
DI įrankio pirkimo darbalapis

Vartai, klausimai tiekėjui, 30 dienų piloto protokolas ir ROI struktūra, kuri atlaiko finansų vadovo klausimus.

Kaip naudoti šį darbalapį

Atsispausdinkite. Neškitės į susitikimus. Pildykite tiekėjui kalbant — ne po to.

Eiliškumas svarbus. Dauguma pirkimų žlunga todėl, kad pradedama nuo palyginimo, o ne nuo vartų: lyginami trys tiekėjai, iš kurių du apskritai neturėjo praeiti.

ŽINGSNIS	KĄ DAROTE	KADA
1. Bazė	Išmatuojate savo signalo–sprendimo atotrūkį (žemiau)	Prieš bet kokį kontaktą su tiekėju
2. Vartai	Keturi klausimai su atsakymu „taip / ne“. Neišlaikęs iškrenta.	Prieš demonstraciją
3. Klausimai	Išsiunčiate raštu. Atsakymų kokybė atrenka geriau nei skaidrės.	Prieš demonstraciją
4. Pilotas	30 dienų su savo duomenimis ir savo etalonu	Prieš parašą
5. Palyginimas	Tik tarp išgyvenusių ir tik su piloto skaičiais	31-ą dieną

Kodėl ne svertinė matrica. Svoriai beveik visada parenkami jau žinant, kurį tiekėją nori, o subjektyvūs balai apsirengia objektyvumo drabužiais. Dar svarbiau: gylio lygis ir teisinė atitiktis nėra kriterijai su procentais — jie yra vartai. Tiekėjas, kuris nepraeina, neturi būti gelbstimas balais už „palaikymą ir mokymus“.

Jūsų bazinė linija

Trys skaičiai už paskutinį ketvirtį. Be jų po metų neturėsite su kuo palyginti investicijos rezultato — ir tiekėjas tai žino.

Signalų kiekis	Atsiliepimai, skundai, pokalbiai, skambučiai — viskas, ką surinkote	
Sprendimų skaičius	Skaičiuojama tik tai, kas turi savininką, datą ir pasekmę: pakeistas procesas, perskirstytas biudžetas, pakoreguota iniciatyva	
Ciklo trukmė	Vidutinis laikas nuo signalo iki sprendimo	
Santykis	$\text{Sprendimų } 1\,000 \text{ signalų} = (\text{sprendimai} \div \text{signalai}) \times 1\,000$	

Jei santykis mažesnis nei 1, problema yra tarp įžvalgos ir sprendimo. Tai organizacinė atkarpa, ir DI joje kol kas neveikia. Įrankis vis tiek gali būti naudingas — bet perkamas kaip sprendimo pagreitinimo priemonė, ne kaip dar vienas klausymosi sluoksnis.

Keturi vartai

Dvejetainiai. Neišlaikęs iškrenta, nesvarbu, kaip gerai atrodo visur kitur.

I Gylis lygis ≥ 3

Sistema turi ne tik klasifikuoti (temos, sentimentas), bet ir interpretuoti: nustatyti priežastį, kelionės kontekstą, poveikio dydį. Įrodymas — ne skaidrė, o realus atvejis, kai sistema rado temą, kurios niekas nebuvo suformulavęs.

☐ Praėjo ☐ Nepraėjo Pastaba: _____

2 ES DI akto atitiktis raštu

Nuo 2025-02-02 draudžiama naudoti DI darbuotojų emocijoms nustatyti darbo vietoje pagal biometrinius duomenis. Kliento emocijų atpažinimas skambučio metu — leidžiamas. Bauda — iki 35 mln. € arba 7 % pasaulinės apyvartos. Reikalingas rašytinis tiekėjo patvirtinimas, o ne pokalbis.

☐ Praėjo ☐ Nepraėjo Patvirtinimo data: _____

3 Duomenų ir taksonomijos eksportas

Taksonomija ir istoriniai priskyrimai eksportuojami mašinos skaitomu formatu nutraukus sutartį. Jei ne — po dvejų metų negalėsite palyginti savo pačių duomenų su niekuo kitu, o derybinė pozicija atnaujinant sutartį bus lygi nuliui.

☐ Praėjo ☐ Nepraėjo Sutarties punktas: _____

4 Sutikimas su 30 dienų pilotu

Su jūsų realiais duomenimis ir jūsų etalonu, kurio tiekėjas nemato. Atsisakymas yra atsakymas.

