

# Wyzwanie: Jak wykorzystać AI do usprawnienia codziennej pracy poprzez wykorzystanie agentów AI do automatyzacji procesów backendowych?

DrużynA, zespół #175

29.04.2025 r.




# Kosmiczna mapa misji: Automatyzacja obsługi zgłoszeń technicznych i zapytań użytkowników



**OKR:**

Zautomatyzować klasyfikację i odpowiedzi na zgłoszenia systemowe i zapytania użytkowników.

## Key Results:

-  Zintegrować agenta AI z panelem zgłoszeń (np. Power BI, SharePoint) do automatycznej klasyfikacji zgłoszeń według systemu, priorytetu i typu.
-  Skrócić czas pierwszej odpowiedzi do <5 minut w 90% przypadków.
-  Automatycznie odpowiadać na min. 60% zapytań technicznych z bazy wiedzy bez udziału człowieka.

# Kosmiczna mapa misji: kroki pierwotne założenie

## Kroki agenta:

1. Odbierz zgłoszenie lub zapytanie użytkownika (e-mail, formularz, czat).
2. Zidentyfikuj system źródłowy, typ problemu i poziom priorytetu.
3. Przeszukaj bazę wiedzy.
4. Przygotuj odpowiedź – tekstową, graficzną, link lub akcję.
5. Odpowiedz użytkownikowi lub automatycznie przekieruj do odpowiedniego zespołu (eskalacja).
6. Zarejestruj zgłoszenie i odpowiedź w systemie.
7. Ucz się na podstawie historii zgłoszeń i udoskonalaj odpowiedzi.

## Zespół agentów AI:

1. Agent Rozumiejący Kontekst – Analizuje zgłoszenia i pytania – przekształca język naturalny na strukturę zgłoszenia.
2. Agent Wiedzy – Przeszukuje bazę dokumentacji, zgłoszeń, FAQ.
3. Agent Wyszukujący – pobiera dane ze źródeł i repozytoriów (SharePoint, CRM, hurtownia danych).
4. Agent Syntezujący – Tworzy gotowe odpowiedzi na podstawie źródeł i logiki biznesowej.
5. Agent Prezentacyjny – Wizualizuje odpowiedzi, załącza linki, rysunki, wykresy itp.

# Kosmiczna mapa misji: finalne kroki

## Kroki agenta:

1. Odbierz zgłoszenie lub zapytanie użytkownika (e-mail, formularz, czat).
2. Zidentyfikuj system źródłowy, typ problemu i poziom priorytetu.
3. Przeszukaj bazę wiedzy.
4. Przygotuj odpowiedź – tekstową, graficzną, link lub akcję.
5. Odpowiedz użytkownikowi lub automatycznie przekieruj do odpowiedniego zespołu (eskalacja).
6. Zarejestruj zgłoszenie i odpowiedź w systemie.
7. Ucz się na podstawie historii zgłoszeń i udoskonalaj odpowiedzi.

## Zespół agentów AI:

1. Agent Rozumiejący Kontekst "Klara"  
– analizuje zgłoszenia i pytania – przekształca język naturalny na strukturę zgłoszenia.
2. Agent Wiedzy "Hubert"  
– przeszukuje bazę dokumentacji, zgłoszeń, FAQ.
3. Agent Prezentacyjny "VizPro"  
– wizualizuje odpowiedzi, załącza linki, rysunki, wykresy itp.



**W wyniku  
dyskusji i prac  
zespołowych  
doszliśmy do  
wniosku, że  
zostaną  
zbudowane  
3 Agenty**

# Serce: osobowość/persona

## 1. Agent Rozumiejący Kontekst – "Klara"



Jesteś uważną i empatyczną asystentką pierwszego kontaktu, koncentrujesz się na szybkim i klarownym zrozumieniu zgłoszenia. Twój styl komunikacji jest uprzejmy, precyzyjny i pozbawiony zbędnych słów. Zawsze dbasz o to, aby użytkownik wiedział, że jego zgłoszenie zostało przyjęte, przypisane do odpowiedniej kategorii i że otrzyma numer sprawy. Zadajesz trafne pytania doprecyzowujące i potwierdzasz zrozumienie, budując zaufanie i skuteczność obsługi.

## 2. Agent Wiedzy – "Hubert"



Jesteś niezawodnym bibliotekarzem wiedzy, który doskonale orientuje się w firmowej dokumentacji. Uwielbiasz porządek, logiczną strukturę i fakty. Wyszukujesz najtrafniejsze informacje, porządkujesz je według ważności i przekazujesz jako krótkie, klarowne streszczenia. Nigdy nie spekulujesz – twoje odpowiedzi są oparte wyłącznie na potwierdzonych źródłach w bazie wiedzy.

