

Zapytania produktowe: przykład raportu po demo

To fikcyjny scenariusz demonstracyjny. Nie jest case study klienta ani obietnicą gotowego wdrożenia produkcyjnego.

Wersja decision-report-v2 | Data opracowania: 2026-09-09

Przykład decyzji o dalszym etapie: zakres, trzy opisane ścieżki i ryzyka do sprawdzenia przed pilotażem.

Opisane scenariusze: 3. Testy rzeczywistego systemu: nie wykonano.

Streszczenie decyzji

Warunkowe GO do kolejnego etapu

Przykład przedstawia źródło odpowiedzi, szkic i punkt zatwierdzenia. Opis tych ścieżek pozwala ustalić następny test; nie potwierdza działania integracji.

Następny krok

Warto przejść do uzgodnienia danych, sandboxa integracji i zasad akceptacji przed szerszym pilotażem.

Warunki kolejnego etapu

- ustalenie danych wejściowych i zasad ich jakości
- sandbox integracji poczty oraz kontroli dostępu
- jasny model odpowiedzialności i zatwierdzania

Brakujące informacje

- jakie materiały mają być źródłem prawdy
- jakie role mogą zatwierdzać odpowiedź
- jakie wolumeny i limity kosztowe są docelowe

Spis treści: 1. Decyzja | 2. Scenariusze | 3. Proces i zakres | 4. Ryzyka i plan

Scenariusze opisane w przykładzie

Status „ścieżka opisana w przykładzie” oznacza opis oczekiwanego przebiegu. Nie jest wynikiem testu rzeczywistego systemu ani potwierdzeniem jakości.

Pytanie walidacyjne

Czy operator może od wiadomości dojść do propozycji odpowiedzi, sprawdzić źródło i podjąć decyzję o wystaniu albo handoffie?

1. Pytanie z pełną odpowiedzią w materiałach

ścieżka opisana w przykładzie

Wejście: Zapytanie o parametry produktu opisane w aktualnej instrukcji i cenniku.

Oczekiwane zachowanie: System wskazuje źródło, przygotowuje propozycję odpowiedzi i daje operatorowi możliwość zatwierdzenia.

Przebieg w fikcyjnym przykładzie: Operator widzi dokument źródłowy, szkic odpowiedzi i ekran zatwierdzenia przed wystaniem.

2. Pytanie wymagające zatwierdzenia

ścieżka opisana w przykładzie

Wejście: Zapytanie z niejednoznacznym wariantem, gdzie materiał sugeruje odpowiedź, ale potrzebna jest kontrola.

Oczekiwane zachowanie: System oznacza odpowiedź jako wymagającą zatwierdzenia i zatrzymuje wysyłkę do czasu decyzji człowieka.

Przebieg w fikcyjnym przykładzie: Operator widzi propozycję, źródło i przycisk przekazania do akceptacji bez automatycznej wysyłki.

3. Pytanie poza zakresem wymagające handoffu

ścieżka opisana w przykładzie

Wejście: Zapytanie o nieudokumentowany wariant produktu lub warunek, którego nie ma w materiałach.

Oczekiwane zachowanie: System nie udaje pewności, tylko przekazuje sprawę do handoffu z informacją o braku danych.

Przebieg w fikcyjnym przykładzie: Pytanie trafia do handoffu z wyjaśnieniem, że nie ma podstaw do odpowiedzi automatycznej.

Proces i zakres przykładu

Role

- Osoba obsługująca skrzynkę
- Ekspert produktowy
- Osoba zatwierdzająca odpowiedź

Ręczne kroki

- ręczne czytanie wiadomości i rozpoznanie tematu
- szukanie informacji w dokumentach
- kopiowanie danych do odpowiedzi
- przekazanie trudniejszych pytań właściwej osobie

Źródła danych

- e-maile produktowe
- instrukcje i dokumentacja
- wewnętrzna lista osób odpowiedzialnych

Miejsca utraty czasu

- przerzucanie informacji między skrzynką i dokumentami
- brak jednego widoku statusu sprawy

Założenia wejściowe

- skrzynka zawiera powtarzalne pytania produktowe
- operator ma dostęp do materiałów źródłowych
- istnieje osoba zatwierdzająca wysyłkę lub handoff

Zakres demo i elementy poza zakresem

- jedna propozycja odpowiedzi i widoczny punkt akceptacji
- przykładowy zestaw dokumentów i danych dla jednego procesu
- kontrola człowieka przed wysłaniem albo handoffem

Co nadal wymaga walidacji

- produkcyjna integracja poczty i automatyczna wysyłka
- pełny system uprawnień, audytu i monitoringu
- generalizacja na wszystkie linie produktowe bez walidacji
- obietnica wyniku biznesowego bez danych konkretnej firmy

Rejestr ryzyk

Jakość dokumentów

Nieaktualne lub niejednoznaczne materiały mogą prowadzić do błędnych propozycji odpowiedzi.

Ograniczenie: Wybrać zatwierdzony zestaw źródeł i ustalić właściciela dokumentów.

Weryfikacja: Przed podłączeniem szerszego zestawu materiałów.

Dane osobowe

Wiadomości mogą zawierać dane wrażliwe lub identyfikujące klienta.

Ograniczenie: Uzgodnić maskowanie, zasady retencji i ograniczony dostęp do treści.

Weryfikacja: Przed testami na realnych wiadomościach.

Integracja poczty

Błędna konfiguracja może skutkować brakiem pobrania lub wysyłki wiadomości.

Ograniczenie: Najpierw uruchomić sandbox i sprawdzić scenariusze odbioru, kolejki i błędów.

Weryfikacja: Przed jakąkolwiek integracją produkcyjną.

Błędna klasyfikacja

Zapytanie może zostać przypisane do złego typu odpowiedzi albo do złego handoffu.

Ograniczenie: Zdefiniować reguły klasyfikacji i zestaw pytań granicznych do testów.

Weryfikacja: W testach jakości i w pilotażu.

Koszt modeli

Przy większej liczbie spraw koszt przetwarzania może być wyższy niż zakładano.

Ograniczenie: Limitować liczbę wywołań, monitorować zużycie i ustalić progi eskalacji.

Weryfikacja: W sandboxie i po pierwszym tygodniu pilotażu.

Odpowiedzialność człowieka

Bez jasnego zatwierdzenia nie wolno sugerować, że AI ponosi decyzję za zespół.

Ograniczenie: Wprowadzić widoczny etap akceptacji i jasno opisać, kto zatwierdza wysyłkę.

Weryfikacja: Przed startem pilotażu i przed odbiorem etapu.

Przykładowe kryteria do uzgodnienia z klientem

- operator widzi źródło odpowiedzi
- odpowiedź nie jest wysyłana bez zatwierdzenia
- pytanie bez danych trafia do handoffu
- status sprawy jest widoczny na każdym etapie

Plan pierwszego etapu

- warsztat danych
- sandbox integracji
- role i uprawnienia
- testy jakości
- monitoring
- pilotaż

Zakres konkretnego etapu ustalamy osobno. Ten dokument przedstawia fikcyjny przykład.