pilotului printr-un calcul verificabil

Un atelier fictiv are trei operații recurente. Răspunsul la întrebări despre program consumă puțin timp, dar apare des; aprobarea rambursărilor apare rar și poate produce pierderi. Nu compara numai minutele pe operație. Înmulțește frecvența cu durata, scade timpul de verificare și separă riscul de beneficiu. Un scor mare nu autorizează executarea unei operații. Pilotul produce mai întâi o ciornă și un jurnal, iar un om decide dacă rezultatul poate fi folosit.

Exemplu de lucru

Sarcină;Cazuri/lună;Minute/caz;Verificare/caz
Întrebări program;80;4;1
Clasificare cereri;120;3;1
Rambursări;8;15;10

Interpretarea rezultatului

Economia teoretică este 240, 240 și 40 de minute. Primele două sarcini sunt egale după timp, deci alegerea depinde de calitatea datelor și de erorile tolerabile. Rambursările nu câștigă pilotul doar fiindcă sunt mai complexe. Într-un test cu 20 de cereri, păstrează și minutele de corectare; acestea pot anula economia estimată.

Exercițiu de consolidare

Adaugă o sarcină cu frecvență mare, dar documentație incompletă. Explică de ce colectarea datelor poate fi necesară înaintea automatizării.

1. Harta sarcinilor: ce automatizezi întâi

Adaugă o sarcină cu frecvență mare, dar documentație incompletă. Explică de ce colectarea datelor poate fi necesară înaintea automatizării.

Verificare orientativă

Economia teoretică este 240, 240 și 40 de minute. Primele două sarcini sunt egale după timp, deci alegerea depinde de calitatea datelor și de erorile tolerabile. Rambursările nu câștigă pilotul doar fiindcă sunt mai complexe. Într-un test cu 20 de cereri, păstrează și minutele de corectare; acestea pot anula economia estimată.

De evitat

Nu începe cu operațiuni care mută bani fără control uman.

Ofertă în care totalul și limitele pot fi controlate

Pentru o ofertă comercială separă datele contractuale de formularea textului. În exemplul nostru, prețurile sunt introduse de operator și sunt ipotetice. Modelul poate ordona secțiunile, dar nu are voie să adauge găzduire, mentenanță sau livrare urgentă ca și cum ar fi incluse. Fiecare condiție absentă devine întrebare deschisă. Totalul se recalculează independent, iar aprobarea ofertei este o acțiune distinctă de generarea ciornei.

Exemplu de lucru

Date confirmate: 5 pagini × 200 lei; configurare formular 150 lei.

Exclus: găzduire, domeniu, mentenanță.

Termen: neconfirmat.

Cere: livrabile, total, excluderi, întrebări deschise.

Nu adăuga servicii sau taxe care nu sunt în date.

Interpretarea rezultatului

Totalul aritmetic este 1.150 lei înaintea oricărui tratament fiscal aplicabil. „Livrare în trei zile” este o eroare dacă termenul nu a fost confirmat. O verificare bună caută fiecare sumă și promisiune în intrare, nu apreciază doar cât de convingător sună oferta.

Exercițiu de consolidare

Introdu o revizie suplimentară aprobată la 100 lei. Verifică noul total și dacă numărul reviziilor incluse este declarat fără ambiguitate.

2. Ofertare și propuneri comerciale

Introdu o revizie suplimentară aprobată la 100 lei. Verifică noul total și dacă numărul reviziilor incluse este declarat fără ambiguitate.

Verificare orientativă

Totalul aritmetic este 1.150 lei înaintea oricărui tratament fiscal aplicabil. „Livrare în trei zile” este o eroare dacă termenul nu a fost confirmat. O verificare bună caută fiecare sumă și promisiune în intrare, nu apreciază doar cât de convingător sună oferta.

De evitat

«Tot inclus» fără limite creează obligații neclare.

