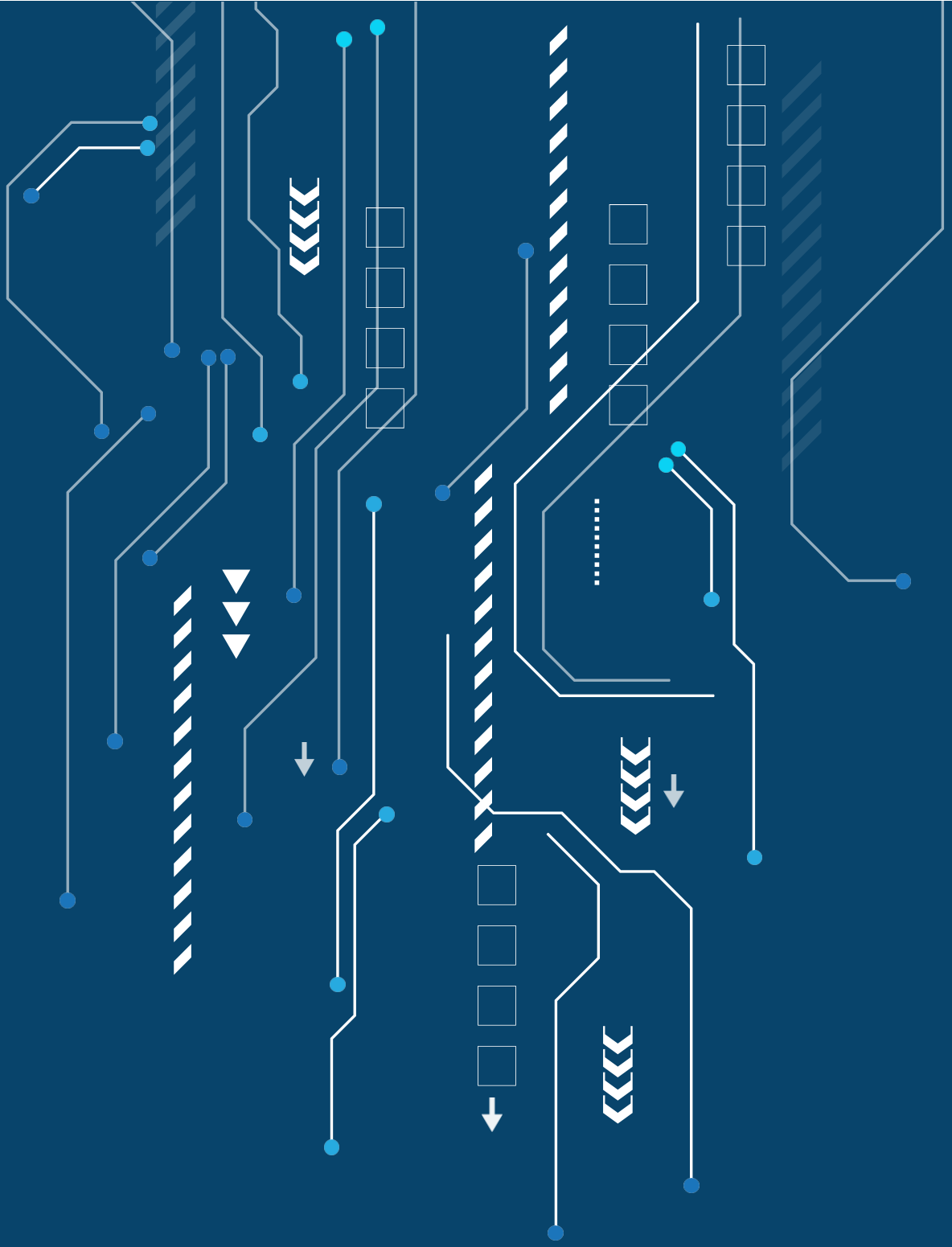


Inteligjenca Artificiale në Aktivitetet dhe Produktivitetin e Biznesit

Doracak Praktik

Publisher

This brochure has been developed by the project 'Enabling Income Generation for the Poor (EnInGeP)', financed by the Austrian Development Agency (ADA) and co-financed by the Ministry of Industry, Entrepreneurship and Trade.