☐ Praėjo ☐ Nepraėjo Pilotu pradžia: _____

Gylis laiptai — pažymėkite, kur iš tikrųjų stovi tiekėjas

LYGIS	KĄ SISTEMA DARO	ĮRODYMAS (NE PAŽADAS)
1. Rinkimas	Surenka atsiliepimus ir įrašus	
2. Klasifikavimas	Temos, sentimentas, kategorijos	
3. Interpretavimas	Priežastis, kontekstas, poveikio dydis	
4. Rekomendavimas	Veiksmas, savininkas, prioritetas	
5. Veiksmas	Pats sukuria užduotį veiklos sistemoje	

Jei jau turite veikiančią grįžtamojo ryšio programą, mokate tik už 3 lygį ir aukščiau. Viskas iki jo yra jūsų esamos platformos funkcija arba prekė, kurios kaina kasmet mažėja.

03 • KLAUSIMAI TIEKĖJUI

Išsiųskite raštą prieš demonstraciją

Ne per demonstraciją. Prieš. Vengiantis atsakymas taip pat yra duomuo — užsirašykite jį.

1. Kaip matavote tikslumą lietuvių kalba — kokiais duomenimis ir prieš kokį etaloną?

Nereikalaukite trečiosios šalies audito ataskaitos: tokių šioje rinkoje beveik nėra, o reikalaudami neegzistuojančio dokumento gausite „susisieksime“. Tikėtinas atsakymas — „nematavome“. Tai ir yra jūsų informacija: skaičių sukursite pilote.

2. Parodykite tris atvejus, kai sistema rekomendavo veiksmą, kurio klientas pats nebuvo suformulavęs — ir kas dėl jų buvo padaryta.

Jei atsakymas yra ataskaitų skydelio ekrano nuotrauka — tai 2 lygis, kad ir kaip jis pavadintas.

3. Kam priklauso taksonomija ir istoriniai priskyrimai nutraukus sutartį? Ar galiu juos eksportuoti CSV formatu?

Eksporto sąlygos derėtinios pirmoje sutartyje, ne trečioje.

4. Patvirtinkite raštu: ar produktas daro išvadas apie darbuotojų emocinę būseną iš balso, vaizdo ar fiziologinių duomenų? Ar tai įjungta pagal nutylėjimą ES aplinkoje? Ar galima išjungti kliento lygmeniu?

Daugelyje kontaktų centrų platformų kliento ir darbuotojo analizė gyvena tame pačiame modulyje, o darbuotojo dalis kartais įjungta pagal nutylėjimą.

5. Ar rekomendacija gali sukurti užduotį mūsų veiklos sistemoje be žmogaus tarpininko — ir kas atsako už klaidingą veiksmą?

Antra klausimo dalis svarbesnė už pirmą. Integracija be atsakomybės ribos yra rizika, ne funkcija.

6. Kas mūsų organizacijoje gaus jūsų sistemos išvadą — ir ar tas žmogus turi biudžetą?

Šis klausimas skirtas ne tiekėjui, o jums. Įžvalga, keliaujanti pas žmogų be įgaliojimo, sprendimu netaps niekada.

30 dienų protokolas

Demonstracija su tiekėjo duomenimis neįrodo nieko. Vienintelis rimtas testas — jūsų duomenys ir etalonas, kurio tiekėjas nemato.

Hipotezė	Tiekėjo modelis lietuviškus klientų signalus priskiria temoms ir priežastims pakankamai tiksliai, kad jo išvadomis būtų galima grįsti veiklos sprendimus.
Pokytis	500 realių įrašų iš savo kanalų (ne demonstracinių). Du žmonės koduoja etaloną. Tiekėjas etalono nemato ir tuos pačius įrašus apdoroja savo sistema.
Laukiamas rezultatas	Sutapimas su žmogaus kodavimu $\geq 80\%$ temos lygmeniu ir $\geq 60\%$ priežasties lygmeniu. Papildomai — trys rekomendacijos verslo savininkui su vieninteliu klausimu: „Ar būtumėte dėl to ką nors darę?“
Sėkmės matas	Tikslumo procentas prieš etaloną + bent viena rekomendacija, kurią savininkas pasirengęs įgyvendinti be papildomos analizės.
Peržiūros data	30 dienų. Sprendimas priimamas tą pačią dieną: tęsti arba baigti.

