



Case study:

Czat Bot i GenAI.

Nowy standard we wdrażaniu pracowników.

SERWIS/APLIKACJA:

Platforma low-code do zarządzania współpracą i pracą zdalną.

OPIS:

Stworzenie Czatu Bota AI w celu usprawnienia procesu onboardingu nowych pracowników.

BRANŻA:

Software

RAMY CZASOWE:

styczeń - kwiecień 2024

SERWISY AWS UŻYTE DO WDROŻENIA:



AMAZON Q
FOR BUSINESS

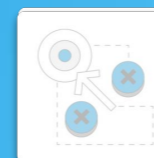


AMAZON SIMPLE
STORAGE SERVICE



AWS BEDROCK

USŁUGI, Z KTÓRYCH SKORZYSTAŁ KLIENT:



AUTOMATYZACJA



GENAI

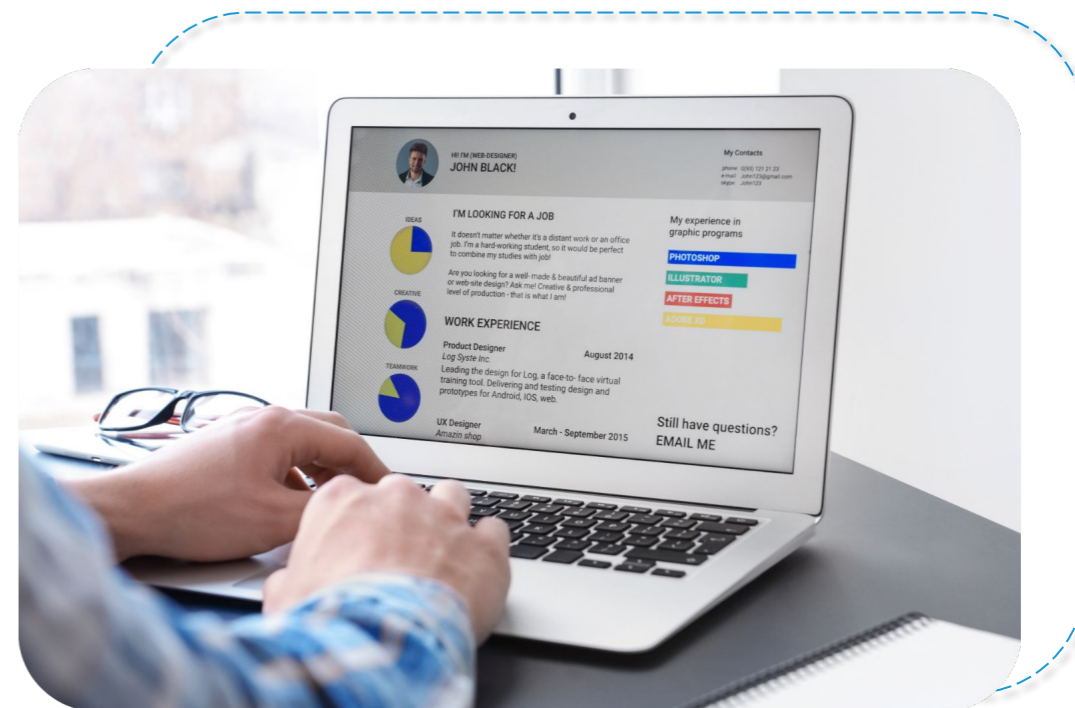


DEPLOYMENT
APLIKACJI

1 Klient

Jednym z naszych Klientów z **branży Software** jest firma będąca właścicielem platformy internetowej typu low-code do zarządzania współpracą i pracą zdalną.

Główne funkcje platformy to przede wszystkim przydzielanie zadań, zarządzanie postępami realizacji projektów, jak i kalendarzami pracowników, w tym umawianie spotkań czy udostępnianie dokumentów oraz onboarding nowych pracowników. Wśród użytkowników platformy znajdują się głównie **przedstawiciele biznesu z różnych branż**.



2 Wyzwania

Głównym wyzwaniem Klienta był **długi proces onboardingu nowych pracowników**. Zajmował 3 miesiące, a jego koszty wdrożeniowe były zdecydowanie za wysokie. Wszystko za sprawą specjalistów i osób C-level zaangażowanych w działanie.

