

Kje v praksi ustvarjajo agenti največ vrednosti?

Dr. Franc Bračun, NLB d.d.



Kaj je agent – zelo preprosto

Ne “magična inteligenca”, temveč digitalni sodelavec za omejen del procesa.



Dobi cilj

kaj je treba narediti



Načrtuje korake

kaj naredi najprej in kaj potem



Uporabi orodja in podatke

dokumente, pravila, sisteme



Vrne rezultat

povzetek, preveritev, predlog ali sprožen korak

agent = cilj + koraki + orodja + rezultat + pravila

Pomembno v bančništvu

Agent ni namenjen temu, da sam nosi kreditno odločitev. Njegova največja vrednost je, da pripravi delo za človeka hitreje, bolj enotno in z boljšim nadzorom.

Kje agenti v praksi ustvarjajo največ vrednosti?

Največji učinek je tam, kjer je proces informacijsko težak, večstopenjski in jasno omejen s pravili.

Veliko dokumentov

vloga, priloge, dokazila,
pogodbeni in interni dokumenti

Veliko ponavljanja

isti koraki znova in znova,
visoki volumni, veliko
podobnih primerov

Jasna pravila in meje

politike, check-listi, evidence
requirements, eskalacijski
pragovi

Veliko preklopov in čakanja

predaje med ljudmi, ekipami in
sistemi, nepotrebno lovljenje
podatkov

Kje tipično nastane največji učinek

- priprava primera pred človekovim pregledom
- preverjanje popolnosti in skladnosti
- usmerjanje primera na pravi naslednji korak
- povzemanje in izpostavljanje izjem

Poslovni rezultat

Hitrejša storitev
Manj ročnega prepisovanja
Manj popraviljanja in dopolnjevanja
Bolj enotna priprava primerov
Boljša sledljivost

Največja vrednost ni v samem “pogovoru”, ampak v pripravi, preverjanju, usmerjanju in povzemanju dela.

End-to-end kreditni proces za fizične osebe

Agenti ustvarijo največ vrednosti, ko izboljšajo celoten tok dela – ne le enega opravila.



Kaj se spremeni z AI

- manj ročnega zbiranja in prepisovanja podatkov
- manj lovljenja manjkajočih dokumentov
- bolj enotna priprava primera za pregled
- izjeme gredo hitreje na pravo osebo

Kaj ostane človeku

- mejni primeri
- presoja skladnosti s politiko
- končna odločitev
- odgovornost

To ni "avtonomna banka". To je nadzorovano delegiranje z jasnimi pravili in eskalacijami.

Živi prikaz: interni agent za pomoč v kreditnem procesu

Pred demonstracijo je koristno vedeti, kaj gledati.

NLB je že v fazi izvedbe, ne več le eksperimentiranja

To je pomembno: AI pri NLB ni le namen ali pilot, temveč del dejanske izvedbe.

Že v produkciji

AI virtual assistant na nlb.si
pomoč v kreditnem procesu

Platforme za zaposlene

Microsoft Copilot for 365
OpenAI ChatGPT Enterprise

Upravljanje

Upravljanje s podatki in UI
Politika uporabe UI
Izobraževanja

25%

zaposlenih že
uporablja AI orodja

2.100+

podeljenih licenc za
GenAI orodja

60%+

osnovno AI pismenost je
zaključilo več kot 60 %
zaposlenih

6.500+

zaposlenih je zaključilo
obvezno AI-policy
usposabljanje

Glavno sporočilo

**Graditi je potrebno hkrati rešitve,
licence, znanje, politiko in
upravljanje – to je nujen pogoj za
skaliranje.**

Kaj je ključno za resnične učinke agentov

Pet praktičnih pravil za organizacijo.

Ključni princip	Sporočilo za vodstvo
Izberi pravi proces	Ne začni kjerkoli. Začni tam, kjer je učinek največji.
Ohrani človeka tam, kjer je tveganje	Al pomaga, človek prevzame odgovornost tam, kjer je to pomembno.
Poveži podatke in orodja	Če ni povezano, se ne bo skaliralo.
Upravljaj tveganja od začetka	Obvladovanje tveganj ne dodajamo naknadno. Vgradimo jih v zasnovo.
Ponovno uporabi gradnike	Vsak naslednji primer mora biti hitrejši kot prejšnji.

Vrednost agentov ni v tem, da zamenjajo človeka. Vrednost je v tem, da človek pride do boljše odločitve hitreje, bolj enotno in varneje.

Hvala.

Vprašanja
?

ALISA: Ko AI ne predlaga več – ampak odloča, ukrepa in vodi dobavne verige

Erik Dovgan, Be-terna d.o.o.

