



De la **educație** la **finanțare** și **implementare**,
tot ce ai nevoie pentru a **integra AI**



De la **educație** la **finanțare** și **implementare**,
tot ce ai nevoie pentru a **integra AI**



Prioritizarea proiectelor de integrare AI

CU CE ÎNCEPEM?

INTEGRARE AI



Integrarea AI

NU trebuie să fie doar cu proiecte mari și complexe.

STARTAI- S de la SIMPLU

STARTAI- S de la SIMPLU

Auditare companie/departament

STARTAI- S de la SIMPLU

Auditare companie/departament

Stabilim o listă de activități pe care ne dorim să le integrăm cu AI

STARTAI- S de la SIMPLU

Auditare companie/departament

Stabilim o listă de activități pe care ne dorim să le integrăm cu AI

Prioritizăm fiecare activitate

STARTAI- S de la SIMPLU

Auditare companie/departament

Stabilim o listă de activități pe care ne dorim să le integrăm cu AI

Prioritizăm fiecare activitate

Îmbunătățim lista

STARTAI- S de la SIMPLU

Auditare companie/departament

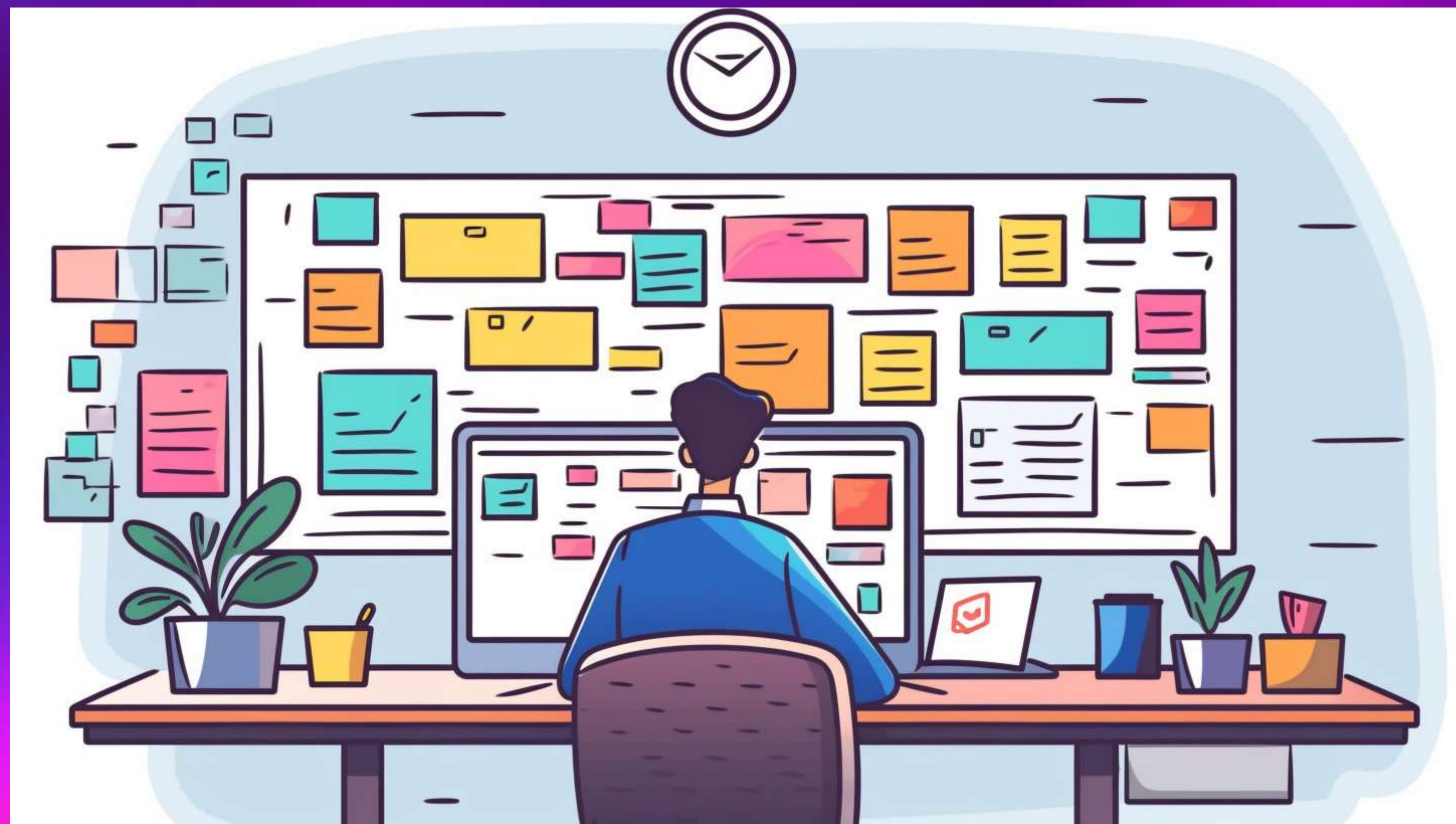
Stabilim o listă de activități pe care ne dorim să le integrăm cu AI

