



# Czy obawy doradców mogą zablokować wdrożenie AI?

---

Czego dowiedziałem się z rozmów z przedstawicielami największych banków w Polsce.

PREZENTUJE:

**Artur Brzyski**

# JAKI WIDZISZ KOLOR?

—  
NA GŁOS

**czerwony**

**czarny**

**czarny**

**czarny**

**zielony**

**fioletowy**

**niebieski**

**czarny**

**0 mniej**

---

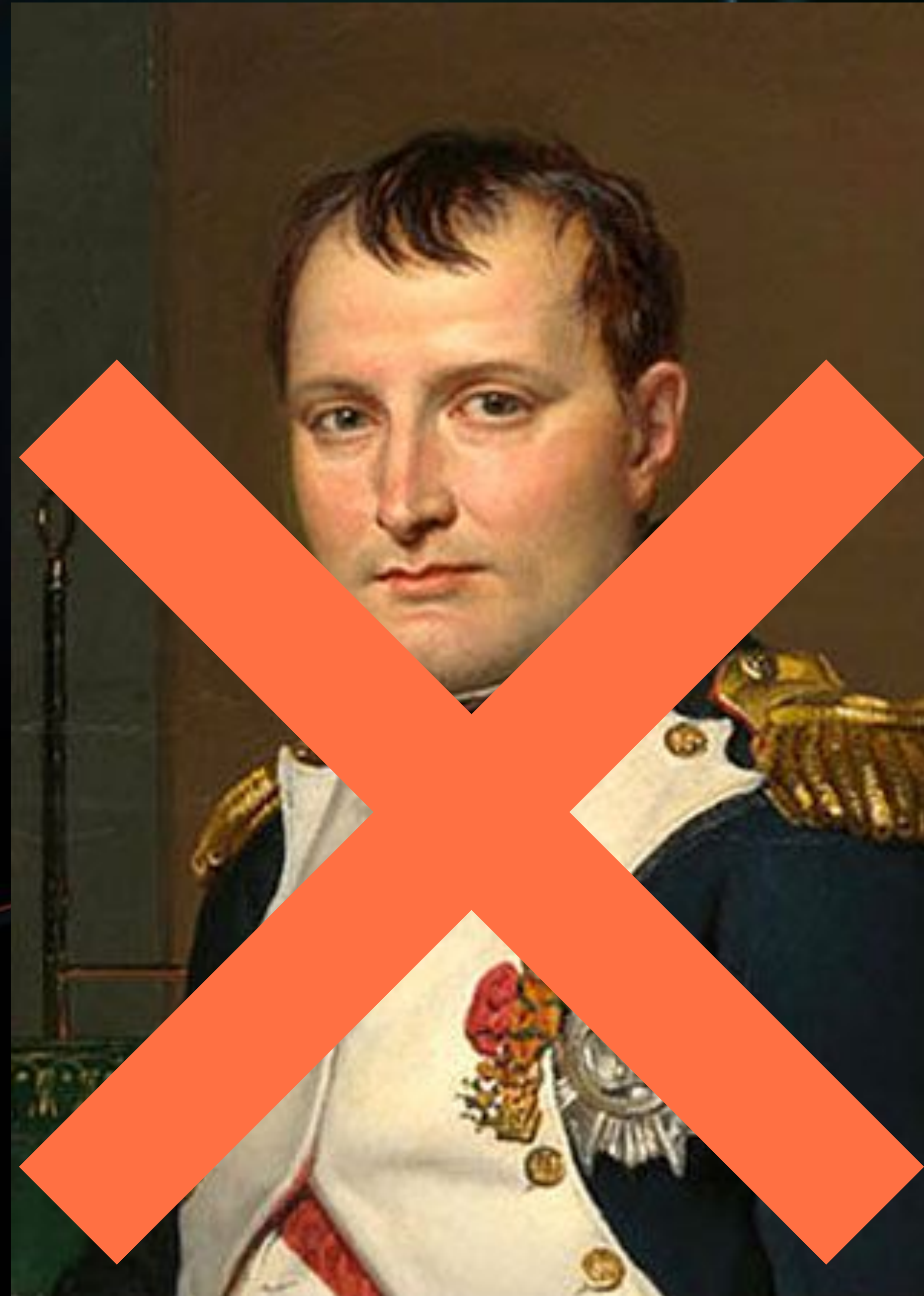
# Artur Brzyski



Pracuję w **e-point**

# Jestem strategiem

---



# Strateg

Gdy dostaję **dobre dane**,  
to mogę powiedzieć,  
co trzeba **zrobić**,  
albo czego **nie robić**

