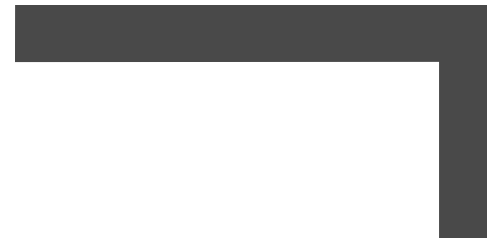
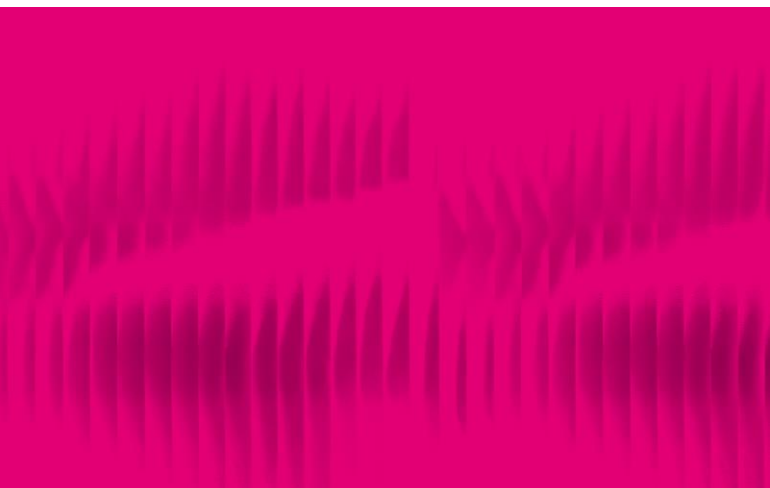


