

Podizanje upita Autodesku preko admin portala

Sa Autodesk admin nalogom (Contract Manager), na Autodesk konzoli (<https://manage.autodesk.com/support-cases>), se na *Ask Autodesk Assistant* otvara prozor sa desne strane u koji se unose pitanja i dobijaju odgovori. Preporuka je koristiti engleski jezik, radi boljeg iskustva, i imati već pripremljen set pitanja. Početne odgovore daje AI, dok kod situacija gde je potrebno uključiti i Autodesk agenta, potrebno je doći do te opcije. Ovde je primer upita za objašnjenje uslova korišćenja softvera, ali se na isti način postavljaju i ostali upiti. Potrebno je definisati oblast pitanja, da bi upit završio u pravom Autodesk timu, te u ovom slučaju uneti npr. *license compliance*, pošto je ideja početi komunikaciju sa agentom u što manje koraka.

The screenshot shows the Autodesk Admin Portal's 'Support cases' page. The page has a navigation bar with 'Support' selected. On the right, the 'Ask Autodesk Assistant' button is visible. The main content area includes filters for 'CSN account' (set to 'All accounts') and 'Manage case privacy'. Below these are three cards: 'Unread comments', 'Status updates', and 'Open cases', each with a 'View' button. A search bar and a 'Filter' button are also present. The 'Cases' table below has columns for 'Case number', 'Severity', 'Status', and 'Comments'. It lists two cases: one with severity '3 - Standard' and status 'Open - Updated', and another with severity '1 - Critical' and status 'Open - Waiting for Customer'. On the right, the 'Autodesk Assistant' chat window is open, displaying a greeting and instructions. The user's input 'license compliance' is visible in the chat input field.

Case number	Severity	Status	Comments
	3 - Standard	Open - Updated	1
	1 - Critical	Open - Waiting for Customer	1

AI će izbaciti kratak tekst na temu i potom ponuditi da se kontaktira agent, pa treba odabrati tu opciju. Dalja komunikacija je sa osobom, gde treba izneti situaciju i tražiti rešenje problema.

This close-up shows the Autodesk Assistant chat window. It displays a response from the AI assistant regarding compliance measures. Below the response, there are 'Sources' and a 'Generative AI response' label. At the bottom, there are two buttons: 'Connect with an agent' (highlighted in yellow) and 'No thanks, I'm done'. A text input field at the very bottom contains the placeholder 'Rephrase or ask another question'.

Ako nije primarno da se komunicira sa agentom, postavljati pitanja AI, pratiti tok konverzacije i pružati tražene informacije do dobijanja odgovora. U slučaju da AI ne uspe da reši problem i potom ne da opciju da se komunicira sa osobom, preformulisati pitanje do postizanja cilja (ponekad je potrebno zatvoriti chat i pokrenuti novi).