Răspuns la reclamație fără despăgubiri inventate

Un client fictiv spune că livrarea întârzie, dar nu oferă numărul comenzii. Răspunsul util recunoaște problema și cere informația necesară investigării. Nu confirmă o culpă, o dată de livrare sau un refund pe care operatorul nu le-a verificat. Tonul poate fi cald și scurt, dar traseul operațional trebuie să rămână clar: identificare, verificare, revenire. Nu introduce în prompt date reale dacă exercițiul se poate rezolva cu un identificator fictiv.

Exemplu de lucru

Mesaj client: „Nu a ajuns coletul, vreau să știu ce se întâmplă.”

Date disponibile: niciun AWB sau număr de comandă.

Regulă: nu promite rambursări; cere un identificator.

Răspuns demonstrativ: „Îmi pare rău pentru întârziere. Trimite numărul comenzii, ca să verificăm statusul și să revenim cu informații confirmate.”

Interpretarea rezultatului

Răspunsul nu trebuie să includă „ajunge mâine” sau „am aprobat rambursarea”. Pentru evaluare, marchează separat politețea, informația solicitată și absența promisiunilor neautorizate. Un mesaj care trece primele două criterii poate totuși eșua la al treilea.

Exercițiu de consolidare

Scrie o variantă pentru o cerere de modificare a adresei după expediere. Arată ce poate confirma operatorul și ce trebuie investigat întâi.

3. Răspunsuri la clienți fără ton robotic

Scrie o variantă pentru o cerere de modificare a adresei după expediere. Arată ce poate confirma operatorul și ce trebuie investigat întâi.

Verificare orientativă

Răspunsul nu trebuie să includă „ajunge mâine” sau „am aprobat rambursarea”. Pentru evaluare, marchează separat politețea, informația solicitată și absența promisiunilor neautorizate. Un mesaj care trece primele două criterii poate totuși eșua la al treilea.

De evitat

Tonul empatic nu justifică promisiuni de despăgubire neaprobat.

Descrieri din atribute, cu trasabilitate pe propoziție

Lucrează cu un catalog de trei produse fictive și păstrează câmpurile necunoscute explicit. Textul comercial trebuie să exprime mai ușor datele, nu să inventeze caracteristici. „Oțel” nu înseamnă automat inoxidabil, iar „recipient de 500 ml” nu dovedește că este potrivit pentru băuturi fierbinți. Pentru fiecare propoziție descriptivă, notează atributul de origine. Dacă o propoziție nu poate fi legată de un câmp sau de o documentație verificată, elimin-o.

Exemplu de lucru

SKU;Material;Capacitate;Culoare;Garanție

P-01;sticlă;500 ml;transparent;necunoscut

P-02;oțel;750 ml;gri;necunoscut

P-03;plastic;300 ml;albastru;necunoscut

Instrucțiune: maximum 35 de cuvinte/produs; fără certificări sau proprietăți termice inventate.

Interpretarea rezultatului

Pentru P-01 poți spune „Recipient transparent din sticlă, cu capacitate de 500 ml”. Nu poți afirma „rezistă la șocuri termice” din aceste date. Verifică și asocierea SKU-text: un atribut corect pus la produsul greșit rămâne o eroare de catalog.

Exercițiu de consolidare

Adaugă un produs fără capacitate. Rezultatul trebuie să omită afirmația, nu să preia valoarea de la rândul anterior.

4. Descrieri de produs la scară

Adaugă un produs fără capacitate. Rezultatul trebuie să omită afirmația, nu să preia valoarea de la rândul anterior.

Verificare orientativă

Pentru P-01 poți spune „Recipient transparent din sticlă, cu capacitate de 500 ml”. Nu poți afirma „rezistă la șocuri termice” din aceste date. Verifică și asocierea SKU-text: un atribut corect pus la produsul greșit rămâne o eroare de catalog.

De evitat

Nu inventa certificări, beneficii medicale sau recenzii.