Disclaimer

The information provided in this brochure is designed to provide helpful information on the subject discussed. It does not substitute for specific consulting, advisory services, legal and tax advice. We make no representation or warranty of any kind, regarding the accuracy, adequacy, validity, reliability, availability, or completeness of any information on the brochure. Any liability on the part of authors is therefore excluded

ÇKA MUND TË BËJ INTELIGJENCA ARTIFICIALE PËR BIZNESIN TONË?

Inteligjenca artificiale përdorë algoritmet e makinës që të nxjerr rezultate që mund të jenë të mirëseardhura në biznesin tonë. Andaj, edhe sot, inteligjenca artificiale është bërë pjesë e punës së përditshme në shumë biznese, duke qenë pjesë e organizimit të takimeve deri te përpilimi i raporteve për takime.

- Konkretisht, inteligjenca artificiale mund të na ndihmojë në:
- Krijimi i agjendave të strukturuara për takime,
- Kthimi e minutave të takimeve në veprime konkrete – pa i shkruar ne,
- Krijimi i planeve dhe prioriteteve sipas nevojës dhe urgjencave që mund të ketë biznesi,
- Përmbledhja e diskutimeve dhe progresit;
- Krijimi i procedurave standarde dhe dokumentacionit tjetër,
- Analizimi i të dhënave nga tregu dhe klientët.

Shembull: *Për një takim që do të organizoni javën tjetër, i tregoni veglës së inteligjencës artificiale se për çka do të jetë takimi dhe të ju krijojë një agjendë për të. I jepni edhe logon edhe biznesit dhe tregoni ngjyrat e biznesit tuaj, që të bëj agjendën më të personalizuar.*

Cilat janë veglat e inteligjencës artificiale që mund të përdorim?

Ekzistojnë vegla të ndryshme për detyra të ndryshme, por dy lloje që mund të na nevojiten janë:

Veglat (platformat) e menaxhimit të detyrave – ideale për organizimin e ekipeve, ndjekjen e progresit, automatizimin e rrjedhës së punës:

- Notion
- ClickUP
- Asana
- Trello

Modelet e mëdha gjuhësore – ideale për shkrim, analizim, përpilim të teksteve:

- ChatGPT
- Gemini
- Claude

PËRDORIMI I INTELIGJENCËS ARTIFICIALE PËR TAKIME

Shpesh humbjen më të madhe të kohës në biznesin tonë e kemi në takime. Inteligjenca artificiale mund të na ndihmojë që t'i bëjmë takimet sa më efikase – duke na ndihmuar në përgatitjen e tyre por edhe drejtimin e tyre.

Para takimit, inteligjenca artificiale mund të na ndihmojë në hartimin e agjendës. Si rezultat kemi një agjendë të gatshme me ndarje kohore për secilën pikë, të cilën mund ta dërgojmë tek ekipi me cilin do ta mbajmë takimin.

Shembull: *Shkruani në ChatGPT ose Gemini një prompt të tillë: "Jam duke organizuar një takim 1 orësh me ekipin e shitjes. Temat janë: rishikimi i objektivave të muajit, problemet me klientë dhe hapat e ardhshëm. Më krijo një agjendë me kohë të caktuar për secilën pikë".*

Gjatë takimit, inteligjenca artificiale mund të na ndihmojë në mbajtjen e shënimeve ose organizimin e shënimeve të takimit. Mund të përdorim dikë që mban shënime dhe pastaj ato i vendosim në vegla të inteligjencës, të cilat na e rregullojnë dokumentin e mbajtjes së shënimeve. Por, edhe mund të përdorim vegla direkt si Otter.ai ose Fireflies.ai të cilat na ndihmojnë në transkriptim automatik gjatë takimit.

