شات جي بي تي - الجزء 7: بناء مساعدين مخصصين للفريق

يعد المساعد المخصص، ويسمى في شات جي بي تي جي بي تي مخصصاً، لمهمة متكررة واحدة، بتعليماته وملفاته المرجعية الخاصة. وعند إعداده جيداً، يمنح الفريق نقطة بداية موثوقةً ثابتةً في كل مرة. وتبني خمس خطوات مساعداً يثق به الزملاء: المهمة، والقواعد، والمصادر، والاختبار، والإطلاق. وفي هذا الجزء، يبني كريم، مدير المشتريات في شركة لتصنيع مواد التغليف، مساعداً لموظفي الشراء لديه.

1. المهمة

المساعد الذي يحاول فعل كل شيء لا يتقن شيئاً، لذلك نبدأ بمهمة واحدة. نحدد مهمةً متكررةً واحدةً، والأشخاص الذين سيستخدمونه، وما تبدو عليه الإجابة الجيدة. والسؤال هو: ما المهمة الواحدة، ولأي مستخدمين؟ ونكتب أيضاً ما هو خارج النطاق، حتى لا يتوقع أحد منه أن يوافق أو يقرر. والنسخة الأولى الضيقة أسهل في الاختبار وفي كسب الثقة.

مثال: يجيب فريق مالي عن أسئلة المصروفات نفسها كل أسبوع. ويستخدم سؤال المهمة: ما المهمة الواحدة، ولأي مستخدمين؟ ويختار مهمةً واحدةً، هي الإجابة عن أسئلة الموظفين حول سياسة المصروفات، فتقتبس الإجابة الجيدة السياسة وتذكر الخطوة التالية.

في العمل: يسأل موظفو الشراء كريم نفس الأسئلة طوال اليوم، مثل متى يلزم عرض سعر. ويستخدم سؤال المهمة: ما المهمة الواحدة، ولأي مستخدمين؟ ويختار مهمةً واحدةً: الإجابة عن أسئلة موظفي الشراء حول سياسة المشتريات، واقتباس البند، وتحويل كل ما عدا ذلك إليه. أما الموافقة على أي عملية شراء فليست من مهامه.

2. القواعد

التعليمات هي الأوامر الدائمة التي يتبعها المساعد في كل محادثة. نكتبها في أسطر قصيرة وبسيطة: دوره، وشكل الإجابة، وما يجب ألا يفعله أبداً، وما يفعله عندما يكون غير متأكد. والسؤال هو: ماذا يفعل دائماً، وماذا لا يفعل أبداً؟ وأهم قاعدة هي القاعدة الاحتياطية، التي تنص على الاعتراف بعدم المعرفة وذكر شخص مسؤول عندما لا تحمل المصادر إجابةً. فالسلوك مكانه التعليمات، أما الحقائق فمكانها الملفات.

مثال: يريد بنك مساعداً يشرح رسوم البطاقات لمكتب خدمة العملاء لديه. ويستخدم سؤال القواعد: ماذا يفعل دائماً، وماذا لا يفعل أبداً؟ فيجب أن يقتبس المساعد دائماً جدول الرسوم، وألا يعد بأي استرداد أبداً.

في العمل: يكتب كريم أولاً: أعد تعليمات لمساعد مشتريات. فتأتي النتيجة عامةً وبلا حدود، فقد يخمن المساعد قاعدةً. ثم يطلب مجدداً بسؤال القواعد: ماذا يفعل دائماً، وماذا لا يفعل أبداً؟ ويطلب مهمةً وقاعدة اقتباس وقاعدة منع وبديلاً احتياطياً، فيحصل على تعليمات يستطيع لصقها مباشرةً.

3. المصادر

لا يكون المساعد موثوقاً إلا بقدر الملفات التي يستند إليها. نرفع مستندات حديثةً ومعتمدةً يسمح للمستخدمين بالاطلاع عليها، ونحذف المسودات القديمة والنسخ المكررة والمسح الضوئي غير الواضح. والسؤال هو: ما الملفات المعتمدة، وهل هي حديثة؟ ولأن الملفات قد تظهر في الإجابات، تبقى المواد السرية خارجها ما لم تسمح قواعد مساحة العمل بذلك. ويحتاج كل ملف أيضاً إلى مسؤول قادر على استبداله.