Codarea feedbackului fără a confunda teme și clienți

Clasificarea recenziilor este o operație de analiză, nu un sondaj reprezentativ. Un mesaj poate vorbi atât despre livrare, cât și despre produs. Păstrează o singură identitate de recenzie și permite etichete multiple. Numără separat mesaje, teme și persoane, dacă acestea sunt cunoscute. Pentru un eșantion mic, raportează numere absolute și limitele selecției, în loc să inventezi concluzii despre toți clienții magazinului.

Exemplu de lucru

R1: „Produs bun, curierul a întârziat.” → produs+, livrare-
R2: „Suportul a răspuns repede.” → suport+
R3: „Ambalaj deteriorat, produsul funcționează.” → ambalare-, produs+
R4: „Prea scump.” → preț-
Unitate de analiză: recenzia, nu propoziția.

Interpretarea rezultatului

Sunt patru recenzii și șase mențiuni tematice în codarea propusă. Două mențiuni pozitive despre produs înseamnă că jumătate dintre toți cumpărătorii sunt mulțumiți. Datele nu descriu persoanele care nu au lăsat recenzii. Verifică manual mesajele ambigue înainte de raportare.

Exercițiu de consolidare

Adaugă „a fost bine” și stabilește o regulă pentru mesaje fără temă identificabilă. Nu forța atribuirea unei categorii precise.

5. Sinteză din feedback și recenzii

Adaugă „a fost bine” și stabilește o regulă pentru mesaje fără temă identificabilă. Nu forța atribuirea unei categorii precise.

Verificare orientativă

Sunt patru recenzii și șase mențiuni tematice în codarea propusă. Două mențiuni pozitive despre produs nu înseamnă că jumătate dintre toți cumpărătorii sunt mulțumiți. Datele nu descriu persoanele care nu au lăsat recenzii. Verifică manual mesajele ambigue înainte de raportare.

De evitat

O recenzie cu două teme nu trebuie numărată ca doi clienți.

Din notițe de ședință în acțiuni fără completări fictive

Într-un raport de ședință, o propunere și o decizie nu sunt același lucru. Cuvinte precum „poate”, „ar fi bine” sau „de verificat” indică incertitudine. Păstrează legătura cu propoziția originală și separă responsabilul confirmat de cel presupus. Dacă notițele nu conțin termen, scrie „de stabilit”. Un raport elegant care atribuie unei persoane o sarcină neacceptată poate crea mai multă confuzie decât notițele inițiale.

Exemplu de lucru

Notițe: Ana verifică stocul până joi. Mihai propune schimbarea curierului. Nu s-a decis bugetul.

Acțiune confirmată: verificare stoc; Ana; joi.

Propunere: schimbare curier; fără aprobare.

Întrebare deschisă: buget; responsabil de stabilit.

Interpretarea rezultatului

Raportul trebuie să conțină o acțiune confirmată, o propunere și o întrebare deschisă. „Mihai schimbă curierul joi” combină două afirmații distincte și este greșit. Păstrează versiunea raportului trimisă participanților și corecturile primite ulterior.

Exercițiu de consolidare

Adaugă o notiță în care Ana spune că nu poate respecta joi. Actualizează statusul fără să inventezi un nou termen.

6. Pregătirea ședințelor și a rapoartelor

Adaugă o notiță în care Ana spune că nu poate respecta joi. Actualizează statusul fără să inventezi un nou termen.

Verificare orientativă

Raportul trebuie să conțină o acțiune confirmată, o propunere și o întrebare deschisă. „Mihai schimbă curierul joi” combină două afirmații distincte și este greșit. Păstrează versiunea raportului trimisă participanților și corecturile primite ulterior.

De evitat

Nu atribui participanților acorduri care nu apar în notițe.

Biblioteca de prompturi cu versiuni și cazuri etalon

Un prompt reutilizabil are nevoie de proprietar, intrări și criterii de acceptare, nu doar de un titlu. Echipa trebuie să poată reproduce un rezultat și să știe ce versiune a fost folosită. Nu include parole, date de client sau reguli comerciale care se schimbă fără revizuire. O modificare de ton se verifică pe același set de cereri ca versiunea anterioară. Altfel nu știi dacă îmbunătățirea vine din instrucțiune sau din schimbarea datelor.