AI Efektivně a bezpečně

Veronika Macháčková, Jan Janota | Jihlava | 4. únor 2025

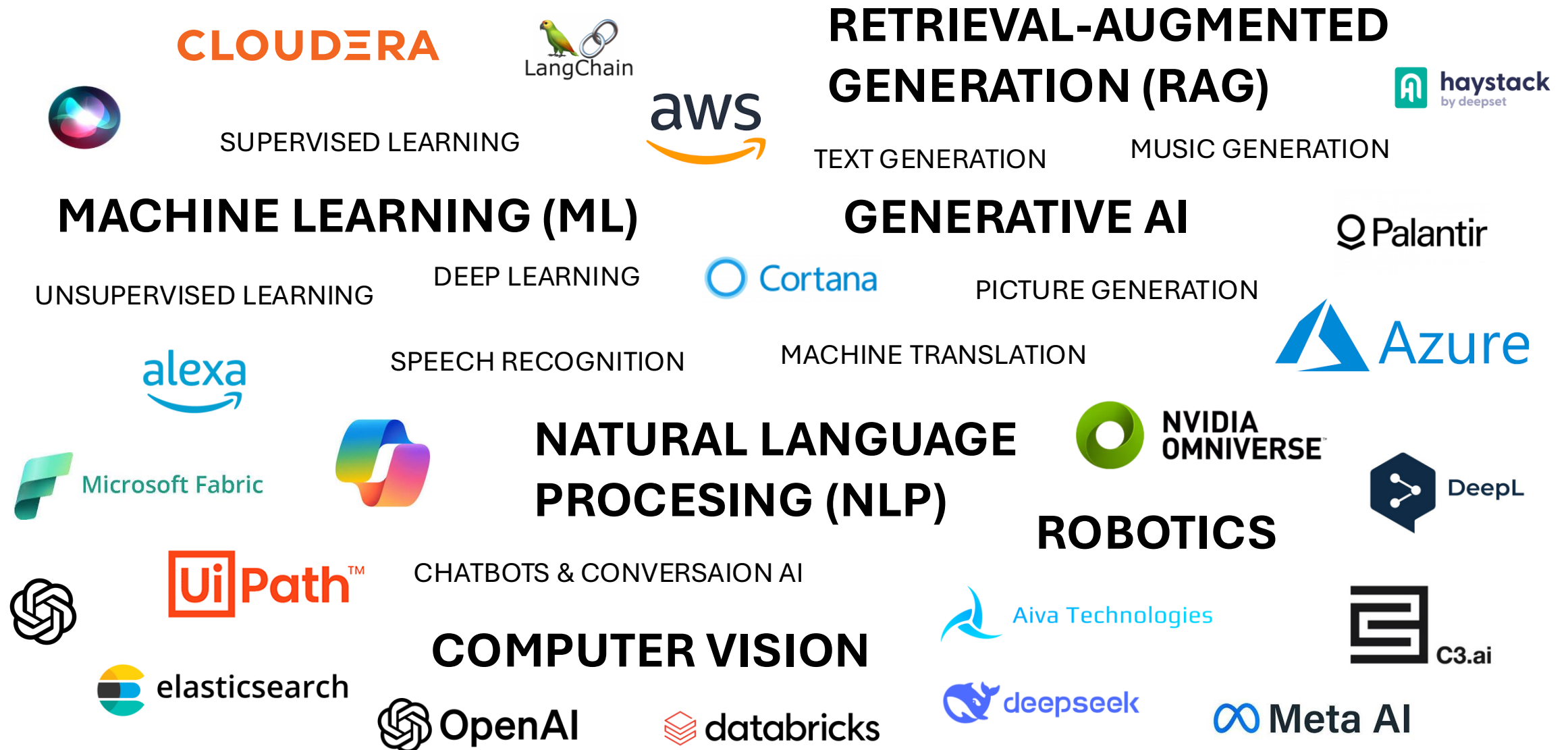


TMCZ není jen
mobilním operátorem

