



AI prompts



Gilbert Peine



Oatmeal Artist



Softronic



Gilbert.peine@softronic.se



<http://www.linkedin.com/in/gilbertpeine1337>



"With great peanutbutter, comes amazing days"

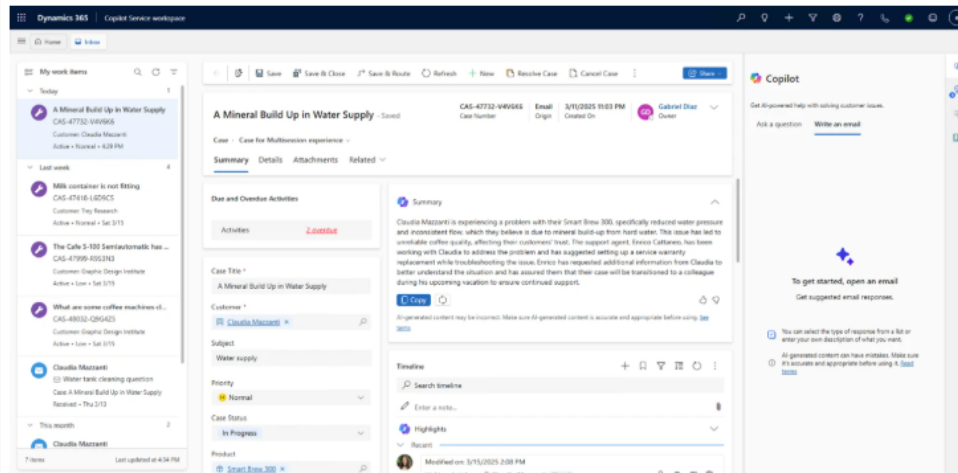
Copilot Copilot Copilot Copilot
Copilot Copilot Copilot Copilot
Copilot
Copilot Copilot Copilot
Copilot Copilot Copilot
Copilot Copilot Copilot
Copilot Copilot Copilot

Customer Service Workspace Copilot Service Workspace

Renaming the apps

To ensure our AI experiences align with Microsoft's AI-first vision, we will differentiate our brand accordingly. This approach provides consistent yet distinct user experience and introduces Copilot-related features with appropriate branding and user onboarding.

As a step toward creating an autonomous contact center, we are renaming **Customer Service workspace** and **Contact Center workspace** to **Copilot Service workspace**. Additionally, we are renaming **Customer Service admin center** and **Contact Center admin center** to **Copilot Service admin center**.



Customer Service workspace is now Copilot Service workspace.

