

Interni AI asistenti u praksi: od nule do svakodnevnog alata

Ivan Bimbi

Voditelj Odjela za umjetnu inteligenciju i robotizaciju procesa



01

Kontekst

Gdje je AI danas i kamo ide?

02

Prednosti i rizici

Što AI donosi? Dobro i loše

03

Naši interni alati

PomagAI asistent i Agent za kvalitetu poziva

04

Zaključak

Što smo naučili i postigli?

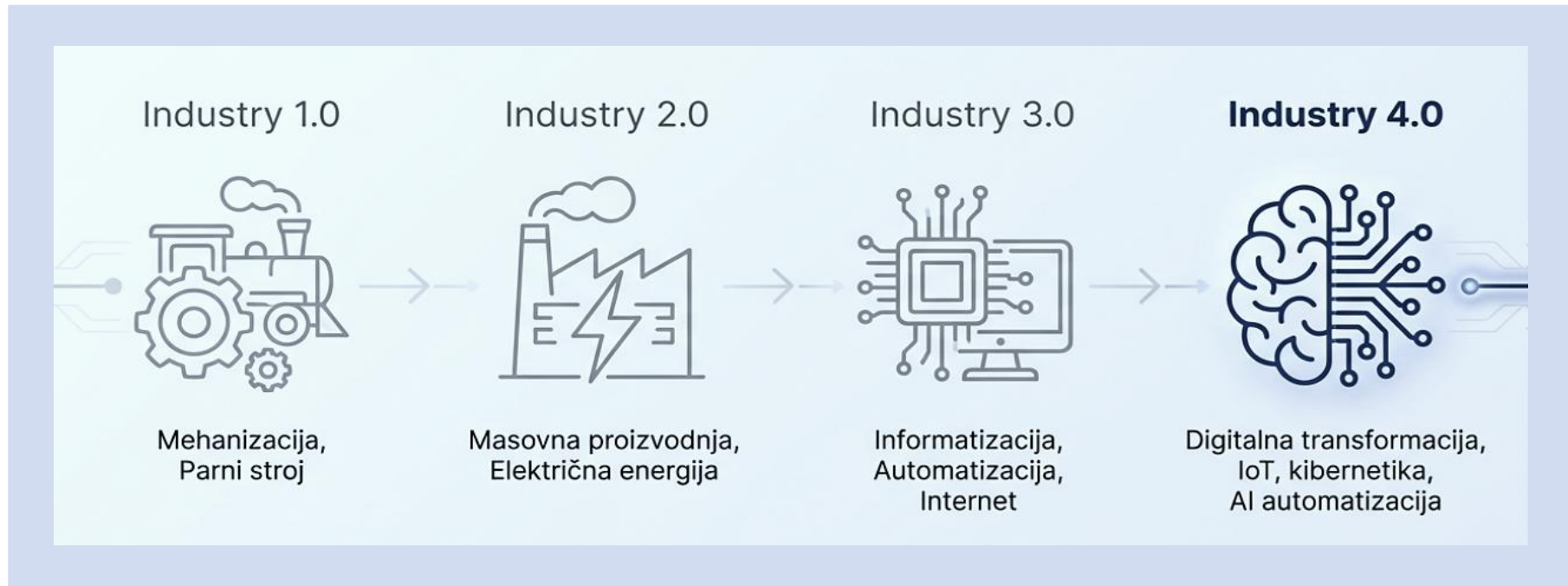
01

Kontekst

Gdje je AI danas i kamo ide?

Evolucija rada

Ne mijenjaju se samo alati — mijenja se način na koji svijet funkcionira



Artificial Intelligence (AI)

Širok pojam za primjenu analitičkih i logičkih tehnika za razumijevanje podataka.

Machine Learning (Strojno učenje)

Računala uče obrasce iz podataka bez eksplicitnog programiranja (npr. Netflix preporuke).