مثال: يرفع فريق دعم سياسة الإرجاع لديه، لكن المجلد يضم أيضاً مسودة العام الماضي. ويستخدم سؤال المصادر: ما الملفات المعتمدة، وهل هي حديثة؟ فيحذف المسودة القديمة، فلا يقتبس المساعد إلا القاعدة الحالية.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

في العمل: يجمع كريم سياسة المشتريات وقائمة الموردين المعتمدين وجدول حدود الموافقة. ويستخدم سؤال المصادر: ما الملفات المعتمدة، وهل هي حديثة؟ فيجد نسختين أقدم من قائمة الموردين ومسحاً ضوئياً غير واضح، فيحذفها ويضيف تاريخ الاعتماد إلى اسم كل ملف. والآن تستطيع كل إجابة أن تشير إلى مستند حديث.

4. الاختبار

قبل أن يعتمد الزملاء على المساعد، نختبره في لوحة المعاينة. نجرب سؤالاً معتاداً، وسؤالاً صعباً يجمع موضوعين، وسؤالاً لا تجيب عنه الملفات، وطلباً يتجاوز حداً. والسؤال هو: ماذا يحدث مع سؤال صعب أو سؤال بلا إجابة؟ ونقارن كل إجابة بالمصدر ونسجل كل إخفاق. وبعد كل إصلاح نعيد الاختبارات نفسها، ثم يجربه مستخدم حقيقي، لأن صياغته ستختلف عن صياغتنا.

مثال: يختبر فريق الامتثال في بنك مساعده بسؤال عادي وسؤال مختلط وسؤال لا تجيب عنه الملفات. ويستخدم سؤال الاختبار: ماذا يحدث مع سؤال صعب أو سؤال بلا إجابة؟ فيخمن المساعد إجابة السؤال الثالث، فيضيف الفريق قاعدةً احتياطيةً ويختبر من جديد.

في العمل: يختبر كريم أربعة أسئلة في لوحة المعاينة: متى يلزم عرض سعر، وهل يجوز تقسيم طلب، ومورد غير مدرج، وطلب الموافقة على شراء عاجل. ويستخدم سؤال الاختبار: ماذا يحدث مع سؤال صعب أو سؤال بلا إجابة؟ فيوافق المساعد على الشراء العاجل، فيضيف قاعدةً تجعل الموافقة لرئيس المشتريات وحده، ويعيد الاختبارات الأربعة كلها.

5. الإطلاق

المشاركة قرار وليست نقرةً. نختار أصغر جمهور يحتاج إلى المساعد وأدنى صلاحية تكفي: فصلاحية المحادثة تتيح للناس استخدامه، أما صلاحية التحرير فتتيح لهم تغييره. وما نستطيع إنشاءه ومشاركته يتوقف على خطتنا وإعدادات مساحة العمل، لذلك نؤكد ذلك مع المسؤول الإداري. والسؤال هو: من يحتاج إلى الوصول، ومن المسؤول عنه؟ ويراجع المسؤول الملفات والتعليمات والملاحظات بعد كل تغيير في السياسة.

مثال: تخطط إدارة خدمة تقنية المعلومات لإعطاء مساعد جديد لكل الشركة منذ اليوم الأول. وتستخدم سؤال الإطلاق: من يحتاج إلى الوصول، ومن المسؤول عنه؟ فتبدأ بفريق الدعم، وتمنح صلاحية المحادثة فقط، وتسمي مسؤولاً واحداً.

في العمل: يشارك كريم مساعده مع موظفي الشراء الستة لديه فقط بصلاحية المحادثة، ويحتفظ بصلاحية التحرير لنفسه ولبديل واحد. ويستخدم سؤال الإطلاق: من يحتاج إلى الوصول، ومن المسؤول عنه؟ ويعين نفسه مسؤولاً، ويحدد موعد مراجعة بعد كل تحديث للسياسة. وعندما تتغير حدود الموافقة، يستبدل الملف ويجري اختباراته الأربعة في اليوم نفسه.

الخاتمة

وخلاصة القول، يبنى المساعد الموثوق للفريق في خمس خطوات. نعطيه مهمةً واحدةً، وقواعد واضحةً، ومصادر معتمدةً، واختبارات صادقةً، وإطلاقاً دقيقاً له مسؤول. وقبل كل إطلاق، السؤال الرئيسي بسيط: هل نثق بأن يتصرف زميل بحسب كل إجابة؟

المصادر

• مركز مساعدة OpenAI: إنشاء نماذج GPT وتعديلها – https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-and-editing-gpts
• مركز مساعدة OpenAI: مشاركة نماذج GPT ونشرها – https://help.openai.com/en/articles/8798878-sharing-and-publishing-gpts
• مركز مساعدة OpenAI: نماذج GPT في شات جي بي تي – https://help.openai.com/en/articles/8554407-gpts-in-chatgpt

• ChatGPT وOpenAI علامتان تجاريتان لشركة OpenAI. هذا الفيديو مادة تدريبية مستقلة وغير تابع لـ OpenAI.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)