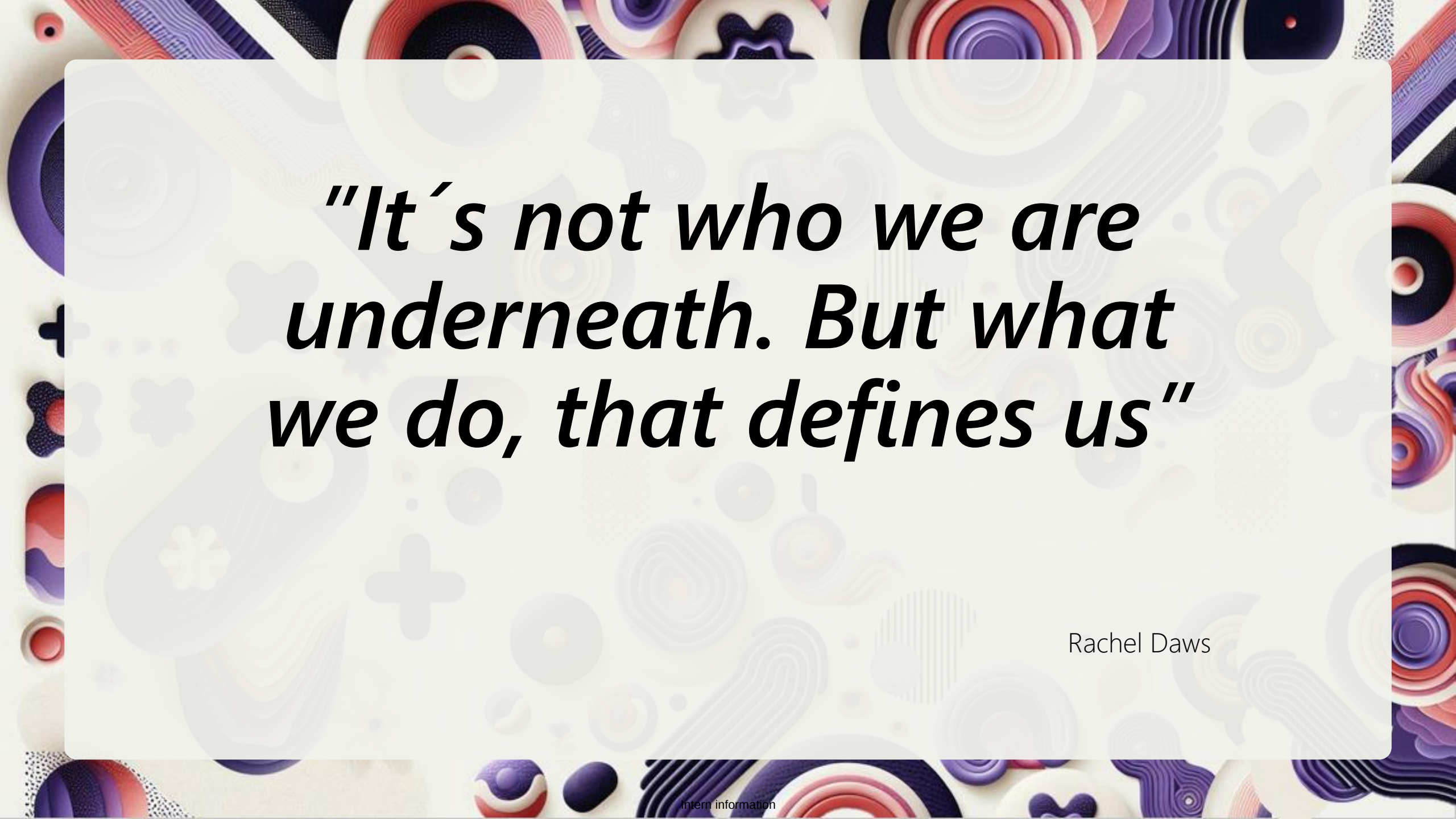
How we use the terms “agents” and “bots”

Currently, the term “agent” refers to both AI bots and human representatives within Dynamics 365 Customer Service products. This leads to confusion and possible friction. Additionally, to align with Microsoft's technological direction and ensure clarity, it is crucial that our terminology is helpful and consistent.

Moving forward, “AI agent” will exclusively refer to **autonomous agents**. “Customer service representative” will be adopted for the human consultants across Copilot Service admin center and Copilot Service workspace, marketing materials, release notes, videos, documentation, and customer interactions. Where “customer service representative” is too lengthy, we will shorten this term to “service representative” or simply “representative.” Specific features that have used “agent” have also been renamed to either become more generic or to a version of this change (e.g., Agent Scripts to Scripts, and the Agent Experience Profiles to Experience Profiles) but are still located in the same areas.

Go to
www.menti.com
Enter the code
3886 4988



The background of the slide is a vibrant, abstract collage. It features numerous concentric circles in shades of purple, red, and blue, some with intricate patterns like wavy lines or dots. There are also stylized, light-colored shapes like plus signs and stars scattered throughout. The overall effect is a busy, artistic, and colorful backdrop.

***"It's not who we are
underneath. But what
we do, that defines us"***

Rachel Daws

Prompts är hur du ber AI-modellen (GPT) att göra något för dig — det består i huvudsak av två delar, instruktion och datakontext. För att få bästa resultat är det viktigt att **fokusera på några av de nyckelelementen nedan** när du bygger dina anpassade AI-funktioner.



Uppgift

En instruktion som talar om för GPT-modellen vad du vill att den ska göra.



Kontext

Beskriv datan som kommer att användas, tillsammans med eventuella inmatningsvariabler.



Förväntningar

Förmedla till GPT mål och förväntningar på svaret.



