

Agilizando o acesso à informação no setor bancário com IA Generativa

Descubra como a maior fonte de financiamento para o desenvolvimento social, econômico e institucional da América Latina e do Caribe implementou a IA para agilizar o fluxo de informação e melhorar a produtividade.

Problema

O cliente estava tendo dificuldades para acessar e encontrar informações específicas dentro de sua vasta base de conhecimento, particularmente nos relatórios armazenados no SharePoint. O sistema existente dificultava aos funcionários do banco recuperar informações relevantes de forma eficiente, apresentando um problema de produtividade.

Objetivo

Implementar uma interface conversacional baseada em IA para simplificar e agilizar o acesso à informação da base de conhecimento de forma escalável, reduzindo os tempos de consulta.

Desafio

Criar um conector que pudesse ler de forma eficaz os documentos do SharePoint e entregá-los à ferramenta de IA. Além disso, era importante garantir que a solução tivesse um mecanismo de consulta sólido para entender o contexto e gerar respostas precisas.

Solução

Para enfrentar esses desafios, utilizamos o **Globant Enterprise AI** para desenvolver um **assistente de IA, que está conectado à base de conhecimento do banco** e permite que os funcionários façam perguntas relacionadas aos seus documentos, **fornecendo respostas imediatas, confiáveis e adaptadas à terminologia do banco.**

Usando uma abordagem do tipo RAG (Recuperação Aumentada por Geração), o assistente vetoriza blocos de documentos da base de conhecimento do banco. Em seguida, ele coleta os documentos mais relevantes com base nas consultas do usuário. Além disso, foi implementada uma etapa de extração de metadados para aprimorar ainda mais o processo de coleta.

Desenvolver essa solução de IA com o Globant Enterprise AI garantiu:

- **Uma importante aceleração** nos tempos de implementação.
- **A segurança e privacidade** dos dados em seu manuseio e processamento.
- **Eficiência e precisão** no processamento de grandes quantidades de documentação sem comprometer o desempenho, permitindo escalabilidade e atualização do banco de documentos de forma contínua.

Resultados

A versatilidade da plataforma nos permitiu superar desafios e propor uma solução SaaS híbrida, na qual o banco hospeda os LLMs e os bancos de dados, enquanto nós hospedamos o frontend e o backend da solução. Por sua vez, a **flexibilidade da plataforma** para adaptar o tom do assistente de IA à terminologia do banco **pavimentou o caminho para uma adoção ainda mais positiva pelos usuários.** Como resultado, o **processo de desenvolvimento foi extremamente positivo**, levando o cliente a solicitar a expansão da implementação para dar suporte a uma base de usuários ainda maior e planejar a inclusão dos 5.000 funcionários.

A implementação do assistente baseado em IA **resultará em uma aceleração significativa no fluxo de informação dentro do banco**, pois os funcionários poderão conversar com a base do SharePoint usando linguagem natural e receber respostas imediatas em vez de consultar manualmente os documentos.