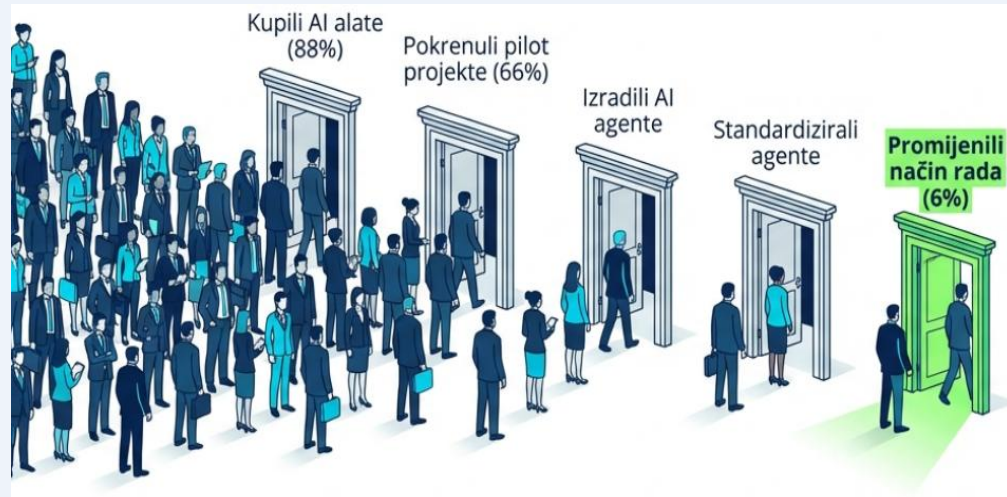
Deep Learning

Višeslojne mreže za prepoznavanje složenih uzoraka (slike, govor).

Generative AI (GenAI)

AI koji **stvara** novi sadržaj: tekst, slike, kod.

AGI (Artificial General Intelligence): Budući koncept sustava koji rješava zadatke slično čovjeku.



Era AI asistenata

Sinergija ljudske i umjetne inteligencije



Kontekst

Prepoznaje specifičnosti korisničkog zahtjeva



Povećanje sposobnosti

Pruža relevantne informacije i preporuke



Prilagodljivo učenje

Uči iz interakcije s korisnikom



Multimodalnost

Razumije tekst, slike i glasovne upite



Interakcija u stvarnom vremenu

Trenutni odgovori

Prednosti i rizici

Što AI donosi? Dobro i loše

Prednosti AI alata u odnosu na konvencionalna rješenja



Automatizacija rutinskih zadataka

Oslobađanje vremena za kompleksnije aktivnosti



Brža obrada podataka

Analiza velikih količina podataka u sekundama



Preciznija analiza

Detektiranje skrivenih obrazaca i trendova



Informiranije odluke

Brže donošenje odluka na temelju podataka



Fleksibilnost bez ograničenja

Razumijevanje različitih upita i konteksta



Poboljšano korisničko iskustvo

Prirodna komunikacija i 24/7 dostupnost



Ne vjeruj svemu što AI kaže

Kritičko razumijevanje ograničenja je preduvjet za odgovornu primjenu

Netočnost i halucinacije

AI predviđa tekst, ne posjeduje stvarno znanje — može generirati uvjerljive, ali potpuno krive informacije

Privatnost i sigurnost

Osobni i osjetljivi podaci koje dijelite mogu biti izloženi ili zloupotrijebljeni

Zlouporaba i manipulacija

Dezinformacije, deepfake sadržaj, prijevare — AI može poslužiti kao alat za zlonamjerne svrhe

Ugrađena pristranost

AI modeli uče iz pristranih podataka te mogu reproducirati ili pojačati stereotipe i predrasude

Nedostatak stvarnog razumijevanja

AI nema zdrav razum ni kontekst — odgovori mogu biti gramatički točni, ali besmisleni

Pretjerano oslanjanje

Gubitak ključnih ljudskih vještina: kritičko mišljenje, rješavanje problema, kreativnost

Interni alati –dva primjera iz Croatia osiguranja

PomagAI asistent • Agent za kvalitetu poziva

Pitanje koje čujemo svakodnevno:

“Gdje je onaj dokument...?”