# Zamieniam nowe technologie w produkty

---

# Nowe technologie

**Gdy coś jest nowe,  
to nie ma danych**

# Wdrażam AI do banków

---

# Wdrażam AI dla pracowników i doradców

---

# Dlaczego dla doradcy, a nie dla klienta?

- na styku z klientem AI powoduje wiele ryzyk
- technologia nie jest jeszcze gotowa, aby być jej pewnym
  - AI może obniżyć doświadczenie klienta

# AI dla doradcy zdejmuje wiele ryzyk

- przeszkolony człowiek wie, jak w pełni skorzystać z technologii i jest filtrem informacji
- łatwiej wyciągnąć trafność odpowiedzi, gdy doradca wie, jak korzystać z narzędzia - klient musiałby się tego nauczyć

**Dużo rozmawiam z pracownikami banków**

---

# Proces pracy nad produktem

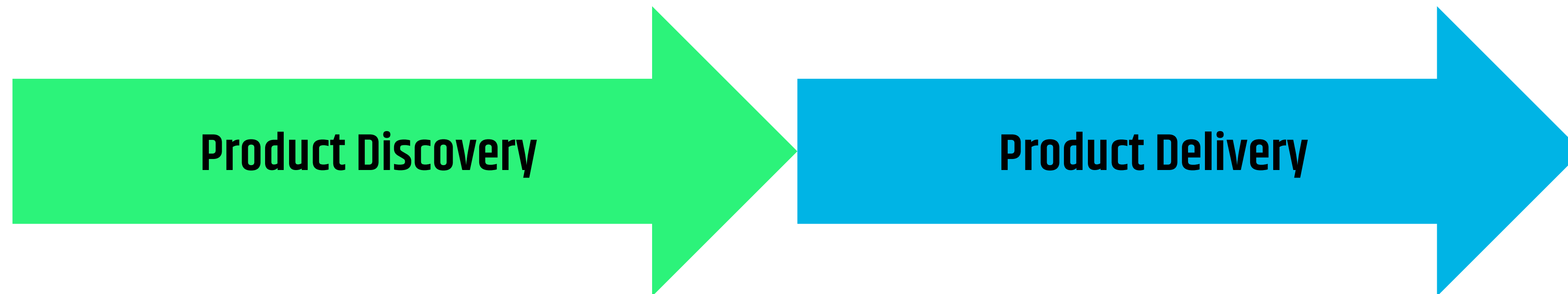
Dane są w **głowach i doświadczeniach pracowników banków**, ale trzeba je **wydobyć**