Resultat

Förklara hur GPT ska formatera utdata på det sätt du vill.

Skapa en produktfeedbacksammanfattning baserad på senaste kundrecensionerna vi fått in. Sammanfattningen ska identifiera nyckelteman, övergripande sentiment och eventuella återkommande problem eller beröm. Formatet på sammanfattningen ska vara kortfattat och presentera informationen på ett tydligt och lättförståeligt sätt som är lämpligt för ett möte med marknadsföringsteamet.



Uppgift

Skapa en checklista för att säkerställa en framgångsrik D365 CE-implementering



Kontext

Checklistan ska täcka alla viktiga steg från planering till Go-live



Förväntningar

Checklistan ska vara detaljerad och lätt att följa



Resultat

En checklista som kan användas av projektledare och teammedlemmar



Uppgift

Förbered en presentation om de bästa minnena från en gemensam resa



Kontext

Presentationen ska innehålla bilder och berättelser från resan



Förväntningar

Presentationen ska vara nostalgisk och underhållande



Resultat

En PowerPoint-presentation med bilder och berättelser



Uppgift

Sammanfatta feedback från senaste teammötet



Kontext

Feedback från kollegor om arbetsprocesser och samarbete



Förväntningar

Sammanfattningen ska vara kortfattad och konstruktiv



Resultat

En sammanfattning som kan delas med hela teamet



Uppgift

Skapa en plan för att förbättra dina sociala färdigheter



Kontext

Inkludera mål för att nätverka, delta i sociala evenemang och bygga relationer



Förväntningar

Planen ska vara praktisk och uppnåelig.



Resultat

En plan som hjälper dig att bli mer socialt aktiv och självsäker



Social utveckling

Här är en praktisk och uppnåelig plan för att förbättra dina sociala färdigheter:

1. Nätverka

- Delta i minst två nätverksevenemang per månad.
- Prata med minst fem nya personer vid varje evenemang.
- Följ upp med dessa kontakter inom en vecka efter evenemanget.

2. Delta i sociala evenemang

- Gå på minst ett socialt evenemang per vecka (t.ex. fester, middagar, sportaktiviteter).
- Engagera dig aktivt i samtal och aktiviteter.
- Sätt upp ett mål att prata med minst tre nya personer vid varje evenemang.

3. Bygga relationer

- Planera regelbundna träffar med vänner och familj (minst en gång i veckan).
- Visa intresse för andra genom att ställa frågor och lyssna aktivt.
- Identifiera och arbeta på att stärka minst tre viktiga relationer.

Steg för att nå målen

1. Förberedelse

- Läs på om nätverksevenemang och sociala evenemang i ditt område.
- Skapa en lista över potentiella kontakter och evenemang att delta i.
- Öva på att presentera dig själv och din verksamhet kortfattat.

2. Genomförande

- Delta aktivt i evenemang och nätverksträffar.
- Använd sociala medier för att hålla kontakten med nya bekantskaper.
- Var öppen och positiv i dina interaktioner.

3. Uppföljning

- Skicka ett tackmeddelande eller följ upp med en kort konversation efter att ha träffat nya personer.
- Planera regelbundna uppföljningsmöten eller samtal.
- Utvärdera dina framsteg och justera planen vid behov.

Tips för att bli mer självsäker

- **Öva regelbundet:** Ju mer du övar på att vara social, desto mer självsäker blir du.
- **Positivt tänkande:** Fokusera på dina styrkor och framgångar.
- **Kroppsspråk:** Använd ett öppet och självsäkert kroppsspråk.