Pas takimit, mund të vendosim dokumentin e krijuar në veglat e inteligjencës artificiale dhe të kërkojmë që të: nxjerr vendimet kryesore, të krijojë listën e veprimeve me personin përgjegjës ose të përshkruajë çështjet që kanë mbetur të hapura.

Shembull i një prompti: *"Bazuar në dokumentin e bashkangjitur nxirrni vendimet kryesore, listën e veprimeve me personat përgjegjës dhe çështjet e hapura".*

Kujdes: kur të bashkëngjitni dokumentin, sigurohuni që të mos ketë informata konfidenciale ose të dhëna personale të klientëve ose të punëtorëve.

PËRDORIMI I INTELIGJENCËS ARTIFICIALE PËR ORARE

Inteligjenca artificiale mund të ndihmojë biznesin tonë që të krijojmë plane javore ose mujore, të vendosim prioritete dhe të ndajmë punën sipas kapacitetit të ekipit.

Për të krijuar një plan me anë të inteligjencës artificiale, na duhet t'i japim informata mbi:

- Listën e detyrave që kemi,
- Afate kohore për kryerje të atyre detyrave,
- Kohën të cilën e kemi në dispozicion,
- Prioritetet – duke filluar prej atyre më urgjente ose më të rëndësishme

Shembull i një prompti: *"Kemi 5 detyra që duhet të përfundojnë javën e ardhshme: detyra 1, detyra 2, detyra 3, detyra 4 dhe detyra 5. Kemi në dispozicion 8 orë në ditë për 5 ditët në vijim. Detyra më e rëndësishme është detyra 1. Pastaj, janë të radhitura sipas rëndësisë detyra 2 deri te detyra 5. Krijo një plan të arritshëm ditor me ndarjen e detyrave sipas rëndësisë."*

Sqarim: detyra 1, detyra 2, detyra 3, detyra 4 dhe detyra 5, të zëvendësohen me detyrat e juaja konkrete.

Për më shumë, mund të kërkojmë nga veglat e inteligjencës artificiale të krijojnë një lloj tabele të kategorizimit të detyrave:

	Urgjente	**Jo urgjente**
E rëndësishme	Detyrë që duhet ta bëjmë tani	Detyrë që e planifikojmë
Jo e rëndësishme	Detyrë që mund të delegohet	Detyrë që mund të eliminohet

Interesante: Kjo tabelë ndryshe njihet si matrica e Eisenhower!

Sqarim: mund të kërkoni dhe nga vegla e inteligjencës artificiale që të ju krijojë një tabelë të tillë, pasi t'i keni paraqitur detyrat sipas prioriteteve.

PROMPTET E PËRDORURA PËR OPERACIONE DHE PRODUKTIVITET

Komunikimi me veglat e inteligjencës artificiale është shumë i rëndësishëm. Prej mënyrës se si i komunikojmë me veglën, varet edhe cilësia e rezultatit. Prompt njihet komunikimi me veglën, ndërsa krijim/inxhinierim i promptit njihet arti i të shkruarit të kërkesave efektive.

Andaj, që të kemi komunikim sa më të mirë, duhet të kemi prompte sa më të mira. Prompti i mirë përmban këto komponentë:

Roli: caktojini veglës së inteligjencës artificiale një rol, për shembull: "Vepro si ekspert i marketingut...",

Konteksti: jepni veglës informata të mjaftueshme për situatën,

Detyra: tregoni me saktësi se çka prisni prej veglës,

Formati: specifikoni se si e dëshironi atë rezultat"- si tabelë, si tekst, si paragrafë, si listë,

Kufizimi: tregoni nëse dëshironi që rezultati të ketë ndonjë kufizim – gjatësi, mënyrë të të shkruarit formal ose jo formal, audiencën për të cilën prisni të paraqitet rezultati.