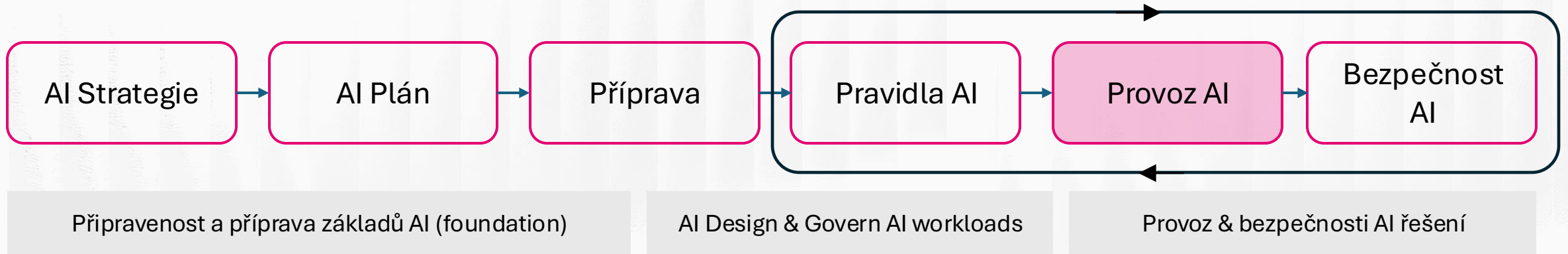


Přehledná oblast AI

T Business



Životní cyklus AI

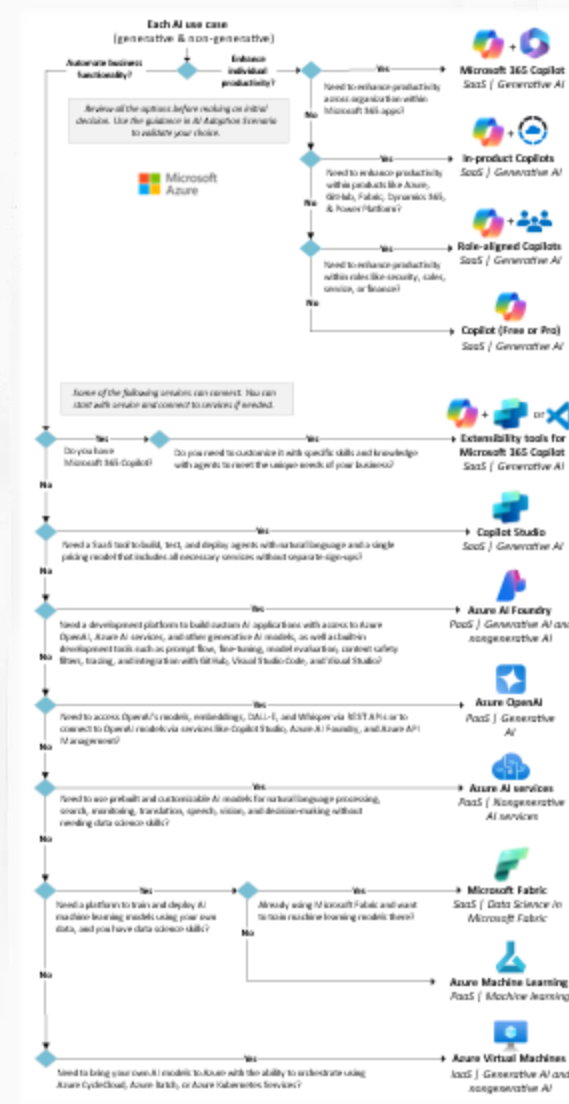
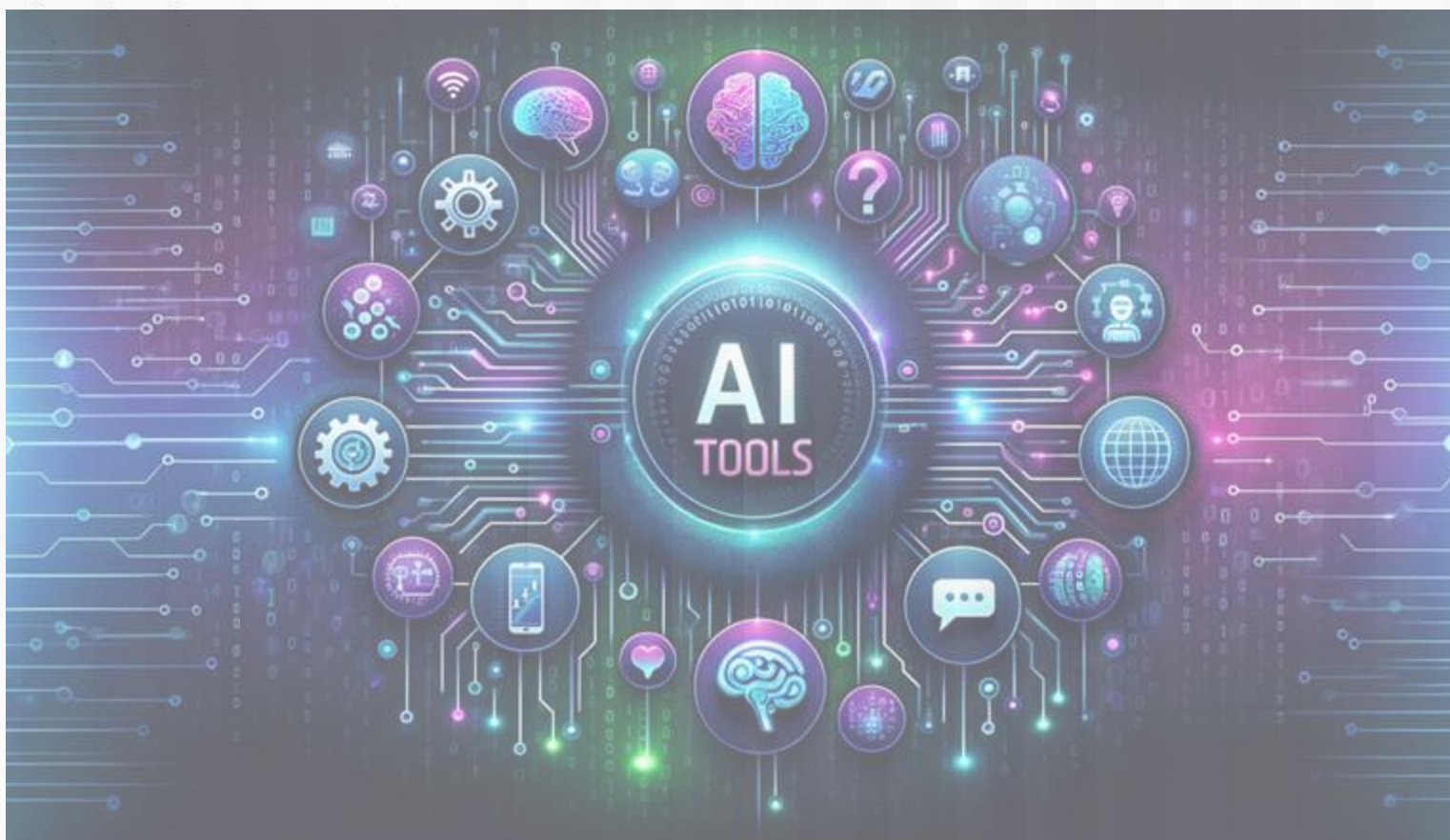