Prioritizăm fiecare activitate

Îmbunătățim lista

Trecem din nou prin procesul de prioritzare

Cum prioritizăm?



Obiectiv:

Cel mai mare impact cu cea mai eficientă utilizare a timpului și a resurselor

F.C.O.D

F.C.O.D.

F. Frecvența task

C. Costuri

O. Optimizări în funcție de nivelul de autonomie

D. Dificultate integrare AI

*Inspirat de metodologia RICE a celor de la INTERCOM

Cu F.C.O.D. estimăm un număr de Puncte

Frecvență x Cost x Optimizări

Dificultate integrare AI

Cu F.C.O.D. estimăm un număr de Puncte

	Frecvență	Cost	Optimizări	Dificultate	Punctaj
Activitate 1					
Activitate 2					
Activitate 3					
Activitate 4					

Cu F.C.O.D. estimăm un număr de Puncte

	Frecvență	Cost	Optimizări	Dificultate	Punctaj
Activitate 1	800/zi	3min/task	40%	5	
Activitate 2	80/zi	30min/task	10%	3	
Activitate 3	150/zi	8min/task	50%	8	
Activitate 4	1300/zi	5min/task	80%	1	

Cu F.C.O.D. estimăm un nr de Puncte

	Frecvență	Cost	Optimizări	Dificultate	Punctaj
Activitate 1	800/zi	3min/task	40%	5	192
Activitate 2	80/zi	30min/task	10%	3	80
Activitate 3	150/zi	8min/task	50%	8	75
Activitate 4	1300/zi	5min/task	80%	1	5200

Prioritizează

	Frecvență	Costuri	Optimizări	Dificultate	Punctaj
Evaluare apeluri consultanți	800/zi	20min/task	50%	5	1600
Clasificare documente instanță	100/zi	1 min/task	95%	2	47,5
Postări social media	28/zi	5min/task	80%	2	116
Cereri ofertă transport marfă	5000/zi	3 min/task	80%	6	2000

Cu F.C.O.D. avem FOCUS pe prioritzare



Cum estimăm fiecare variabilă?

F: care este frecvența?

De câte ori se repetă activitatea?

Stabilim un interval de timp și îl păstrăm pentru toate activitățile:

- de X ori pe oră
- de X ori pe zi
- de X ori pe lună

F: care este frecvența?

Estimarea o facem pe ceea ce ne dorim!

C: care sunt costurile pentru această activitate?

Două moduri în care putem măsura:

- timp alocat pentru fiecare task
- costul în bani

O: ce optimizări obținem?

Estimare conservativ, cât putem delega către AI?

O metodă foarte bună este să estimăm reducerea de timp % uman alocat activității respective

Estimare optimizări în urma integrării AI Exemplu automatizare mașini autonome

	Nivel1: Asistență	Nivel 2:Autonomie Parțială	Nivel 3:Autonomie Condiționată	Nivel 4: High Automation	Nivel 5: Full Automation
TESLA auto	2012 AutoPilot Lane Assist Lane Departure Warning Șoferul supervizează complet	2015 Autosteer Auto Lane Change. Mașina poate conduce singură pe perioade scurte.	2019 Autopark Summon Conducere autonomă posibilă în anumite condiții.	2020 Mașina poate conduce aproape complet autonom, Intervenția umană este încă necesară.	? Obiectivul final al lui Tesla, mașini care să conducă 100% singure.