Shembull i një prompti jo shumë të mirë: "Shkruaj diçka për produktin tonë."

Shembull i një prompit më të mirë: *"Vepro si tekst shkrues dhe shkruaj një përshkrim me 50 fjalë për produktin tonë (aplikacion për menaxhimin e punëtorëve). Teksti i dedikohet pronarëve të bizneseve të vogla. Shkruani atë me një ton miqësor".*

Shembull i një prompti jo shumë të mirë: "Ndihmomë me agjendën."

Shembull i një prompit më të mirë: *"Krijo një agjendë për takimin e radhës së menaxhmentit të biznesit tonë. Në ekip janë 4 persona, ku secili do të prezantoj për detyrat e tyre. Ndaje për secilin nga një kohë prezantimi 10 minuta dhe pjesë për pyetje 10 minuta. Agjenda duhet të jetë formale".*

Sqarim: Nëse rezultati nuk është që keni pritur, mund të specifikoni ose sqaroni më shumë. Mund të kërkoni që teksti të shkurtohet, të shtohen shembuj konkret, ose të shkruhet në gjuhë me një ton tjetër.

PËRDORIMI I INTELIGJENCËS ARTIFICIALE PËR HULUMTIM TREGU DHE ANALIZË

Veglat e inteligjencës artificiale mund të ndihmojnë të kuptoni tregun, konkurrentët dhe klientët tuaj. Kjo mund të na kursejë kohë, duke mos u marr me to në mënyrë manuale.

Ato çfarë mund të analizojnë veglat e inteligjencës artificiale janë:

- **Raportet nga industria**: të cilat janë të dhëna të hapura, të publikuara, e të cilat munden me u përmbledh nga veglat e inteligjencës artificiale,
- **Krahasimi me konkurrentët**: duke analizuar faqet e tyre, çmimet e ndryshme në internet, ofertave,
- **Reagimet e klientëve**: përmes modeleve të ndryshme, veglat e inteligjencës artificiale mund të analizojnë reagimet e klientëve në postime, komente ose rezultate të publikuara të anketave,
- **Trendët e tregut**: veglat e ndryshme të inteligjencës artificiale mund të nxjerrin tendencat e tregut nga të dhënat e hapura ose ato të disponueshme.

Shembull i analizë së komenteve: *I mbledhim të gjitha komentet nga ueb faqja ose rrjetet sociale, ose edhe nga anketimet që kemi bë me klient. I vendosim ato komente në një dokument, të cilin e bashkëngjisim në ndonjë prej veglave si ChatGPT, Gemini, Claude, etj, dhe kërkojmë që të:*

"Analizoni këto komente të përmbledhura për produktin tonë. Identifiko tre pika pozitive dhe tre probleme kryesor, si dhe sugjero hapa për përmirësim të tyre".

Kujdes: gjithmonë kontrolloni informatat e kthyera mbrapa nga veglat e inteligjencës artificiale, dhe kërkoni referencat për to. Kjo në mënyrë që të kontrollojmë ato me burimet e besueshme sepse veglat e inteligjencës artificiale mund të halucinojnë dhe të paraqesin të dhëna jo të sakta.

DOKUMENTIMI I PROCESEVE ME NDIHMËN E VEGLAVE TË INTELIGJENCËS ARTIFICIALE

Procedurat standarde të veprimit (ang. standard operating procedures – SOP) janë themeli i një biznesi të mirë organizuar. Ato janë një ndër pjesët më kryesore të dokumentimit. Për krijimin e tyre, mund të përdorim vegla të inteligjencës artificiale.

Dokumentimi është i rëndësishëm për disa arsye:

- E bën punën më konsistente dhe më të parashikueshme,
- E mundëson trajnimin e punëtorëve të rinj shumë më shpejt,
- I zvogëlon gabimet dhe keqkuptimet,
- E lehtëson procesin e trashëgimit të një pozite të punës, kur dikush largohet ose pensionohet.