Ką tai reiškia jūsų komandai

Pirmas klausimas, kurį gausite iš vadovybės. Skaičiuokite taip:

DARBAS	KAS	APIMTIS
Etalono kodavimas	2 žmonės	500 įrašų. Trumpiems tekstams — 60–100 įrašų per valandą; skambučių transkriptams — 20–30. Dvigubai koduojama tik 100 įrašų imtis: to pakanka vertintojų sutarimui išmatuoti ir perpus pigiau nei koduoti viską du kartus.
Koordinavimas	1 žmogus	~1 diena: duomenų ištraukimas, perdavimas, kodavimo taisyklių sutarimas
Analizė ir sprendimas	1 žmogus	~1 diena: palyginimas su etalonu, trijų rekomendacijų vertinimas su verslo savininku

Balso kanalui — apie 6–8 darbo dienas. Tekstiniam — mažiau. Palyginkite su suma, kurią pasirašysite trejiems metams.

Kodėl kodavimo taisyklės sutariamos prieš, o ne po. Jei du jūsų žmonės tarpusavyje nesutaria dėl temos priskyrimo, jokio modelio tikslumo išmatuoti negalite — matuosite savo pačių neapibrėžtumą. Todėl pirma sutarimas tarp žmonių, tik paskui palyginimas su sistema.

05 • PINIGAI IR RIZIKOS

ROI, kuris atlaiko finansų vadovą

Tiekėjo pasiūlyme greičiausiai rasite skaičiavimą, sudedantį sutaupytas agentų valandas, išvengtus klientų praradimus ir NPS augimą į vieną įspūdingą sumą. Trys jo problemos:

- **Apyvarta vietoj maržos.** „50 klientų $\times$ 2 000 €“ yra pajamos. Finansų vadovas tai nurašo per tris sekundes.
- **Priešingas faktas.** Išvengto praradimo be kontrolinės grupės įrodyti neįmanoma. Tai bus pirmas klausimas.
- **Tas pats euras du kartus.** Sutaupytas laikas ir išsaugotas klientas dažnai kyla iš to paties pataisyto proceso.

ROI skaičiavimas prieš pilotą yra pardavimo artefaktas, ne finansinis modelis. Tikrasis skaičius atsiranda 31-ą dieną.

Gintina struktūra — tik du komponentai

A. Laiko sutaupymas	Pilote išmatuotos (ne prognozuotos) valandos × pilna darbo vietos kaina (atlyginimas + mokesčiai + pridėtinės). Ne bruto atlyginimas.	
B. Vienas pataisytas procesas	„Prieš ir po“ kiekis + kontrolinis laikotarpis + marža, ne apyvarta . Vienas įrodytas procesas įtikina labiau nei trys prognozuoti.	
Kaštai	Licencija + diegimas + jūsų komandos laikas + duomenų valymas	
Atsipirkimas	Kaštai ÷ (A + B) mėnesiais. Realistiškas — ne trys mėnesiai.	

Kas gali sudegti

RIZIKA	TIKIMYBĖ	KĄ DARYTI
Rekomendacija pasiekia žmogų be įgaliojimo	Labai didelė	Prieš pirkimą įvardyti, kas pasirašo sprendimą pagal kiekvieno tipo įžvalgą. Rizika neišnyksta po diegimo — tik pabrangsta.
Rekomendacijos neįgyvendinamos dėl biudžeto	Didelė	Iš anksto susitarti dėl viršutinės ribos, iki kurios sprendimas priimamas be teikimo valdybai.
Agentai jaučiasi stebimi ir slopina iniciatyvą	Didelė	Įtraukti agentus į pilotą; komunikuoti, kad analizuojamas procesas, ne asmuo. Tai ir kultūros, ir teisės klausimas.
Netvarkingi duomenys	Vidutinė	Valymas prieš pilotą. Kitaip matuosite savo CRM netvarką, ne modelio tikslumą.
Tiekėjas užrakina duomenis	Vidutinė	Eksporto sąlygos — pirmoje sutartyje.

Kai reikia antros poros akių

Per 45 minutes peržiūriu jūsų matavimo sistemą, jūsų bazinę liniją ir tiekėjų atsakymus — ir pasakau, ar DI įrankis jums išvis reikalingas, ir kokio lygio.

experiencefirst.lt · ina@experiencefirst.lt

Šaltiniai: Reglamentas (ES) 2024/1689 (DI aktas), 5 str. 1 d. f p.; Europos Komisijos gairės dėl draudžiamos DI praktikos, C(2025) 884 final. Šis darbalapis nėra teisinė konsultacija — dėl konkretaus atvejo vertinimo kreipkitės į teisininką. © ExperienceFirst