Principy zodpovědného AI

- | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifikace AI scénářů• Definice technologické strategie AI• Definice datové strategie• Definice zodpovědné AI strategie• Pořízení nástrojů | <ul style="list-style-type: none">• Posouzení stávajících zkušeností• Získání nových zkušeností (učení)• Zajištění AI zdrojů a nástrojů• Prioritizace identifikovaných scénářů• Implementace PoC• Plán implementace | <ul style="list-style-type: none">• Nastavení principů spolehlivosti AI• Nastavení AI governance• Nastavení bezpečné konektivity pro AI• Nastavení „AI Foundation“• Vybudování AI prostředí | <ul style="list-style-type: none">• Posouzení organizačních rizik• Dokumentace principů řízení AI• Vyžadování principů řízení AI• Sledování (monitoring) organizačních rizik AI | <ul style="list-style-type: none">• Správa AI aktivit• Nasazování AI (deployment)• Správa sdílených AI endpointů• Správa AI modelu/-ů• Správa nákladů AI• Správa AI dat• Business continuity | <ul style="list-style-type: none">• Posouzení bezpečnostních rizik AI• Nasazení bezpečnostních opatření• Zabezpečení AI zdrojů• Zabezpečení AI dat• Údržba bezpečnostních opatření |
|---|---|---|--|--|--|

Příklad: Výběr technologie (flow)

Možnost postupu při výběru technologie pro vybraný AI scénář na příkladu Microsoft AI nástrojů



Scénáře efektivity osob

Oblast komunikace a spolupráce

Copilot zrychluje a zpřesňuje komunikaci, pomáhá formulovat zprávy, shrnovat konverzace a navrhopvat odpovědi. Usnadňuje týmovou spolupráci generováním zápisů a úkolů, čímž zvyšuje produktivitu a organizaci práce.

Typické úkony

- Shrnutí dlouhých konverzací a dokumentů
- Automatické generování a úprava e-mailů či zpráv
- Návrhy odpovědí a formulací na základě kontextu
- Tvorba zápisů ze schůzek a přehledů úkolů
- Překlady a jazykové korekce pro efektivnější komunikaci

Oblast kreativity a tvorby obsahu

Copilot podporuje kreativitu generováním nápadů, návrhů textů, obrázků či kódu. Usnadňuje brainstorming, zrychluje tvorbu obsahu a pomáhá s úpravami, čímž šetří čas a zvyšuje kvalitu výstupů.

Typické úkony

- Generování textů, článků a kreativních nápadů
- Tvorba vizuálního obsahu, jako jsou obrázky a grafiky
- Pomoc s úpravami, revizemi a stylistickými vylepšeními
- Brainstorming a inspirace pro nové projekty
- Automatizace opakujících se tvůrčích úkolů

Oblast osobní produktivity

Copilot zvyšuje osobní produktivitu automatizací úkolů, správou času a organizací práce, čímž šetří čas a usnadňuje soustředění na důležité činnosti. Pomáhá s prioritizací, a efektivnějším řízením workflow, což vede k lepší výkonnosti a menšímu stresu.

Typické úkony

- Automatizace úkolů a správa to-do listů
- Plánování schůzek a organizace kalendáře
- Generování poznámek a shrnutí dokumentů
- Prioritizace úkolů a návrhy nejdůležitějších činností
- Rychlé vyhledávání informací a tvorba přehledů



Typové scénáře pro automatizaci

Kategorizace nároků a stížností (podání)

Cíl

Ulehčit manuální práci pracovníkům, kteří musí denně zpracovávat masivní portfolio různých typů zpráv (podání/požadavky/stížnosti/...).

Zpracování strukturovaných i nestruturovaných vstupních dat, pochopení obsahu a sentimentu, správné zařazení zpráv do předem definovaných kategorií a podkategorií.

Benefit / Řešení

Stížnosti, ale i další klientské zprávy jsou rychleji doručovány příslušným oddělením.

Požadavek klienta je tak vyřešen v kratším čase, což obvykle vede k lepšímu vnímání poskytovaných služeb.

Automatizace zpracování žádostí

Cíl

Naším cílem bylo ulehčit manuální práci pracovníkům, kteří musí denně zpracovávat masivní portfolio různých typů zpráv.