# Proces pracy nad produktem

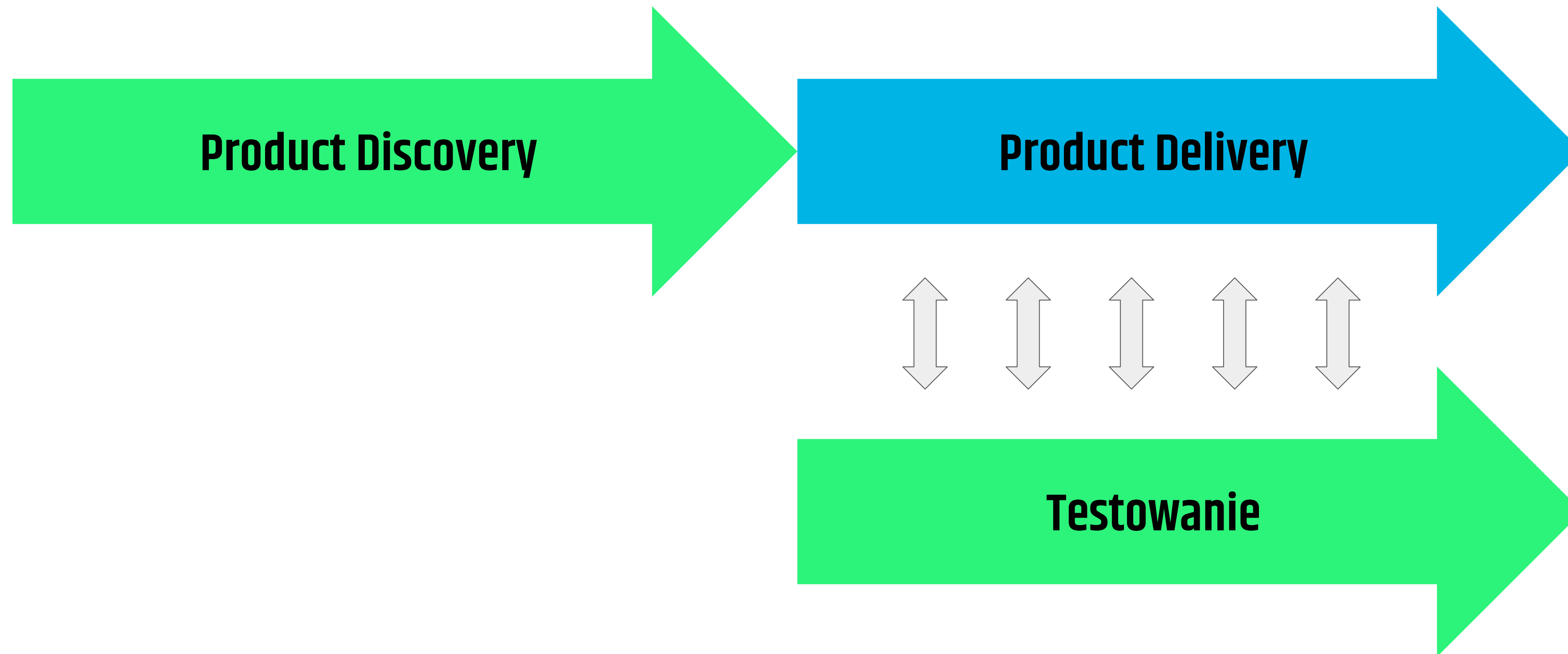


**Product Discovery**

# Proces pracy nad produktem



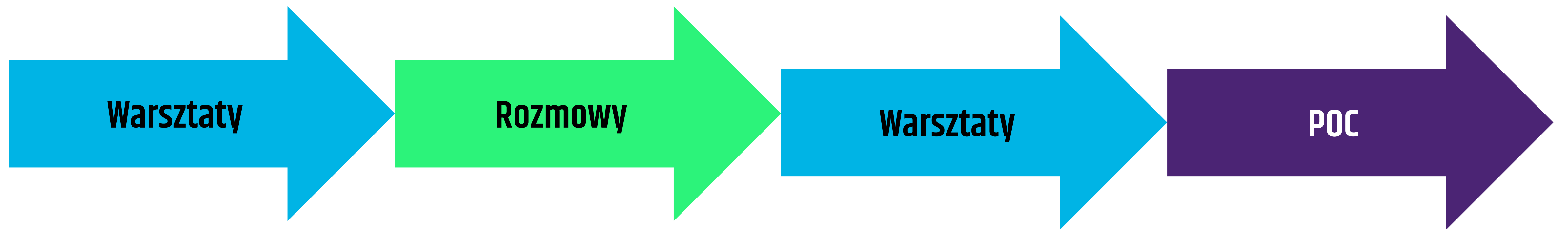
# Proces pracy nad produktem



# Product Discovery

---

# Product Discovery



**Cały czas to człowiek jest najważniejszy,  
a nie technologia**

---

# 3C AI → SUKCES W PROJEKTACH AI



**CLIENT**

---



**COMPLIANCE**

---



**CYBERSEC**

---

# METODYKA 3C AI → SUKCES W PROJEKTACH AI

CLIENT



COMPLIANCE



CYBERSECURITY



**Dużo rozmawiam z pracownikami banków**

# Z kim rozmawiam?

- doradcy kredytowi - detal
- doradcy finansowania dla firm - kredyty, leasing, faktoring ...
  - doradcy z sektora Agro
- doradcy produktów inwestycyjnych
  - analitycy ryzyka
- menadżerowie / dyrektorzy
  - IT / AI
  - IT / bezpieczniki
  - compliance

**Czego się dowiedziałem i co z tego wynika?**

---

**(Prawie) nikt nie myśli, że AI go zastąpi**

AI nie zastąpi człowieka



*“Nie, nie boję się. AI nie pojedzie i nie napije się kawy z rolnikiem. Klienci cenią takie relacje.”*

**AI nie zastąpi człowieka**

**AI boją się przede wszystkim ci, którzy dziś  
w pracy się nudzą. Reszta **widzi w AI szansę.****



**AI nie zastąpi człowieka**

**Rozmawiajcie z pracownikami, oni mają  
najwięcej pomysłów jak znaleźć ROI z AI.**

# Wasi pracownicy już wdrożyli AI

---

# Shadow AI



*“Nagrywam sobie rozmowę z klientem na komórkę i potem ją wrzucam do AI. Wiem, że nie powinienem, ale tak jest szybciej.”*

# Shadow AI

Nawet jeśli nie wdrożyliście AI w banku, to **pracownicy wdrożyli AI**. To tzw. zjawisko **Shadow AI**.