Veglat e inteligjencës artificiale mund të ndihmojnë në krijimin e procedurave dhe atë:

Procedura për sjelljen me klientin – si duhet të sillemi me klientin, dhe cilët janë hapat që duhet ndjekur

Procedura për menaxhimin e ankesave – si të trajtohet ankesa dhe atë llojet e ndryshme të ankesave

Procedura për proceset e brendshme – e këtu mund të kemi procedura të ndryshme për raportimin, aprovimin e buxhetit, ose procedurave tjera specifike

Shembull: *"Krijo një procedurë standarde për menaxhimin e ankesës së klientit. Procesi duhet të përfshijë: marrjen e ankesës, verifikimin e saj, komunikimin me klientin, zgjidhjen e ankesës, dhe përcjellja pas përfundimit të ankesës. Sigurohu që propozimi të mos bazohet në stereotipe për gjininë, moshën apo përgjegjësitë familjare. Përshkruaje si hapa mirë të definuar, të qarta dhe atë për staf jo teknik".*

RREZIQET E PËRDORIMIT TË VEGLAVE TË INTELIGJENCËS ARTIFICIALE NË DOKUMENTIM

Të njohim rreziqet dhe kufizimet e inteligjencës artificiale, është po aq e rëndësishme sa të njohim mundësitë që ajo na ofron. Njohja e tyre na mundëson që të mos mbështetemi verbërisht dhe të marrim vendime mirë të informuara.

Disa prej kufizimeve kryesore të përdorimit të veglave janë:

- **Halucinacionet**: gjenerimi i informatave të pasakta mund të ndodh dhe vegla mund të gjenerojë ato me një besueshmëri të madhe, por që ne duhet të verifikojmë çdoherë faktet dhe burimet.
- **Gabimet gjuhësore dhe kulturore**: veglat mund të mos kuptojnë nuancat lokale, dialektet ose kontekstin kulturor specifik.
- **Të dhënat e pa përditësuara**: siç dihet veglat e inteligjencës artificiale janë të trajnuara mbi të dhëna paraprake dhe mund të mos kenë informatë për diçka që ka ndodh së fundmi.
- **Paragjykimet**: veglat e inteligjencës artificiale trajnohen nga të dhëna njerëzore të cilat mund të kenë në vete paragjykime, dhe të cilat pastaj mund të barten te të dhënat.
- **Mbrojtja e të dhënave**: informata që mund të ofrojmë ne mund të përdoren për trajnim tutje andaj duhet të kemi kujdes me të dhënat konfidenciale.

Si mund të ndikojnë këto rreziqe në biznesin tonë dhe si t'i shmangim ato:

- Nëse rreziku është që vegla e inteligjencës artificiale ofron informata të pasakta, atëherë atë mund ta shmangim duke verifikuar çdoherë burimet e informatës.
- Nëse rreziku është që duhet të bashkëngjisim të dhëna të klientit në vegla, atëherë mund të përdorim disa vegla të cilat kanë më shumë garanci të privatësisë.
- Nëse rreziku është që shabllonet e gjeneruara janë jo-komplete, atëherë mund t'i shohim ato si një pikënisje e jo si produkt final.

RREGULLORET LIGJORE - EU AI ACT

Së fundmi (2024) Bashkimi Evropian ka miratuar ligjin e parë gjithëpërfshirës mbi inteligjencën artificiale, e që njihet si EU AI Act (akti ligjor i BE-së për inteligjencën artificiale). Bizneseve poashtu, duhet të ju interesojë se çfarë lejon dhe çfarë ndalon ky ligj i cili kategorizon sistemet e inteligjencës artificiale sipas rrezikut por edhe vendos detyrime për bizneset që përdorin inteligjencën artificiale.