• Do's

- **Var tydlig och specifik.** Ge specifika instruktioner om uppgiften som ska utföras, förklara datakontexten, bakgrund och vilket resultat som önskas.
- **Ge exempel.** Använd gärna olika exempel för att vägleda AI att generera mer exakta svar.
- **Definiera utdataformat.** Hjälp AI att generera den utdata som är i linje med dina mål och behov.
- **Testa och iterera.** Prompt engineering är en iterativ process. Det första utkastet av prompten når oftast inte önskat resultat.
- **Kontrollera noggrannhet.** Ibland kan AI generera felaktigheter, ex hallucinera eller felaktig fakta.
- **Inkorporera feedback.** Fråga efter feedback och låt AI hjälpa till att förbättra resultatet. Ta din prompt genom några iterationer tills du får det du behöver.
 - "Innan du skapar svaret vill jag att du kommer med motfrågor om du är osäker på något"
 - "Vilka förbättringsförslag har du för att göra detta bättre"
 - (specificera vad du vill ha ut av förbättringsförslagen. Tex för att passa ett specifikt ämne, vara vassare & mer koncist, ge förslag som är från ett helt oväntat perspektiv, etc
 - Exempel: "Baserat på de tre fördelarna du nämnde, hur kan vi implementera dessa i vår nuvarande kundservice?"

• Don'ts

- **Var inte vag.** När du ger instruktioner, undvik att använda vaga & otydliga uttryck i möjligaste mån för att få bättre kvalitet.
- **Använd inte slang, jargong eller informellt språk.** Detta kan orsaka att AI ger lågkvalitativa, olämpliga eller oprofessionella svar.
- **Ge inte motstridiga instruktioner.** Instruktioner med motstridiga delar kan förvirra AI och resultera i irrelevant output.
- **Överkomplicera inte.** Fokusera på enkla uppgifter för AI, särskilt när du använder enstaka uppgiftsfunktioner. För komplexa flöden rekommenderas det att skapa ett Power Automate-flöde istället.
- **Anta ingen tidigare kunskap.** Undvik att anta att AI har kunskap utöver den givna prompten eftersom detta kan leda till hallucinationer. Ge alltid sammanhang och tydliga förväntningar.



Go to
www.menti.com
Enter the code
3886 4988



Relationship Conflict Resolver

- **Introduktion**

- **Text:** "Konflikter kan vara utmanande att hantera, särskilt när det gäller relationer. Låt oss se hur AI kan hjälpa oss att designa en samtalsram för att lösa konflikter och säkerställa ömsesidig förståelse."

- **Exempel på Prompt**

- **Text:** 'Hjälp mig att hantera denna svåra situation med [PERSON/RELATION]. Designa en samtalsram som kommunicerar mitt perspektiv utan hinder, säkerställer ömsesidig förståelse och leder till praktisk lösning.'

- **AI-Genererad Samtalsram**

- **Text:** "Samtalsram: 'Börja med att uttrycka dina känslor och perspektiv tydligt och respektfullt. Lyssna aktivt på den andra personens synpunkter och bekräfta deras känslor. Diskutera möjliga lösningar och kom överens om praktiska steg för att lösa konflikten.'"

- **Slutsats**

- **Text:** "Genom att använda AI för att designa en samtalsram kan vi förbättra vår kommunikation och lösa konflikter på ett konstruktivt sätt."



Kaffekonflikt?



Kaffekriget!

AI comes to save us?



Kaffenjutning!



The background of the slide is a vibrant, abstract collage. It features numerous concentric circles in shades of purple, red, and blue, some with intricate patterns. Interspersed among these are various geometric shapes, including plus signs, stars, and irregular polygons, in muted tones of grey and white. The overall effect is a complex, layered visual texture.

