

Prípadová štúdia: Efektívna firemná komunikácia a správa digitálnej pošty

1. Situácia a kontext

V dynamickom firemnom prostredí je kľúčové nielen rýchlo reagovať na požiadavky, ale aj precízne ovládať technické nástroje poštového klienta. Táto štúdia simuluje reálne scenáre, s ktorými sa zamestnanec stretáva: potreba rýchlej a profesionálnej odpovede, náprava chýb v odoslanej pošte a systematické triedenie úloh.

2. Pokyny na usporiadanie pošty pomocou „Rýchlych krokov“

Pre zefektívnenie každodennej operatívy si v Outlooku nastavte automatizovaný „Rýchly krok“ pre prioritné správy:

Kategória: DNES (Urgentné správy)

- **Akcia:** Premiestniť správu do priečinka „Urgentné“.
- **Stav:** Označiť správu ako neprečítanú.
- **Kategorizácia:** Priradiť farebnú kategóriu „Urob“.
- **Príznak:** Pridať príznak s termínom spracovania „Dnes“.

3. Úloha: Odvolanie odoslaného e-mailu

V rámci tréningu technických zručností a riešenia krízových situácií zrealizujte nasledujúci scenár:

- **Scenár:** Odošlite školiteľovi e-mail, do ktorého ste zámerne „zabudli“ vložiť dôležitú informáciu alebo prílohu.
- **Akcia:** Ihneď po zistení chyby využite funkciu Outlooku „**Odvolať túto správu**“ (Recall This Message).
- **Cieľ:** Úspešne stiahnuť správu z doručenej pošty adresáta skôr, než si ju prečíta, a následne odoslať korigovanú verziu.

4. Ciele vzdelávania

Účastník školenia sa prostredníctvom tejto štúdie naučí:

- Využívať umelú inteligenciu na generovanie pohotových a profesionálnych odpovedí.
- Technicky zvládať kritické situácie pri chybné odoslanej pošte.

- Nastaviť si automatizované procesy pre prehľadné vybavenie pošty.

5. Konkrétne úlohy pre účastníka

1. **Práca s AI:** Po obdržaní minimálne troch e-mailov od školiťeľa vytvoríte vhodné prompty (zadania pre AI) so zreteľom na firemnú etiketu a odošlete vygenerované odpovede.
2. **Technická úloha:** Realizujte vyššie opísané odvolanie e-mailu v prostredí MS Outlook.
3. **Konfigurácia systému:** Nastavte „Rýchle kroky“ podľa špecifikácie v bode 2.
4. **Dokumentácia:** Snímky obrazovky (screenshoty) vašich nastavení a potvrdenie o úspešnom odvolaní správy vložte do Word dokumentu, ktorý následne nahrajte do určeného priečinka v MS Teams.