PomagAI - od pitanja do odgovora



Ključne prednosti za zaposlenike

- ✓ Ušteda vremena
- ✓ Dostupnost 24/7 — ne ovisi o zauzetosti kolega
- ✓ Uvijek točni odgovori temeljeni na ažurnoj dokumentaciji
- ✓ Referenca na izvorni dokument — transparentnost odgovora

+ NOVI RAZGOVOR

Tvoji razgovori

Nauči me

- ☐ treba li priložiti slike kuće za osiguranje imovine u COI?
- ☐ Napiši opis programa Spektar
- ☐ Pokriva li Laqo osiguranje kućnih ljubimaca mačke?
- ☐ Uključuje li Primarijus plus MR?
- ☐ Što pokriva Vuča+?
- ☐ Što pokriva osiguranje kućnih ljubimaca kod pasa?
- ☐ Koja je razlika između dopusnog i dodatnog zdravstvenog osi...
- ☐ Na koliko dana godišnjeg imam pravo?

OBRISI SVE

Bok!
Kako ti mogu pomoći?

☐ Sastavi e-mail ponudu za proizvod☐ Sastavi e-mail odgovor klijentu u kojem će biti usporedba proizvoda☐ Kreiraj objašnjenje proizvoda☐ Pronađi članke☐ Izradi usporednu analizu proizvoda

Pitaj me bilo što...

Odaberite izvor *

Odaberite barem jedan izvor



Agent za kvalitetu poziva

AI automatska analiza i ocjenjivanje poziva



Prije: Ručna provjera

- Slušanje i ocjenjivanje jednog po jednog poziva
- Obuhvaćenost samo cca 10% svih poziva
- Subjektivnost ocjenjivača
- Kasni feedback — tjednima nakon poziva
- Veliki trošak ljudskog rada



Poslije: AI agent

- Automatska transkripcija svakog poziva
- AI ocjenjuje 100% poziva prema kriterijima
- Objektivni, dosljedni standardi ocjenjivanja
- Trenutni feedback agentima i voditeljima
- Oslobađanje tima za coaching i razvoj

Sažetak poziva

Agent je pozvao klijenta kako bi potvrdio auto osiguranje i kasko te informirao o popustima, uključujući mjesečne kupone za Petrol i Konzum te besplatnu pravnu pomoć kod prometnih nezgoda. Također je naglasio dodatne pogodnosti programa "Spektar" i preporučio instalaciju aplikacije Moja Croatia za upravljanje policama, prijavu šteta i plaćanje računa. Spomenuta je i trenutna akcija za osiguranje imovine uz mogućnost osiguranja članova obitelji po povoljnijim uvjetima.



0:00 / 2:40



Pozivi



Agent:
Antonija 2025-01-05



Agent:
Antonija 2025-01-05



Agent:
Antonija 2025-01-05

Transkript poziva

[Zoran 00:00]

Molim.

[Antonija 00:01]

Dobar dan. Ovo je Antonija na telefonu. Zovem iz Croatia osiguranje. Jesam li dobila Zorana?

[Zoran 00:10]

Jesam, jasno.

[Antonija 00:11]

Poštovanje, gospodine Zorane, imate li minutu? Ne znam, jeste li trenutno na poslu?

[Zoran 00:16]

Jesam, ali imamo nešto.

[Antonija 00:17]

Vidim da imate kod nas auto osiguranje i kasko, pa sam htjela provjeriti koristite li popuste na koje imate pravo. Primjerice, za gorivo, za Petrol i Konzum, imate mjesečno kupone, jeste li

Zaključak

Što smo naučili i postigli?

Što smo naučili na ovom putu

Počnite postupno, skalirajte brzo i učinkovito

Pilot projekt s jednim timom — širenje na organizaciju postepeno

Zaposlenici su najveća prepreka i najveća snaga

Bez uključivanja zaposlenika od prvog dana nema prihvaćanja alata — nema vrijednosti

AI nije konkurencija — AI je podrška u svakodnevnom radu

Zaposlenici koji koriste AI rade brže i bolje. Oni koji se boje AI-a — zaostaju

Sigurnost i usklađenost — poštivanje GDPR-a i AI akta od prvog dana

Poštivanje svih pravila i mjera sigurnosti - prema korisnicima i prema internim podacima

Rezultati koje smo postigli

100%

Ocjenjenih poziva

60%

Trenutna ocjena
kvalitete
poziva

29.400

Interakcija s
PomagAI asistentom

Hvala na pažnji!