Zpracování strukturovaných i nestruturovaných vstupních dat, pochopení obsahu a sentimentu, správné zařazení zpráv do předem definovaných kategorií a podkategorií.

Benefit / Řešení

Schopnost vytěžit klíčové informace ze zasílaných žádostí, provést identifikaci klienta a prostřednictvím RPA získat požadovaná data z interních systémů. Provést konsolidaci, je vytvořit formulář odpovědi a zaslat zpět odesilateli.

Požadavky jsou tak plně automatizovány a vyřešeny v kratším čase.

Vyhledávání nad datovou bází organizace

Cíl

Vytvořit jednotné místo pro všechna současná i budoucí vyhledávací řešení v rámci ekosystému organizace. Řešení musí umožňovat připojení "plug-and-play" pro jednotlivé projekty. Řešení musí nastavit jednotné standardy v oblasti vyhledávačů.

Benefit / Řešení

Centrální platforma s otevřeným rozhraním pro snadné propojení projektů zaměřených na vyhledávání dat. Zahrnuje pracovní postup pro automatickou analýzu a indexování obsahu do vyhledávacího webu.



Jak využíváme AI v TMCZ

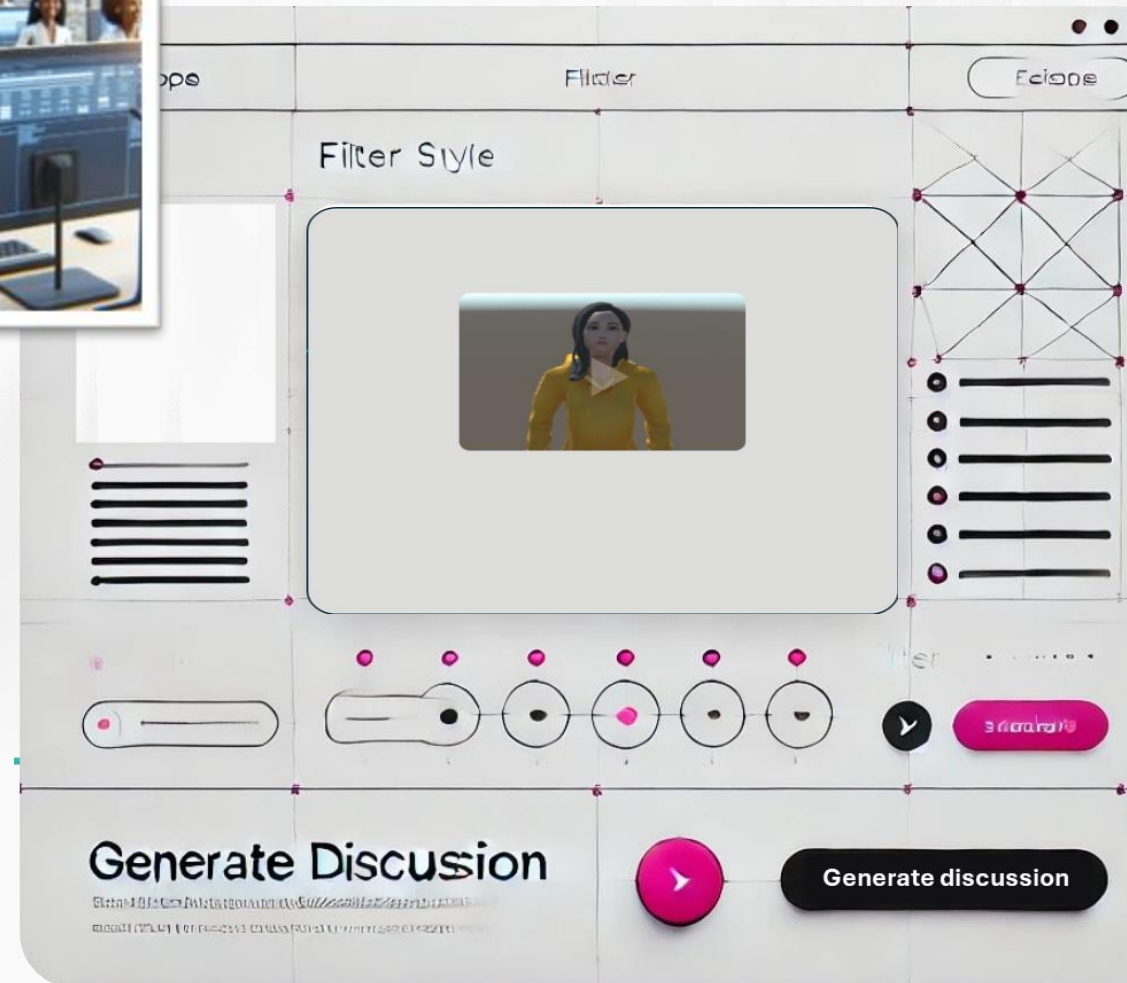
AI asistentka Týna

- Nenechá vás čekat na lince věky
- Interaktivně komunikuje a reaguje na dotazy
- Zvládá základní úkony k řešení problému
- Pokud problém nevyřeší přepojí vás na lidského asistenta



Onboarding zaměstnance

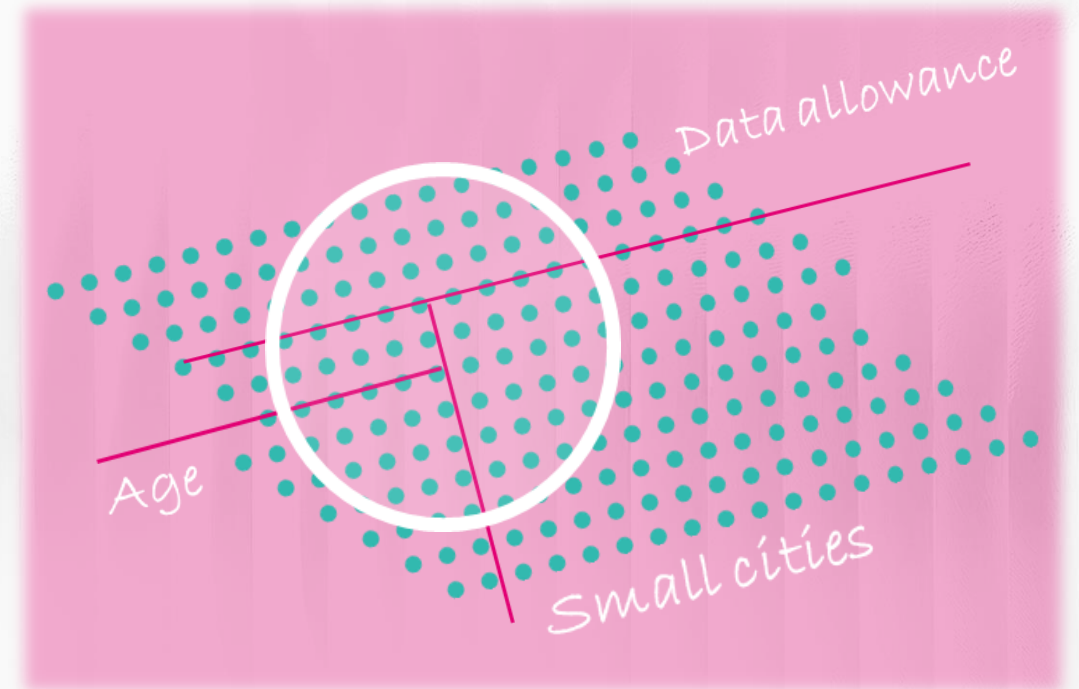
- HR trenér šetří čas a lidské zdroje při zaškolování nových zaměstnanců call centra
- Nastavené základní vzorce zákaznického chování
- Vytváření modelových situací



