

## CaixaBank inicia una segona fase per desplegar la IA generativa per a tot el Grup

- **L'entitat posa en marxa el Projecte GalaxIA amb un equip transversal de més de 100 persones especialitzades en IA i cloud i projectes en totes les seves unitats i algunes de les seves filials**
- **GalaxIA dona continuïtat a GenIAI, que ha estat un èxit i ha superat les expectatives marcades, ja que en sis mesos ha permès implantar en producció i desplegar a usuaris finals els casos d'ús seleccionats, ha reforçat les capacitats i el coneixement intern sobre la IA generativa i ha identificat els costos reals associats a aquest tipus de solucions d'IA**
- **Els primers cinc casos d'ús amb IA generativa en els quals s'ha treballat i que s'han d'escalar estan relacionats amb l'assistent cognitiu per a empleats, les converses al Mur amb clients, la generació de codi, l'assistent del Contact Center i la gestió de reclamacions del Servei d'Atenció al Client**

14 d'agost de 2024

CaixaBank ha posat en marxa una segona fase en el desenvolupament i desplegament de la intel·ligència artificial generativa, per escalar casos d'ús i implementar-los en tot el Grup. L'objectiu d'aquest projecte és millorar l'experiència de clients i empleats i elevar la productivitat i l'eficiència, ja que els professionals de l'entitat podran dedicar més temps a treballs amb un valor afegit més gran.

El Projecte GalaxIA, com s'anomena aquesta nova fase, dona continuïtat a GenIAI, que el Grup CaixaBank ha dut a terme durant un any per analitzar el potencial d'aquesta nova tecnologia i desenvolupar casos d'ús en els quals la IA pogués contribuir a impulsar la innovació digital i la millora de processos en totes les línies d'activitat de l'entitat. Alhora, ha permès identificar la rellevància d'un govern centralitzat de les iniciatives, davant la contínua evolució de la tecnologia i l'impacte generalitzat que considera que tindrà en els processos de negoci en els pròxims anys.

L'execució de GenIAI ha estat un èxit, superant les expectatives marcades, ja que s'han implantat en producció i desplegat a usuaris finals els casos seleccionats per analitzar en els terminis marcats, s'han reforçat les capacitats i el coneixement intern sobre la IA generativa, s'han identificat els costos associats a aquest tipus de solucions, s'ha desplegat una infraestructura

tecnològica inicial per desenvolupar i posar en producció les propostes, s'han realitzat mesuraments del valor real i el retorn econòmic d'aquesta tecnologia en els casos d'ús, i s'ha definit un marc que permetrà continuar avançant en el projecte i escalar els casos d'ús.

### Casos d'ús i nous projectes

Els primers cinc casos d'ús amb IA generativa en els quals s'ha treballat i que s'han d'escalar estan relacionats amb l'assistent cognitiu per a empleats del Grup, que amb l'aplicació d'aquesta tecnologia s'ha comprovat que millora les recerques i les respostes molt més directes i en un llenguatge més natural, la qual cosa permet estalviar temps de lectura i millora l'eficiència; amb les converses al Mur entre empleats i clients, que ha permès millorar la qualitat i elevar el nombre de missatges respostos diàriament pels gestors; amb la generació de codi, on s'han agilitzat temps de programació, documentació i proves, aconseguint fer més eficient el cicle de vida dels desenvolupaments i ha millorat també l'experiència dels desenvolupadors; amb l'assistent del *Contact Center*, que permet a l'agent comptar amb més i millor informació del client coneixent en tot moment el context de la conversa, i també amb ajuda respecte a tasques més concretes, per exemple, el bloqueig de targetes; i amb la gestió de reclamacions del Servei d'Atenció al Client (SAC), per identificar i classificar casos, i ajudar en la gestió operativa dels mateixos als equips especialitzats.

De forma addicional, en el marc d'aquesta segona fase en el desenvolupament i desplegament de la IA generativa a CaixaBank, s'analitzaran i desenvoluparan nous casos d'ús. Es treballarà tant en projectes amb retorn immediat que millorin la qualitat i temps de procés per als clients, com en visions estratègiques de mitjà i llarg termini que canviïn substancialment la forma de treballar en determinades àrees i processos de negoci complexos, com el procés hipotecari de clients.

### Potencial de la IA generativa

Amb GalaxIA, s'inicia ara una nova fase amb una visió més àmplia sobre el potencial de la IA generativa, incloent-hi, a més d'altres possibles casos d'ús, nous entorns per experimentar amb diferents *partners*, amb l'objectiu de continuar experimentant i aprenent amb aquesta nova tecnologia, alhora que complementant les capacitats desenvolupades en l'etapa de GenIAI.

GalaxIA actuarà, per tant, com un entorn d'acceleració de projectes d'IA generativa del Grup CaixaBank, i serà un radar actiu per detectar la seva evolució en un ecosistema en continu canvi que requereix ràpids processos d'adaptació. El projecte compta amb un equip format ja per més de 100 persones expertes en IA, seguretat, *cloud*, negoci, experiència d'usuari, *developers*, *data scientists* i arquitectes de diversos departaments i especialitats de CaixaBank i de CaixaBank Tech, la filial tecnològica del Grup CaixaBank. El banc portuguès BPI, pertanyent al Grup, VidaCaixa i CaixaBank Payments and Consumer participen en el programa.

D'altra banda, s'ha dissenyat una nova plataforma tecnològica sòlida, segura i fiable que permetrà la posada en producció real dels casos d'ús i escalar la utilització de la IA generativa a tota l'organització.

La visió amb què CaixaBank analitza la IA generativa és que aquesta disposa d'un alt potencial en el curt termini per ser un suport en la gestió i les tasques rutinàries, de manera que pot ajudar que els empleats tinguin més informació i temps per centrar-se en el treball de més valor afegit i poder així oferir un millor servei al client. A més, les solucions seran beneficioses per als clients, en millorar l'experiència d'usuari i com es relacionen amb l'entitat en diferents canals.

CaixaBank considera que en els pròxims anys l'evolució de la IA generativa serà adoptada àmpliament per la societat i, per tant, suposarà canvis substancials en la forma en què l'entitat es relaciona amb els seus clients i en com es transformaran les activitats i tasques internes del Grup.

L'ètica en la intel·ligència artificial és un tema prioritari per a CaixaBank, que aborda amb un enfocament multidisciplinari per garantir que les aplicacions d'IA siguin justes, transparents i responsables. L'entitat explora l'ús d'IA explicable, per tal de millorar l'eficiència dels sistemes de detecció de frau i evitar biaixos i discriminacions no desitjades.