Exemplu de lucru

ID: suport-clarificare

Versiune: 1.2

Proprietar: responsabil suport

Intrări: mesaj anonimizat, reguli aprobate

Ieșire: ciornă, întrebări lipsă, risc

Teste: cerere completă; cerere fără identificator; reclamație cu date sensibile

Publicare: după revizuirea celor trei rezultate.

Interpretarea rezultatului

O versiune este acceptată dacă păstrează cererea de identificator, nu reproduce date sensibile și nu adaugă promisiuni. Păstrează și un exemplu respins, cu motivul respingerii. Acesta explică mai bine limitele decât o colecție de rezultate perfecte.

Exercițiu de consolidare

Propune o versiune 1.3 care scurtează mesajele. Rulează aceleași trei teste și documentează un posibil regres.

7. Biblioteca de prompturi a echipei

Propune o versiune 1.3 care scurtează mesajele. Rulează aceleași trei teste și documentează un posibil regres.

Verificare orientativă

O versiune este acceptată dacă păstrează cererea de identificator, nu reproduce date sensibile și nu adaugă promisiuni. Păstrează și un exemplu respins, cu motivul respingerii. Acesta explică mai bine limitele decât o colecție de rezultate perfecte.

De evitat

Un prompt fără test de regresie este greu de întreținut.

Atelier final: Ofertare și feedback într-un singur dosar

Timp de lucru estimat: 40 de minute. Folosește datele de laborator de mai jos și salvează rezultatul separat de orice proiect real.

Date de pornire

Firmă fictivă: servicii la 250 lei/oră. Cerere A: 4 ore confirmate; cerere B: 6 ore, încă neconfirmate. Feedback: «rapid», «nu am înțeles prețul», «aștept răspuns de trei zile», «mulțumit de rezultat». Sumele sunt exemple fără tratament fiscal.

1. Pregătire — 5 minute

Extrage intrările și condițiile din enunț. Notează ce rezultat trebuie produs și ce informații nu sunt confirmate. Pregătește fișierele sau tabelul în care vei păstra dovada lucrului.

2. Construire — 15 minute

Construiește oferta pentru A, separă B într-o listă de clarificări și clasifică feedbackul în viteză, preț și rezultat. Scrie o regulă de escaladare pentru așteptarea prelungită.

3. Variație și verificare — 15 minute

Adaugă o cerere de reducere nespecificată și arată că totalul nu se schimbă fără aprobare. Păstrează explicația deciziei în registru.

4. Autoevaluare — 5 minute

Compară rezultatul cu reperele de mai jos. Înregistrează cel puțin o eroare identificată sau un caz-limită verificat, plus corectura ori explicația comportamentului observat.

Repere de rezolvare

A are bază de calcul 1.000 lei. B are o estimare de 1.500 lei, etichetată neconfirmată. Un răspuns despre întârziere nu trebuie transformat într-o recenzie pozitivă sau trimis automat clientului.

Ce predai

- Hartă de sarcini
- Ofertă structurată
- Clasificare feedback
- Bibliotecă de prompturi

Criterii de acceptare

- Totalurile coincid cu datele de intrare
- Promisiunile comerciale sunt confirmate
- Niciun mesaj nu este trimis automat

Păstrează o versiune inițială și una revizuită, cu explicația diferențelor. Dacă un criteriu nu este îndeplinit, revino la lecția relevantă și repetă verificarea. Durata este orientativă; instalarea mediului și aprofundarea pot necesita timp suplimentar.

Registrul de lucru

Pentru fiecare etapă notează intrarea, rezultatul, dovada verificării, eroarea găsită și corectura. Nu introduce date personale sau secrete în fișa partajată.

Documentație și surse

- Prompting și verificarea răspunsurilor — OpenAI

<https://learn.chatgpt.com/docs/prompting>