Estimare optimizări în urma integrării AI
Exemplu automatizare mașini autonome

	Nivel 1: Asistență	Nivel 2:Autonomie Parțială	Nivel 3:Autonomie Condiționată	Nivel 4: High Automation	Nivel 5: Full Automation
TESLA auto	2012 AutoPilot Lane Assist Lane Departure Warning Șoferul supervizează complet	2015 Autosteer Auto Lane Change. Mașina poate conduce singură pe perioade scurte.	2019 Autopark Summon Conducere autonomă posibilă în anumite condiții.	2020 Mașina poate conduce aproape complet autonom	? Obiectivul final al lui Tesla, mașini care să conducă 100% singure.
Cotație ofertă e-mail	AI sugerează documentație	Scrie anumite părți din răspuns	AI clasifică mailurile scrie draft întreg mailul.	AI gestionează toate mailurile primite și răspunde la ele. Este nevoie de verificare umană.	AI răspunde și gestionează toate mailurile primite . Nu este nevoie de verificare umană

Estimare optimizări în urma integrării AI

	Nivel1: Asistență	Nivel 2:Autonomie Parțială	Nivel 3:Autonomie Condiționată	Nivel 4: High Automation	Nivel 5: Full Automation
Reducere timp alocat	10%	30%	50%	80%	100%

*estimări, se ajustează intern.

D: care este gradul de dificultate?

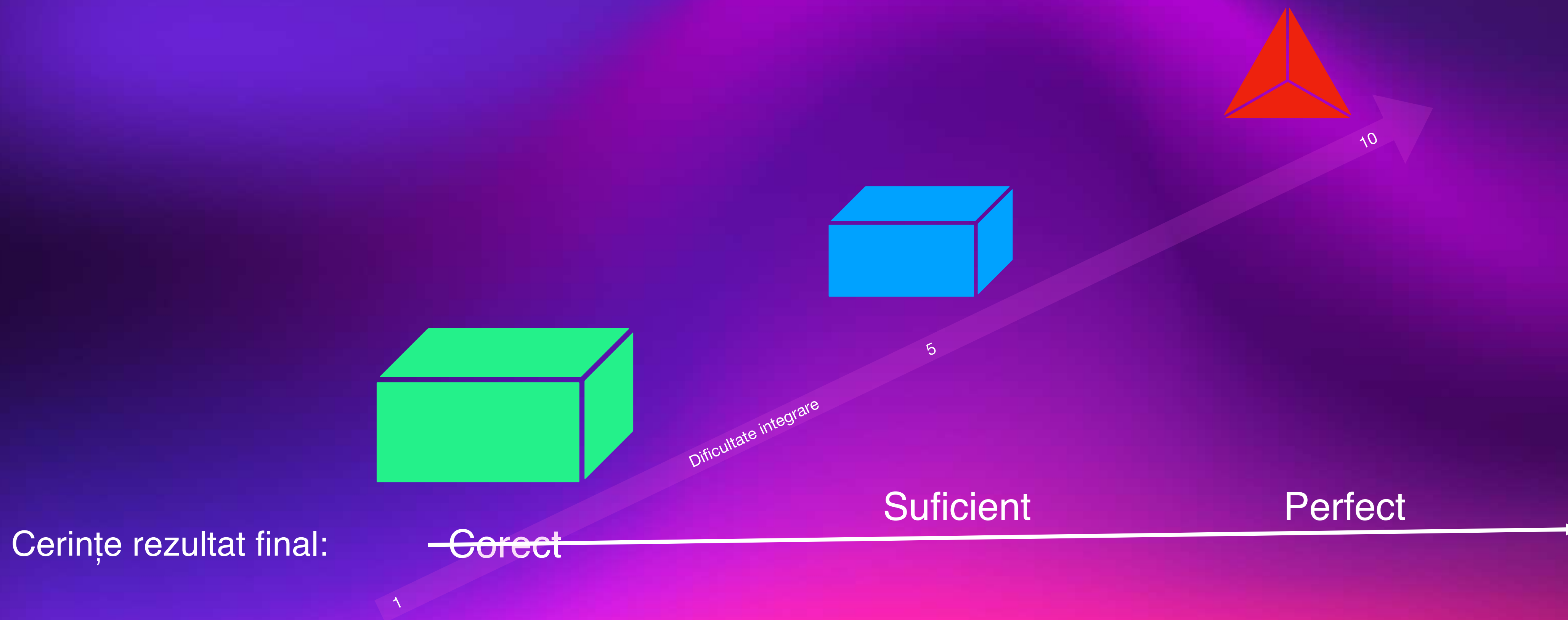
Cerințe acuratețe

Tehnologii

Platforme de automatizare

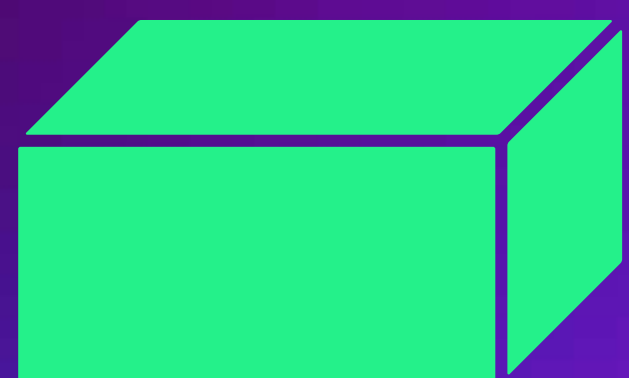
Cât de ușor se integrează cu Soft existent

