

Agilizando el acceso a la información en el sector bancario con IA Generativa

Descubre cómo la mayor fuente de financiación para el desarrollo social, económico e institucional de América Latina y el Caribe implementó la IA para agilizar el flujo de información y mejorar la productividad.

Problema

El cliente estaba teniendo dificultades para acceder y encontrar información específica dentro de su amplia base de conocimientos, particularmente en los informes almacenados en SharePoint. El sistema existente dificultaba a los empleados del banco recuperar información relevante de forma eficiente, planteando un problema de productividad.

Objetivo

Implementar una interfaz conversacional basada en IA para simplificar y agilizar el acceso a la información de la base de conocimientos de forma escalable, reduciendo los tiempos de consulta.

Desafío

Crear un conector que pudiera leer eficazmente los documentos de SharePoint y entregarlos a la herramienta de IA. Además, era importante garantizar que la solución tuviera un mecanismo de consulta sólido para comprender el contexto y generar respuestas precisas.

Solución

Para hacer frente a estos desafíos, utilizamos **Globant Enterprise AI** para desarrollar un **asistente de IA, que está conectado a la base de conocimientos del banco** y permite a los empleados hacer preguntas relacionadas con sus documentos, **proporcionando respuestas inmediatas, confiables y adaptadas a la terminología del banco.**

Utilizando un enfoque de tipo RAG (Retrieval Augmented Generation), el asistente vectoriza bloques de documentos de la base de conocimientos del banco. Luego recopila los documentos más relevantes en función de las consultas del usuario. Además, se ha implementado un paso de extracción de metadatos para mejorar aún más el proceso de recopilación.

Desarrollar esta solución de IA con Globant Enterprise AI garantizó:

- **Una importante aceleración** de los tiempos de implementación.
- **La seguridad y privacidad** de los datos en su manejo y procesamiento.
- **Eficiencia y precisión** en el procesamiento de grandes cantidades de documentación sin comprometer el rendimiento, permitiendo una escalabilidad y actualización de la base de documentos sin fisuras.

Resultados

La **versatilidad de la plataforma nos permitió superar desafíos y proponer una solución SaaS híbrida**, en la que el banco aloja los LLMs y las bases de datos, mientras que nosotros alojamos el frontend y el backend de la solución. A su vez, la **flexibilidad de la plataforma** para adaptar el tono del asistente de IA a la terminología del banco **allanó el camino para una adopción aún más positiva por parte de los usuarios.** En consecuencia, el **proceso de desarrollo ha sido sumamente positivo**, generando que el cliente solicite ampliar el deployment para dar soporte a una mayor base de usuarios y a planificar la inclusión de los 5.000 empleados.

La implementación del asistente basado en IA **resultará en una aceleración significativa del flujo de información dentro del banco**, ya que los empleados podrán chatear con la base de Sharepoint utilizando lenguaje natural y recibir respuestas inmediatas en lugar de consultar manualmente los documentos.