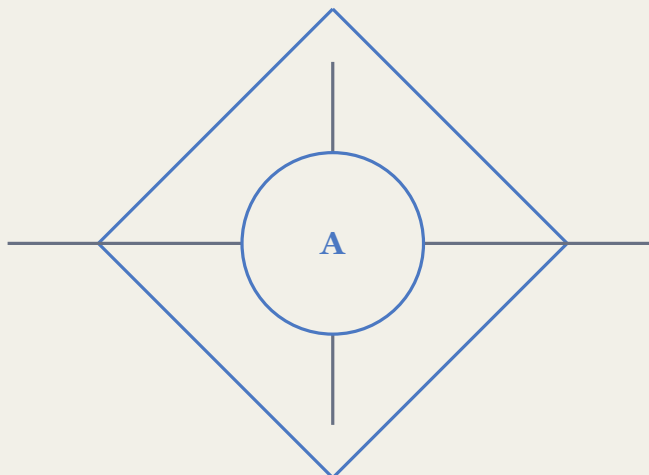


AI Agents στην Πράξη

Ψηφιακοί συνεργάτες που εκτελούν εργασίες



Πώς να χρησιμοποιήσεις αυτό το βιβλίο

Η έκδοση έχει σχεδιαστεί ως εφαρμοσμένο πρόγραμμα μάθησης. Στόχος δεν είναι η παθητική ανάγνωση, αλλά η μετατροπή κάθε κεφαλαίου σε συγκεκριμένη απόφαση, έλεγχο ή παραδοτέο.

01 Κατανόησε

Διάβασε πρώτα τον μηχανισμό, τους βασικούς όρους και τα όρια της μεθόδου.

02 Εφάρμοσε

Χρησιμοποίησε δικά σου δεδομένα ή ένα ασφαλές υποθετικό σενάριο στο εργαστήριο.

03 Έλεγε

Δοκίμασε κανονικές και δυσμενείς συνθήκες. Κατέγραψε παραδοχές και πηγές.

04 Αποφάσισε

Όρισε ενέργεια, υπεύθυνο, προθεσμία και ημερομηνία επανεξέτασης.

GNOSERA

KNOWLEDGE FOR THE NEXT ERA · BY INDIGO Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Ο σχεδιασμός, η επιμέλεια, η διάρθρωση και η παρούσα ψηφιακή έκδοση αποτελούν αποκλειστική εκδοτική παραγωγή της INDIGO GROUP MON. IKE. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αναδημοσίευση, μεταπώληση, δημόσια ανάρτηση, τροποποίηση ή διανομή ολόκληρου ή μέρους του έργου χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια του εκδότη.

Η αγορά παρέχει μία προσωπική, μη μεταβιβάσιμη άδεια χρήσης στον αρχικό αγοραστή. Η άδεια δεν περιλαμβάνει δικαίωμα εμπορικής εκμετάλλευσης, αναπαραγωγής ή παραχώρησης σε τρίτους.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Εκπαιδευτικό επιχειρηματικό περιεχόμενο. Δεν αποτελεί εξασομικευμένη νομική, φορολογική ή επενδυτική συμβουλή.

Πώς χρησιμοποιείται αυτό το βιβλίο

Το βιβλίο είναι σχεδιασμένο ως εφαρμοσμένο πρόγραμμα. Δεν αρκεί να διαβάσεις τις έννοιες: πρέπει να ορίσεις πραγματική ροή, baseline, κριτήριο ποιότητας, υπεύθυνο και απόφαση. Κάθε κεφάλαιο κλείνει με εργαστήριο και checklist.

1 · ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

Ξεχώρισε τον μηχανισμό, τα δεδομένα, τον άνθρωπο και τα όρια.

2 · ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Δούλεψε πάνω σε πραγματική ροή της δικής σου εταιρείας.

3 · ΕΛΕΓΧΟΣ

Δοκίμασε κανονικές, ακραίες και αποτυχημένες περιπτώσεις.