Jak využíváme AI v TMCZ

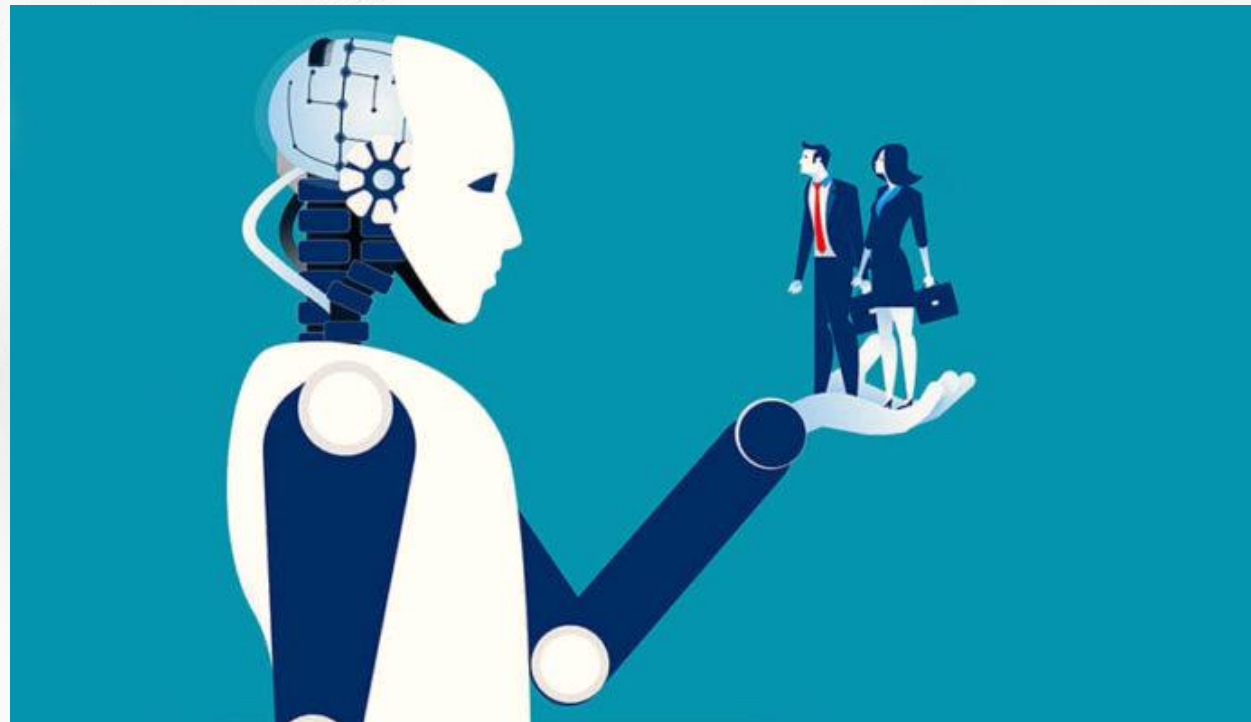
Další příklady využití

- Segmentace zákazníků
- Predikce zákaznického chování
- Zefektivnění a zlepšení vlastních interních systémů ve všech oblastech
- Zefektivnění práce zaměstnanců (Microsoft Copilot)



AI JE SKVĚLÝ POMOCNÍK, ALE ...

... lidský faktor je pro řešení byznysových problémů stále klíčový!



.. stále je pouze jedním z dílků větší skládačky.

01

Únik dat

AI systémy často pracují s velkým množstvím citlivých dat. Pokud dojde k úniku těchto dat, může to mít vážné důsledky pro soukromí jednotlivců a bezpečnost organizací. Úniky dat mohou být způsobeny kybernetickými útoky, nedostatečnou ochranou nebo chybami v konfiguraci systémů.

03

Zneužití AI

AI technologie mohou být zneužity k vytváření škodlivého softwaru, phishingových útoků nebo dezinformací. Například generativní modely mohou být použity k vytváření realistických falešných zpráv nebo deepfake videí, které mohou být použity k manipulaci veřejného mínění nebo k podvodům.

02

„Adversary“ útoky

Tyto útoky zahrnují manipulaci vstupních dat tak, aby AI systém poskytoval nesprávné nebo škodlivé výstupy. Například malé změny v obrazech nebo textu mohou způsobit, že AI modely udělají chyby, což může být zneužito k různým škodlivým účelům.

04

Nedostatečná kontrola

Jak se AI systémy stávají autonomnějšími, může být obtížné zajistit, že jednají v souladu s lidskými hodnotami a záměry. Nedostatečná kontrola a dohled nad AI systémy může vést k neúmyslným škodám nebo k rozhodnutím, která nejsou v souladu s etickými normami.

Věnujte čas přípravě

Příklad: Vybrané technické prerekvizity pro Copilot for Microsoft 365

Základní (výběr)

- Microsoft 365 Apps v „Current channel“
- Viva Insights

Rozšířené (výběr)

- Permission strategy
- Revidované „External Collaboration Settings“
- Zkonfigurované Site restrictions, SharePoint Site Lifecycle, Data Access Governance, retenční politiky, auditní logy, ...
- Nastavené Sensitivity labels, Access reviews, ...
- Řízení přístupu (Conditional Access)
- Information Barriers, Communication Compliance

And Oscar goes to ...

 **Business**



... za spolupráci při tvorbě této prezentace

**Děkujeme
za pozornost**