

Knowledge Base AI Assistent für die Raiffeisenbank CZ

✓ — 1200+
✓ — Dokumente,
die mit natürlicher Sprache
abgefragt werden können

👤 75%
✓ Zeitersparnis
beim Back-Office-
Support möglich

📄 3000+
<> Seiten Text,
auf die in den KI-Antworten
Bezug genommen wird

Die KI-Assistent-Lösung steigert die Mitarbeiterproduktivität, indem sie über Abfragen in natürlicher Sprache auf die Informationsdatenbank zugreift und passende Antworten in Echtzeit liefert.



Geschäftsanforderungen

Die Lösung musste die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Reduzierung des Zeitaufwands für die Bearbeitung von Anrufen und Tickets im Back-Office
- Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit durch Vereinfachung des Zugriffs auf die Informationsdatenbank
- Möglichkeit der Real-Time-Befragung durch Benutzer in natürlicher Sprache
- Gewährleistung der Relevanz der Antworten durch Verweise auf die Quellentexte

Projektgegenstand

Die Raiffeisenbank CZ startete eine KI-Initiative zur **Verbesserung der betrieblichen Effizienz** im Rahmen ihrer digitalen Strategie. Ein Schlüsselement für die Bank war die **Optimierung der Mitarbeiter-Workflows** durch die Auseinandersetzung mit den Herausforderungen der **komplexen Informationsdatenbank der Bank**.

Durch die Zusammenarbeit mit den Profinet Consultants und deren KI-Expertise gewann die Bank tiefe Einblicke in KI und Machine Learning. Das Ergebnis der Zusammenarbeit war die **erfolgreiche Entwicklung, Implementierung und Einführung eines KI-Assistenten**. Mehr als 100 Mitarbeiter nutzen die Lösung als Pilotprojekt, was einen wichtigen Schritt zur Optimierung der täglichen Abläufe darstellt.

Herausforderungen

Die Einhaltung der strengen Bankvorschriften und des Datenschutzes waren wesentliche Faktoren. Die Herausforderung bestand darin, ein Labyrinth von mehr als tausend miteinander verbundenen Dokumenten mit unterschiedlichen Geschäftsbegriffen zu verwalten und gleichzeitig eine benutzerfreundliche Umgebung zu schaffen, in der die Mitarbeiter **reibungslos einen KI-gesteuerten Assistenten nutzen können**.

Um das Vertrauen der Benutzer zu gewährleisten, mussten die KI-Antworten mit Hilfe von Links und Dokumentenverweisen überprüft werden können. Darüber hinaus musste **eine iterative, testbare und skalierbare Lösung** geschaffen werden, die sich den sich ändernden Anforderungen anpasst und gleichzeitig die Einfachheit und Effizienz des Betriebs gewährleistet.

Lösung & Ergebnisse

Unser Projektansatz basierte auf einer **Cloud-Infrastruktur**, die MS Azure Services und die **OpenAI-API** für vortrainierte GPT-Modelle nutzte. Eine robuste Datenpipeline erleichterte die schnelle Verarbeitung von Tausenden von Texten und sorgte für schnelle Benutzerinteraktionen. Die skalierbare Lösung ist bereit für eine Erweiterung der Informationsdatenbank und eine noch größere Nutzeranzahl.

Ein zentraler Baustein der Lösung ist ein **Textverarbeitungsmodul**, das an den Kontext des GPT-Modells angepasst ist und die Genauigkeit der Antworten erhöht. Der Einsatz verschiedener Techniken und eines KI-Hintergrundverifikationstools gewährleistet eine **kontinuierliche Verbesserung des Systems**, indem jede Antwort überprüft wird, um die Genauigkeit zu erhöhen.

Tech stack



„Die Zusammenarbeit mit Profinit hat unsere Bemühungen zur Effizienzsteigerung im Betrieb erheblich unterstützt. Das Fachwissen von Profinit im Bereich KI und Machine Learning, in Kombination mit dem strategischen Ansatz zur Datenverarbeitung und –sicherheit, hat unsere Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen.“

Lukáš Mazánek

Chief Data Officer, Raiffeisenbank CZ