

AI průvodce znalostní bází pro Raiffeisenbank CZ



1200+
dokumentů

dotazovatelných
v přirozeném jazyce



Zvýšení
produktivity

při podpůrných činnostech
Back Office oddělení



3000+ stran
zdrojového textu,

na který AI v odpovědích
odkazuje

Vytvořený AI asistent umožňuje zaměstnancům dotazovat se v přirozeném jazyce a dostávat relevantní odpovědi založené na znalostní databázi firmy, čímž zvyšuje jejich produktivitu.



**Raiffeisen
Bank**

Byznys potřeby

Řešení mělo splňovat následující požadavky:

- Ušetřit čas strávený nad telefonáty a řešením ticketů při podpůrných činnostech oddělení Back Office
- Zatraktivnit rutinní činnosti zaměstnanců pomocí snadného přístupu ke znalostní bázi
- Umožnit uživatelům klást otázky v reálném čase a v přirozeném jazyce
- Zajistit důvěryhodnost pomocí referencování ze zdrojových textů

Situace

Raiffeisenbank CZ spustila v rámci své digitální strategie AI iniciativu s **cílem zvýšit svou provozní efektivitu**. Klíčovou součástí této iniciativy bylo zjednodušení pracovních postupů zaměstnanců a usnadnění orientace ve složité znalostní bázi společnosti.

Banka se obrátila na svého dlouhodobého strategického partnera, společnost Profinit, aby využila její zkušenosti a expertízu v oblasti AI a strojového učení. Výsledkem spolupráce byl **návrh, implementace a spuštění AI asistenta**. Řešení pilotuje více než 100 zaměstnanců a představuje významný krok v optimalizaci každodenních úkolů.

Výzva

Klíčovým faktorem projektu bylo dodržení **přísných bankovních předpisů** a ochrany dat. Velkou výzvou představovalo jak rozmotání klubka více než tisíce vzájemně propojených dokumentů s heterogenním názvosloví různých bankovních domén, tak také vytvoření uživatelsky přívětivého prostředí, ve kterém mohou zaměstnanci využívat umělou inteligenci.

Pro zajištění důvěryhodnosti bylo nutné zapojit metody pro **ověřování správnosti odpovědí** a odkazovat na příslušné dokumenty a jejich části. Řešení mělo být **iterativní, testovatelné a škálovatelné**, aby jej bylo možné přizpůsobovat rozvíjejícím se požadavkům, a přitom zachovat jeho provozní jednoduchost a efektivitu.

Řešení

Pro řešení projektu jsme využili **cloudovou infrastrukturu**, a to konkrétně služby MS Azure pro volání OpenAI API s předtrénovanými GPT modely. Robustní datová pipeline umožňuje rychlé zpracování tisíců textů a zajišťuje **rychlou interakci s uživateli**. Škálovatelné řešení je připraveno na další rozšiřování znalostní báze a masovou adopci uživateli napříč bankou.

Nezbytnou součástí řešení je modul pro **předzpracování textu**, který přizpůsobuje kontext při volání GPT modelu a zvyšuje přesnost odpovědí. Pomocí různých technik včetně využití AI validátoru asistent na pozadí zaznamenává a ověřuje každou jednotlivou odpověď, čímž **zajišťuje neustálé zlepšování systému a jeho přesnosti**.

Tech stack



„Spolupráce se společností Profinit nám velice významně pomohla v našem úsilí o zlepšení provozní efektivity. Jejich expertiza v oblasti umělé inteligence a strojového učení v kombinaci s jejich strategickým a zodpovědným přístupem ke zpracování a zabezpečení dat předčily naše očekávání.“

Lukáš Mazánek

Chief Data Officer, Raiffeisenbank CZ