Çka ndalohet me EU AI Act:

- Sistemet e vëzhgimit masiv të qytetarëve, manipulimi i sjelljes njerëzore pa dije, klasifikimi social nga shteti – ndarja e pikëve për personat.

Çka paraqet rrezik të lartë me EU AI Act:

- Përdorimi i veglave të inteligjencës artificiale në rekrutim të stafit (paragjykimi), ndarja e kredive bankare (paragjykimi), përdorimi në shëndetësi apo arsim (duhet transparencë detyrimisht.

Çka paraqet rrezik të kufizuar me EU AI Act:

- Përdorimi i chatbots ose robotëve ndihmës në ueb – duhet të dijë shfrytëzuesi se me kënd po bashkëbisedon

Çka paraqet rrezik minimal me EU AI Act:

- Përdorimi i veglave për produktivitet/krijim, për rekomandim të produkteve, për filtrim të spam ose jo spam

Si listë interesante për biznesin tonë do të ishte të dimë: cilat vegla të inteligjencës jemi duke i përdorur dhe si klasifikohen sipas EU AI Act; a kemi politikë të brendshme për përdorim të veglave të inteligjencës artificiale; a kemi ne dhe stafi informata mbi rreziqet dhe kufizimet; a janë të dhënat e klientëve të mbrojtura.

Rekomandim: fillo me krijimin e një politike të brendshme të përdorimit të veglave të inteligjencës artificiale në biznesin tuaj. Thjeshtë trego: çka lejohet, për çka lejohet, çka nuk duhet asnjëherë të bashkëngjitet dhe kush miraton politikat e reja.

REKOMANDIME PËR PËRDORIM TË PËRGJEGJSHËM

Për përdorim sa më efikas të veglave të inteligjencës artificiale, po e vendosim këtë listë me rekomandime për përdorim të përgjegjshëm:

- Çdoherë verifikoni informacionin e gjeneruar nga vegla e inteligjencës artificiale.
- Mos bashkëngjitni të dhëna konfidenciale.
- Vendosni kontroll njerëzor mbi vendimet e rëndësishme.
- Trajnoni stafin tuaj mbi mundësitë dhe kufizimet.
- Hartoni politikë të brendshme të përdorimit të veglave të inteligjencës artificiale.
- Filloni me detyra të vogla, që nuk janë me rrezik, para se të zgjeroni përdorimin.
- Dokumentoni se ku dhe për çka do të përdorni veglat e inteligjencës artificiale.
- Informoni klientët tuaj nëse përfshihen veglat e inteligjencës artificiale në ndonjë prej shërbimeve që ofroni
- Monitoroni rezultatet dhe nëse shkaktohen probleme, ndaluni dhe rivlerësoni ato.
- Qëndroni të informuar mbi inteligjencën artificiale dhe ligjet mbi të.

Inteligjenca artificiale do ta ndryshojë mënyrën e kryerjes së punës tonë, por ne duhet të punojmë me mençuri, etikë dhe efikasitet.

Secila vegël ka kosto dhe në kohën kur kjo broshurë është krijuar kostoja e përafërt për modele është:

- **ChatGPT –** ka verzion falas më të vjetër dhe verzion më të ri me pagesë Plus: 20 USD/muaj. Business Standard: 20 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 25 USD me faturim mujor Claude – poashtu ka version falas të kufizuar por edhe me pagesë Pro: 20 USD/muaj (ose 200 USD/vit). Team Standard: 20 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 25 USD me faturim mujor.
- **ClickUP / Asana –** verzione falas të kufizuara dhe me pagesë si në vijim: ClickUP: Unlimited: 7 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 10 USD me faturim mujor. Business: 12 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 19 USD me faturim mujor. Asana: 10.99 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 13.49 USD me faturim mujor. Advanced: 24.99 USD/përdorues/muaj me faturim vjetor ose 30.49 USD me faturim mujor.