Proces onboardingu nowych pracowników często **okazywał się nieefektywny i przebiegał w wolnym tempie**, co wynikało z kilku czynników. Po pierwsze, osoby odpowiedzialne za wdrażanie były obciążone innymi obowiązkami, co ograniczało ich dostępność. Dodatkowym wyzwaniem była słabnąca motywacja mentee oraz bariera komunikacyjna między mentorem, a nowymi pracownikami, którzy często obawiali się zadawać pytania. Wszystkie te aspekty negatywnie wpływały na skuteczność onboardingu i hamowały tempo adaptacji nowych członków zespołu.

2 Wyzwania

Rozpoczynając współpracę, skupiliśmy się na zweryfikowaniu potrzeb i możliwości Klienta za pomocą Proof of Concept. Dostrzegając dużą powtarzalność procesów, uznaliśmy, że najlepszym rozwiązaniem będą **narzędzia oparte o technologię GenAI**.

Plan, który opracowaliśmy zakładał:

- stworzenie automatyzacji usprawniającej komunikację na każdym etapie procesu onboardingu,
- skrócenie czasu wdrożenia nowych pracowników,
- wyeliminowanie barier komunikacyjnych i procesowych,
- izolację danych oraz zapewnienie większego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych informacji.

3 Zastosowane rozwiązanie

Mając na uwadze postawione przed nami wyzwania stworzyliśmy dedykowany zespół, w którego skład wchodziłi specjaliści z zakresu GenAI, Data Scientist, DevOps i analityki biznesowej. Cały proces oparty został na najlepszych praktykach z AWS Cloud Adoption Framework for AI, doświadczeniu naszego zespołu oraz kluczowych kryteriach, takich jak efektywność modeli oraz bezpieczeństwo i izolacja danych.

Aby stworzyć Czat Bota, zaprojektowaliśmy **dwie aplikacje w Pythonie do zasilenia Amazon Q for Business**, rozwiązania umożliwiające analizę danych i generowanie odpowiedzi z wykorzystaniem AI.

Kluczowym elementem były materiały edukacyjne: filmy wideo, dokumenty PDF oraz zapis wcześniejszych odpowiedzi mentora dla mentee, które **Klient zgromadził w wewnętrznym repozytorium**. Dzięki AI zasoby te zostały przekształcone w bazę wiedzy Czat Bota, który przejął rolę mentora, zachowując wysoką jakość wsparcia.

3 Zastosowane rozwiązanie

Pierwsza aplikacja łączy się z **AWS Bedrock i używa modelu Claude** do przekształcania danych nieustrukturyzowanych na standardowy format. Druga aplikacja, oparta na **modelu Whisper**, tworzy transkrypcje z materiałów wideo. Obie aplikacje uruchamiane są przez AWS Lambda, bezserwerową usługę przetwarzania, która automatyzuje uruchamianie kodu, sprawdzając czy wszystkie pliki znajdują się w Amazon S3 Bucket, co odciąża infrastrukturę.

Czat Bot dostępny jest w komunikatorze Slack. Uruchamia go wpisanie słowa kluczowego na dedykowanym kanale. Po aktywacji umożliwia zadawanie pytań i przeszukuje zweryfikowane wewnętrzne bazy danych, dostarczając odpowiedzi.

Nowi pracownicy mogą korzystać z Czatu Bota, aby uzyskać potrzebne informacje wdrożeniowe. **Asystent AI dostarcza odpowiedzi tekstowych lub linki do odpowiednich dokumentów.**

Technologie i narzędzia wykorzystane w projekcie:



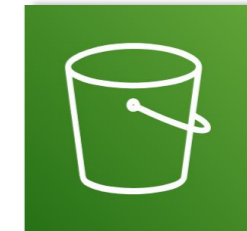
Amazon Q
For Business



AWS Bedrock



AWS Lambda



Amazon Simple
Storage Service



Slack



Langchain

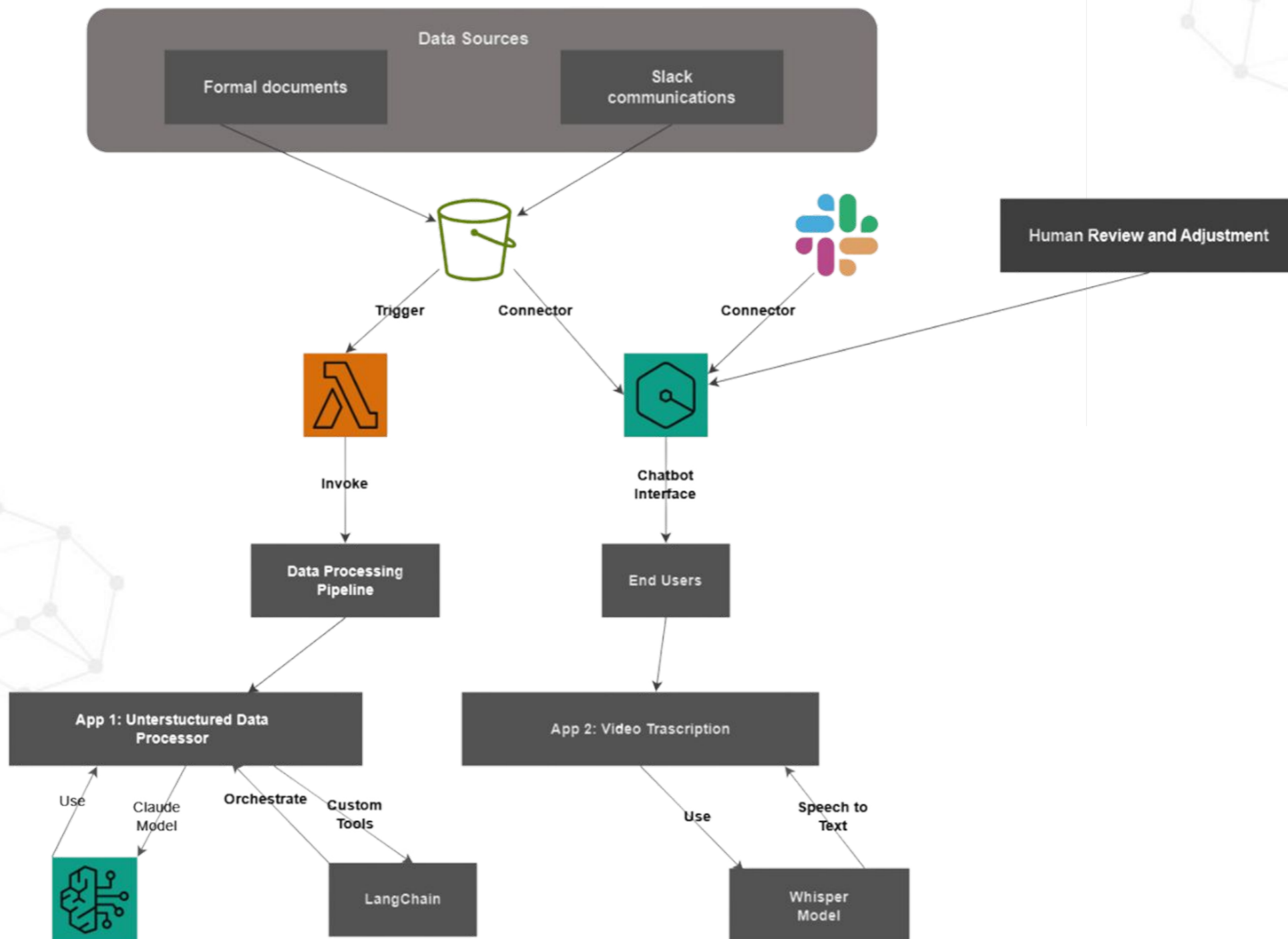


Model AI: Whisper



Model AI: Claude

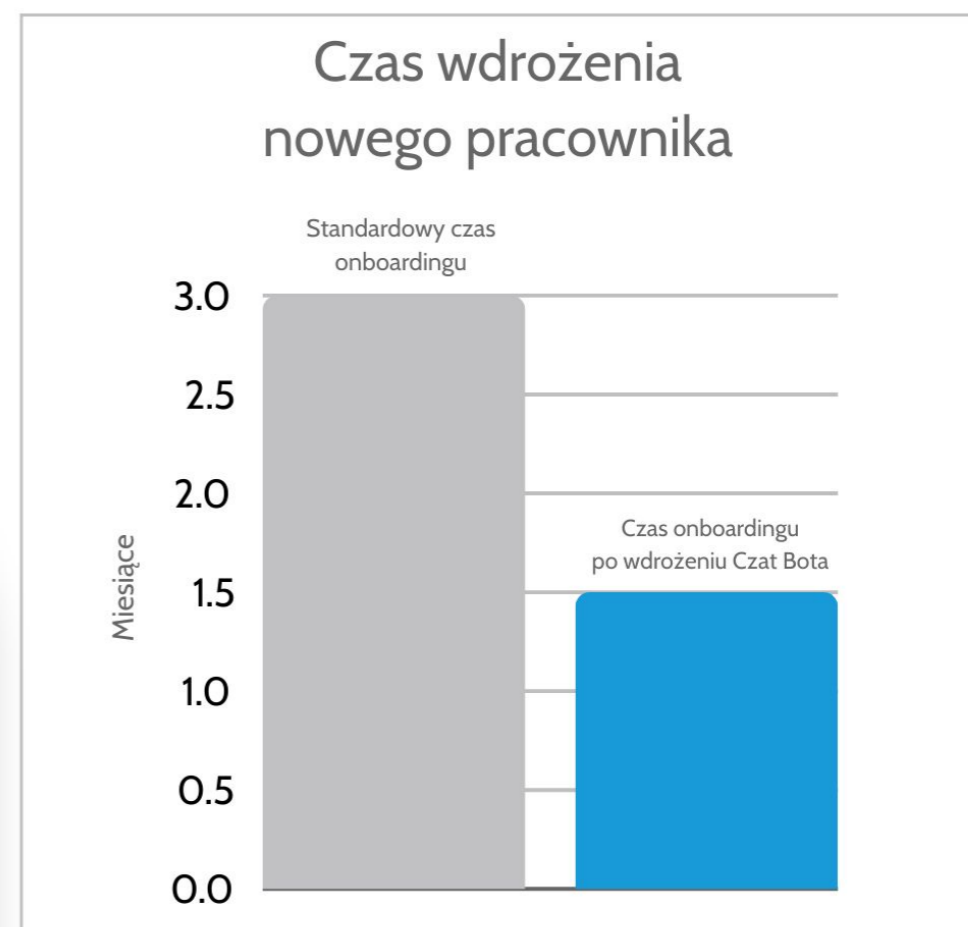
Architektura rozwiązania dla Amazon Q for Business



4 Osiągnięte efekty

Wprowadzenie rozwiązania znacząco zwiększyło produktywność procesu onboardingu, eliminując bariery w zadawaniu pytań i sprawiając, że nowi pracownicy czują się pewniej w swojej roli.

Dzięki szybkim odpowiedziom od Czat Bota cały proces przyspieszył, co pozwoliło obniżyć koszty procesu onboardingu o 40% oraz skrócić czas wdrożenia z 3 miesięcy do 1,5 miesiąca.



50% krótszy czas wdrożenia nowego pracownika do organizacji

4 Osiągnięte efekty

Dodatkowo, uzyskano **skalowalne rozwiązanie, które pozwala na jego zastosowanie w innych działach**, na przykład w obsłudze klienta czy w zarządzaniu incydentami. Dzięki zastosowaniu usług AWS i odpowiedniej ich konfiguracji, udało się również zapewnić **stabilność oraz bezpieczeństwo systemu**.

Nowoczesne podejście oraz wykorzystanie rozwiązań GenAI pozwoliło stworzyć proces, w którym rola mentora ogranicza się do kluczowych zagadnień organizacyjnych.



Skontaktuj się z nami



LCloud Sp. z o.o.
ul. Złota 59
00-120 Warszawa
+48 22 355 23 55
kontakt@lcloud.pl

Szybki kontakt:
biuro@lcloud.pl

Biznes:
sale@lcloud.pl
+48 22 355 23 57