***"With great power,
comes great
responsibility"***

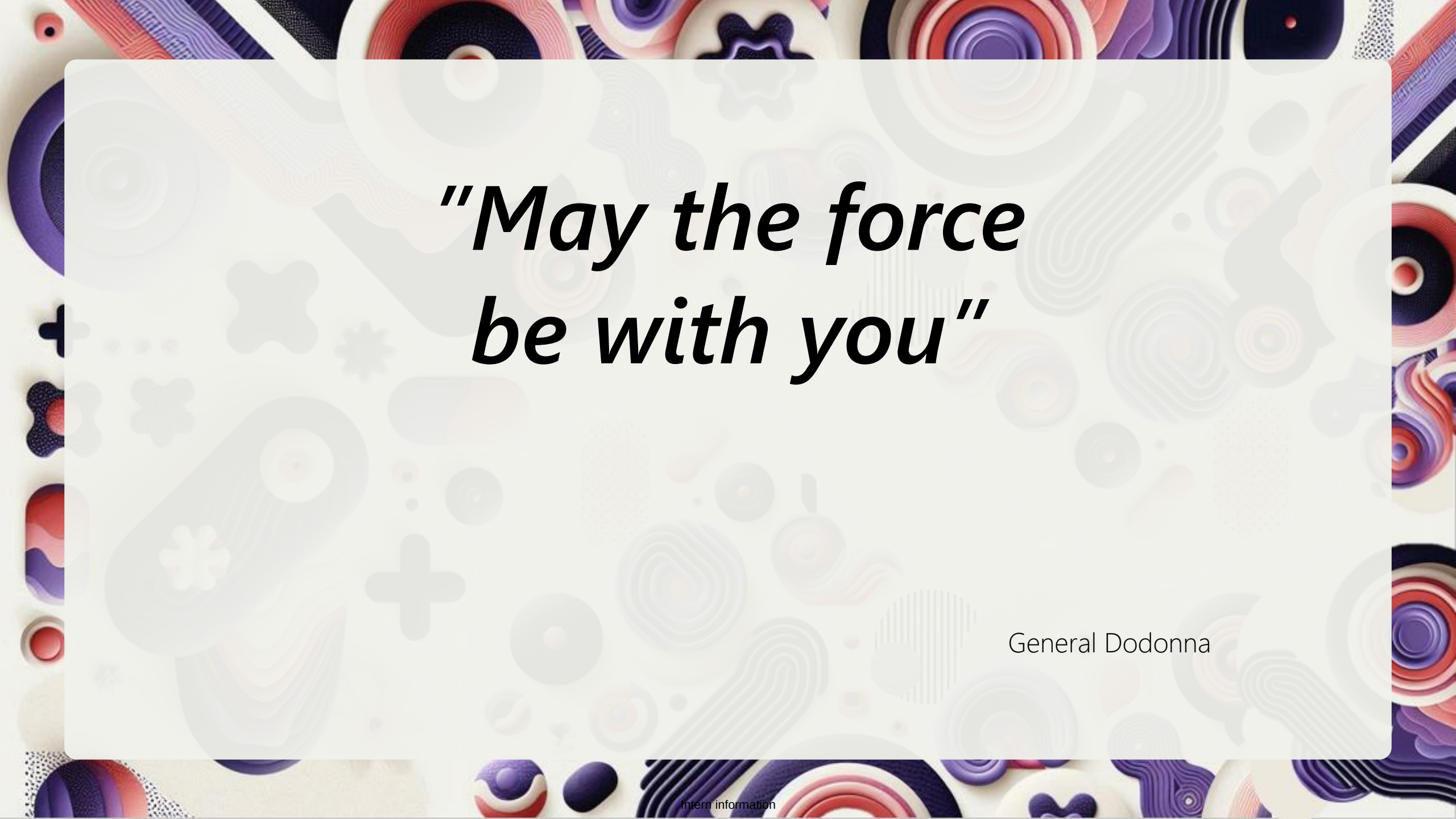
Uncle Ben

Go to
www.menti.com
Enter the code
3886 4988



Summerring

- När du skapar prompts, tänk på att du instruerar en hjälpsam assistent att göra något på dina vägnar — ju mer specifik och precis du är med att ge instruktioner, desto bättre blir värdet för dig.
- Tänk på prompt engineering som en iterativ process, och du bör förfinas dem över tid efter behov tills du får önskade svar från AI.
- När du lägger till en inmatningsvariabel, använd inte CamelCase i prompten. Anta inte att AI känner till alla förkortningar eller akronymer.
- "Innan du skapar svaret vill jag att du kommer med motfrågor om du är osäker på något"
- "Vilka förbättringsförslag har du för att göra detta mer/bättre för att XXXX (Önskat resultat)"

The background of the slide is a vibrant, abstract collage. It features numerous concentric circles in shades of purple, red, and blue, some with a wood-grain-like texture. Interspersed among these are various geometric shapes, including plus signs, stars, and irregular polygons, in muted tones of grey and white. The overall effect is a busy, layered, and colorful pattern.

***"May the force
be with you"***

General Dodonna