Estimarea gradului de dificultate pentru integrarea AI



Rezultate CORECTE

Rezultate concrete, ușor de stabilit în mod obiectiv ca fiind corecte:
Ex:



Corect
Dificultate integrare scăzută 1-4

- Clasificarea e-mailurilor și redirecționarea lor
- Extragerea entităților din documente
- Stabilirea intenției/intențiilor dintr-un document

Rezultate Suficiente

Activități importante dar subiective/nu avem nevoie de acuratețe maximă

Ex:

Analiză și feedback apel consultant client

Transcrierea unui video lung



Suficient

Rezultate Perfecte

Expert uman. Sunt cele mai greu de delegat către AI

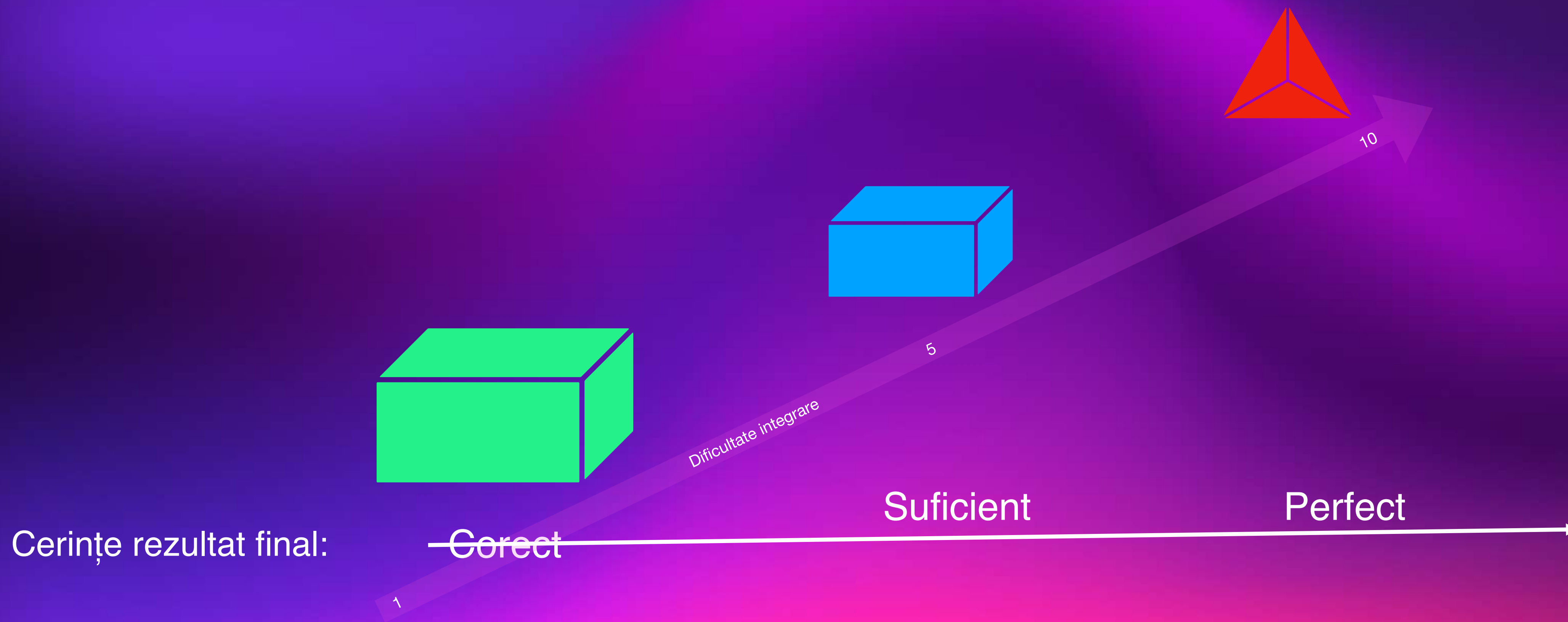
Ex:

Postări Social Media

Scripturi de prezentare specializate



Estimarea gradului de dificultate pentru integrarea AI



Completează toate variabilele

	Frecvență	Cost	Optimizări	Dificultate	Punctaj
Evaluare apeluri consultanți	800/zi	20min/task	80%	6	2133

$$\text{Punctaj} = \frac{\text{Frecvență} \times \text{Cost} \times \text{Optimizări}}{\text{Dificultate integrare AI}}$$

Prioritizează

	Frecvență	Costuri	Optimizări generate integrare AI	Dificultate	Punctaj
Evaluare apeluri consultanți	800/zi	20min/task	50%	5	1600
Clasificare documente instanță	100/zi	1min/task	95%	2	47,5
Postări social media	28/zi	5min/task	80%	2	116
Cereri ofertă transport marfă	5000/zi	3 min/task	80%	6	2000

Condiții pentru rezultate obiective:

Pentru fiecare proiect variabilele sunt estimate în aceeași unitate de măsură

O activitate pe care o facem de 10 x/zi și durează 1 min

=

O activitate pe care o facem odată pe zi și durează 10 min

"Ești un expert în vânzări. Urmează să primești transcrierea unei convorbirii telefonice între un reprezentant de vânzări al platformei de business intelligence termene.ro și un client. Analizează transcrierea și creează un JSON cu următoarele chei și informații, în limba română:

```
{
  "scop_apel" : (aici vei scrie care a fost scopul apelului),
  "obiectii" : (aici vei scrie ce obiecții au apărut),
  "tratate_obiectii" : (aici vei scrie dacă au fost tratate corect
obiectiile),
  "imbunatatiri" : (aici vei scrie ce se putea îmbunătăți),
  "solutii_adequate" : (aici vei scrie dacă consultantul a oferit soluțiile
adequate),
  "starea_clientului" : (aici vei scrie care a fost starea clientului ),
  "interactiune_consultant" : (aici vei scrie modul în care consultantul
a interacționat cu clientul, din punct de vedere al tonului vocii, al atitudinii),
  "activitatea_clientului" : (aici vei scrie ce activitate are clientul),
  "evalueaza_apel" : (aici vei scrie evaluarea apelului),
  "recomandari" : (aici vei scrie recomandările tale),
  "nota_apel" : (aici vei scrie nota pe care o acorzi apelului și aceasta
va fi între 1 și 10, fără alt text
```


Phone number: 074XXXXXX

Call date: 2023-03-30

Call time: 13:49:59

Audio duration: 152.98

Analiza apelului: {

"Scopul apelului": "Consultantul dorea să afle dacă clientul este interesat de serviciile platformei și să ofere o perioadă de acces gratuită pentru a descoperi noile facilități",

"Obiecții apărute": "Clientul a declarat că nu prea folosește platforma pentru că nu are timp și nu profita de accesul gratuit oferit acum",

"Obiecții tratate corect": "Consultantul a încercat să atragă atenția asupra noilor funcționalități ale platformei și a oferit o perioadă de acces gratuită pentru a-i permite clientului să se familiarizeze",

"Ceea ce se putea îmbunătăți": "Consultantul ar fi putut fi mai convingător și mai atent la nevoile și obiectivele specifice ale clientului",

"Soluții adecvate oferite": "Da, consultantul a oferit o perioadă de acces gratuită și a încercat să evidențieze noile funcționalități ale platformei",

"Starea clientului": "Pare puțin plictisit și deranjat de apel",

"Cum ar fi putut fi îmbunătățită interacțiunea cu clientul": "Consultantul ar fi putut fi mai atent și mai înțelegător cu nevoile specifice ale clientului și ar fi putut folosi un ton mai entuziast și mai convingător",

"Evaluare a modului în care consultantul a interacționat cu clientul": "Tonul vocii a fost neutră, dar atitudinea a fost politicoasă și respectuoasă",

"Se întreabă despre activitatea clientului": "Da, consultantul a întrebat despre activitatea clientului și a înțeles specificul acesteia",

"Notă acordată apelului": "6/10",

"Reformularea notei": "7/10 pentru efortul făcut de consultant de a încerca să convingă clientul și pentru oferta de a-i oferi o perioadă de acces gratuită pentru noile funcționalități ale platformei"

}

Vă mulțumesc!
Adrian Dragomir, founder termene.ro & startai.ro