4 · ΑΠΟΦΑΣΗ

Κλιμάκωσε μόνο όταν αξία, ποιότητα και κίνδυνος είναι μετρήσιμα.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΠΗΓΩΝ

Μεταβαλλόμενοι ισχυρισμοί ελέγχθηκαν έως 16/08/2026. Επίσημες πηγές, κανονιστικά κείμενα και τεχνική τεκμηρίωση υπερισχύουν εμπορικών summaries. Πριν από νομική, φορολογική, εργασιακή ή κανονιστική απόφαση απαιτείται επανέλεγχος από αρμόδιο επαγγελματία.

Snapshot 2026

Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση

- Agent είναι σύστημα που επιλέγει και εκτελεί βήματα με εργαλεία μέχρι να φτάσει σε κριτήριο ολοκλήρωσης· δεν είναι απλώς συνομιλία.
- Η επίσημη πρακτική καθοδήγηση προτείνει να μεγιστοποιείται πρώτα ένας agent και να προστίθεται multi-agent πολυπλοκότητα μόνο όταν υπάρχει σαφής ανάγκη.
- Τα evals πρέπει να προηγούνται της κλιμάκωσης και να καλύπτουν κανονικές περιπτώσεις, edge cases, κακόβουλα inputs και αποτυχίες εργαλείων.
- Η υπερβολική αυτονομία, η prompt injection και η ανεπαρκής διαχείριση output είναι ξεχωριστοί κίνδυνοι εφαρμογών GenAI.

ΠΡΑΚΤΙΚΉ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η τεχνολογία αλλάζει γρηγορότερα από τις οργανωτικές ικανότητες. Η σωστή μονάδα ανάλυσης δεν είναι “ποιο εργαλείο είναι καλύτερο”, αλλά ποια ροή αλλάζει, ποια απόφαση υποστηρίζεται, ποιος ελέγχει το αποτέλεσμα και ποια απόδειξη δικαιολογεί την επένδυση.

Περιεχόμενα

01	Από το chatbot στον agent	6
02	Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή	14
03	Μοντέλο, οδηγίες και κριτήρια ολοκλήρωσης	22
04	Tools, APIs και σχεδιασμός ενεργειών	30
05	State, μνήμη και συνέχεια εργασίας	38
06	RAG και αξιόπιστη εταιρική γνώση	46
07	Single-agent και multi-agent orchestration	54
08	Human-in-the-loop και εγκρίσεις	62

Περιεχόμενα

09	Δικαιώματα, sandboxing και περιορισμός blast radius	70
10	Evals, test sets και αποδεκτή ποιότητα	78
11	Tracing, logs και observability	86
12	Ανθεκτικότητα, retries και idempotency	94
13	Κόστος, latency και επιλογή μοντέλου	102
14	Agents σε πωλήσεις, support και operations	110
15	Production launch και σχέδιο 90 ημερών	118

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

Από το chatbot στον agent

Στόχος είναι να μετατρέψεις το «Από το chatbot στον agent» σε ελεγχόμενη επιχειρησιακή απόφαση. Θα ξεχωρίσεις τι γνωρίζεις, τι υποθέτεις, ποιο στοιχείο λείπει και ποιος έχει την ευθύνη για την τελική έγκριση.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 1.1 Ορισμός, σκοπός και όρια: Από το chatbot στον agent
- 1.2 Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι
- 1.3 Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας
- 1.4 Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος
- 1.5 Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Στο τέλος θα έχεις ένα μικρό αλλά πλήρες decision memo για το «Από το chatbot στον agent»: στόχο, στοιχεία, κριτήρια, ρίσκα, owner, επόμενο βήμα και λόγο διακοπής.

1.1 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ορισμός, σκοπός και όρια: Από το chatbot στον agent

Το θέμα «Ορισμός, σκοπός και όρια: Από το chatbot στον agent» είναι μέρος του κεφαλαίου «Από το chatbot στον agent». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Ορισμός, σκοπός και όρια: Από το chatbot στον agent» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 128 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.2 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι

Το θέμα «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» είναι μέρος του κεφαλαίου «Από το chatbot στον agent». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 156 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.3 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας

Το θέμα «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» είναι μέρος του κεφαλαίου «Από το chatbot στον agent». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 184 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.4 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος

Το θέμα «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» είναι μέρος του κεφαλαίου «Από το chatbot στον agent». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 212 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.5 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

Το θέμα «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» είναι μέρος του κεφαλαίου «Από το chatbot στον agent». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 240 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.6 Εργαστήριο

Χτίσε ένα decision memo δύο σελίδων για το «Από το chatbot στον agent». Χρησιμοποίησε πραγματική ροή και πραγματικά στοιχεία της επιχείρησης, χωρίς προσωπικά ή εμπιστευτικά δεδομένα σε μη εγκεκριμένα συστήματα.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

- Μία πρόταση για το πρόβλημα, τον χρήστη και το μετρήσιμο αποτέλεσμα.
- Διάγραμμα τρέχουσας ροής με χρόνο, handoffs, συστήματα και εξαιρέσεις.
- Baseline, target, quality rubric, test set και stop criteria.
- Risk register με πιθανότητα, επίπτωση, control, owner και residual risk.
- Απόφαση: προχωρά, επανασχεδιάζεται, περιορίζεται ή απορρίπτεται.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

ΠΡΟΧΩΡΑ μόνο όταν υπάρχει πραγματικό πρόβλημα, νόμιμη και ποιοτική πηγή δεδομένων, σαφής ανθρώπινη ευθύνη, αποδεκτό test result, σχέδιο αποτυχίας και οικονομικό όφελος που παραμένει μετά το κόστος ελέγχου.

1.7 Quiz και checklist

Ποιο είναι το πραγματικό επιχειρησιακό αποτέλεσμα στο «Από το chatbot στον agent»;

Ποια στοιχεία είναι επιβεβαιωμένα και ποια παραμένουν παραδοχές;

Ποιο κρίσιμο λάθος πρέπει να ανιχνεύεται πριν επηρεάσει πελάτη ή σύστημα;

Ποιος εγκρίνει την εξαίρεση και πού καταγράφεται η απόφαση;

Ποιο metric ή stop criterion θα άλλαζε την απόφασή σου;

CHECKLIST

- Μπορώ να εξηγήσω το κεφάλαιο χωρίς να κρύβομαι πίσω από τεχνική ορολογία.
- Έχω πραγματικό baseline, owner, test set και αποδεκτό αποτέλεσμα.
- Έχω καταγράψει privacy, security, AI Act και επαγγελματικές επιβεβαιώσεις όπου απαιτούνται.
- Έχω σχέδιο fallback, audit trail και σαφή λόγο διακοπής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή

Στόχος είναι να μετατρέψεις το «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή» σε ελεγχόμενη επιχειρησιακή απόφαση. Θα ξεχωρίσεις τι γνωρίζεις, τι υποθέτεις, ποιο στοιχείο λείπει και ποιος έχει την ευθύνη για την τελική έγκριση.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 2.1 Ορισμός, σκοπός και όρια: Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή
- 2.2 Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι
- 2.3 Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας
- 2.4 Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος
- 2.5 Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Στο τέλος θα έχεις ένα μικρό αλλά πλήρες decision memo για το «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή»: στόχο, στοιχεία, κριτήρια, ρίσκα, owner, επόμενο βήμα και λόγο διακοπής.

2.1 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ορισμός, σκοπός και όρια: Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή

Το θέμα «Ορισμός, σκοπός και όρια: Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή» είναι μέρος του κεφαλαίου «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Ορισμός, σκοπός και όρια: Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 268 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.2 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι

Το θέμα «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» είναι μέρος του κεφαλαίου «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 148 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.3 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας

Το θέμα «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» είναι μέρος του κεφαλαίου «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 176 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.4 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος

Το θέμα «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» είναι μέρος του κεφαλαίου «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 204 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.5 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

Το θέμα «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» είναι μέρος του κεφαλαίου «Πότε αξίζει agent και πότε απλή ροή». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Στόχος → Εργαλεία → Όρια → Αξιολόγηση. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Agent back-office επεξεργάζεται 232 αιτήματα την εβδομάδα. Ξεκινά read-only, προτείνει ενέργεια, ζητά έγκριση για κάθε αλλαγή και καταγράφει tool call, αποτέλεσμα και τελικό reviewer.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.