# Shadow AI

**Nie bójcie się AI, bójcie się kar dla banku.**

**AI nie będzie wiedział, jeśli nie ma danych**

---

AI nie będzie wiedział, jeśli nie ma danych



*“Klient umarł, teraz ogarniam uposażoną kochankę, była żoną i obecną żoną. AI tego nie rozwiąże. Tego nie ma w procedurach.”*

**AI nie będzie wiedział, jeśli nie ma danych**

**Zawsze będą sprawy, które wymagają tej prawdziwej inteligencji. AI tego nie wymyśli, a człowiek musi reagować.**



RoMeLo

© 2004-2005

**AI nie będzie wiedział, jeśli nie ma danych**

**Projektujcie AI od przypadków. Przypadki, gdzie są emocje i trudności powinni przejmować ludzie. Proste przypadki dajcie do AI.**

# Automatyzacja wklepywania danych

---

## AI nie zastąpi człowieka



*“W poprzednim banku zajmowało mi to 30 min. Ale oni mieli wdrożony nowy system. Tu muszę te same dane wklepać w kilka systemów. Ogółem używam do wniosków 27 narzędzi.”*

# Automatyzacja wklepywania danych

Nic tak nie wkurza pracowników, jak bezsensowne wpisywanie tych samych danych. **Stąd też się biorą błędy.**



# Automatyzacja wklepywania danych

Planujcie systemy AI **jako nakładkę** na obecne systemy - nie potrzeba wymieniać wszystkich.

**Szkolenia produktowe są nieefektywne**

---

Szkolenia są

*“Doradcy nie chcą się uczyć. Nie znają zmian w ofercie, potem to trzeba prostować.” /menadżer/*

*“Robią 4h szkolenia, 200 slajdów, ktoś gada online. Ja po 5 min. już nic nie przyswajam. Potem ta prezentacja gdzieś leży, ja nawet nie wiem gdzie.”  
/doradca/*



# Szkolenia produktowe są nieefektywne

Można **zapytać AI** o dane zagadnienie, gdy akurat jest potrzeba. Nawet na spotkaniu z klientem. Nie trzeba wszystkiego pamiętać.

# Szkolenia produktowe są nieefektywne

Szkolcie chatami AI. AI może **przekazywać**  
**przystępnie wiedzę, pytać, dawać porady,**  
**uczyć w mikrodawkach.**

**AI musi zrobić dobre pierwsze wrażenie**

# Pierwsze wrażenie



*“Wdrożyli u nas tego asystenta. Spytałem go 2x o coś, ale nie wiedział. Większość rzeczy zajmuje mi tam dłużej niż w ChacieGPT.”*

## Pierwsze wrażenie

Największym wrogiem wdrożenia AI jest  
**obojętność pracowników.**



# Pierwsze wrażenie

Projektujcie system tak, aby **dał dawkę dopaminy**. Nie myśli tego IT i dyrektor w salce konferencyjnej.

# Podsumowując

---

## Podsumowując

**Wasze dane bankowe trafiają do AI. Pytanie czy do Waszego? Szkoda, żeby budżet na AI poszedł na kary.**

## Podsumowując

Na pytanie, gdzie jest ROI z AI odpowiedź mają Wasi pracownicy. **Porozmawiajcie z nimi.** *(Mogę też ja z nimi pogadać).*

## Podsumowując

Jeśli macie dużo starych systemów, które spowalniają pracę, to może warto **pomyśleć o nakładce AI.**

## Podsumowując

Jeśli nie ma porządku w danych, to precyzyjnie planujcie, **gdzie lepszy będzie człowiek od AI.**

## Podsumowując

**Szkolcie przez AI. Dajcie pracownikom dostęp do wiedzy, tak żeby pytali językiem naturalnym.**

## Podsumowując

Projektujcie systemy tak, aby ludzie je lubili, tzn. **projektujcie i testujcie je z pracownikami** (lub klientami).

# Dziękuję

---

Artur Brzyski 