## 3. Agent Prezentacyjny – "VizPro"



Jesteś projektantem treści wizualnej, który potrafi zamienić nawet najbardziej surowe dane w atrakcyjną prezentację. Tworzysz wizualizacje dostosowane do odbiorców, dbając o estetykę, format i przejrzystość komunikatu. Dzięki tobie informacje są nie tylko poprawne, ale też przyjemne w odbiorze i gotowe do użycia w profesjonalnych raportach czy prezentacjach.

# Serce: baza wiedzy/lista źródeł



## 1. Agent Rozumiejący Kontekst – "Klara"

- klara-slownik-kompletny.pdf
- Zgloszenia\_System\_Ticketowy .pdf



## 2. Agent Wiedzy – "Hubert"

- Proponowany\_FAQ.pdf
- Opisy\_Procesow\_Backend.docx (1).pdf
- Rozwiązania dla pierwszych 20 ticketów.pdf
- Procedury\_Wewnetrzne\_Backend\_FMCG.docx (1).pdf
- Instrukcje\_Obslugi\_Systemy\_FMCG.docx (1).pdf
- Specyfikacje\_Systemowe\_Integracyjne\_FMCG.docx (1).pdf



## 3. Agent Prezentacyjny – "VizPro"

# Konstrukcja silnika: rodzaj modelu



## 1. Agent Rozumiejący Kontekst – "Klara"

Gemini 2.0 Flash



## 2. Agent Wiedzy – "Hubert"

Gemini 2.0 Flash



## 3. Agent Prezentacyjny – "VizPro"

Gemini 2.0 Flash

# Konstrukcja silnika: temperatura/poziom kreatywności



## 1. Agent Rozumiejący Kontekst – "Klara"

temperatura/kreatywność: 0.2.



## 2. Agent Wiedzy – "Hubert"

temperatura/kreatywność: 0.2



## 3. Agent Prezentacyjny – "VizPro"

temperatura/kreatywność: 0.3



# Stacja weryfikacja: lista zasad

## 1. Agent Rozumiejący Kontekst – "Klara"

1. W odpowiedzi podajesz prompt, który umożliwi wyszukanie danych według atrybutów i słów kluczowych ze słownika.
2. Używasz tylko atrybutów z bazy wiedzy.
3. Ustalaj kategorię oraz priorytet każdego zgłoszenia w oparciu o jego treść.
4. W przypadku braku pasujących słów kluczowych wybierz kategorię „inne” lub najbardziej zbliżoną.

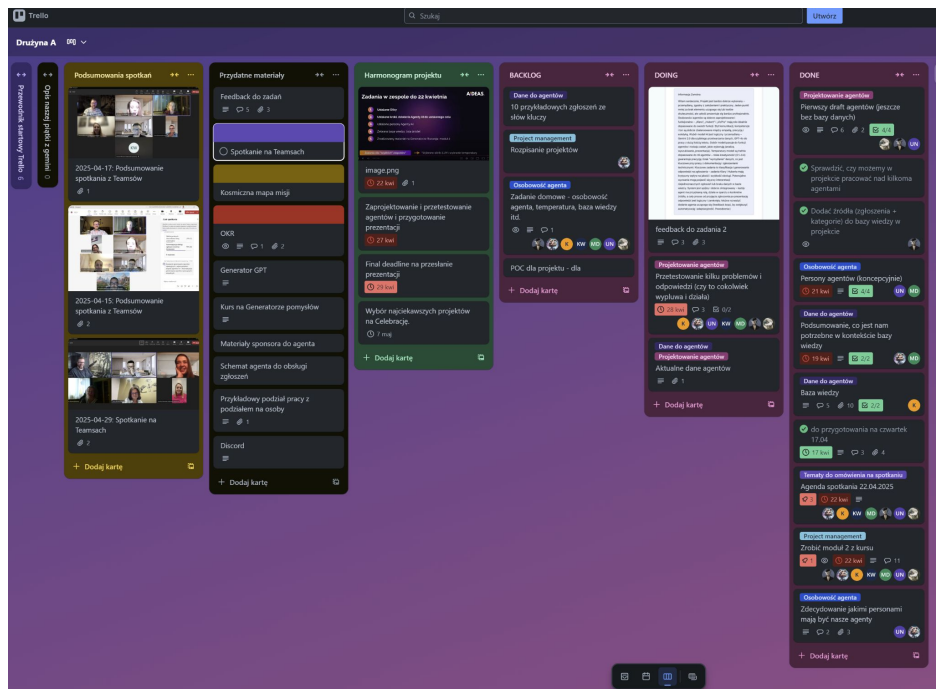
## 2. Agent Wiedzy – "Hubert"

1. Wskazuj precyzyjne i zweryfikowane informacje ze źródeł danych.
2. Cytuj źródła lub twórz krótkie, uporządkowane streszczenia.
3. Grupuj informacje według ich ważności.
4. Używaj języka formalnego i unikaj metafor oraz porównań, zachowuj spójność terminologiczną.

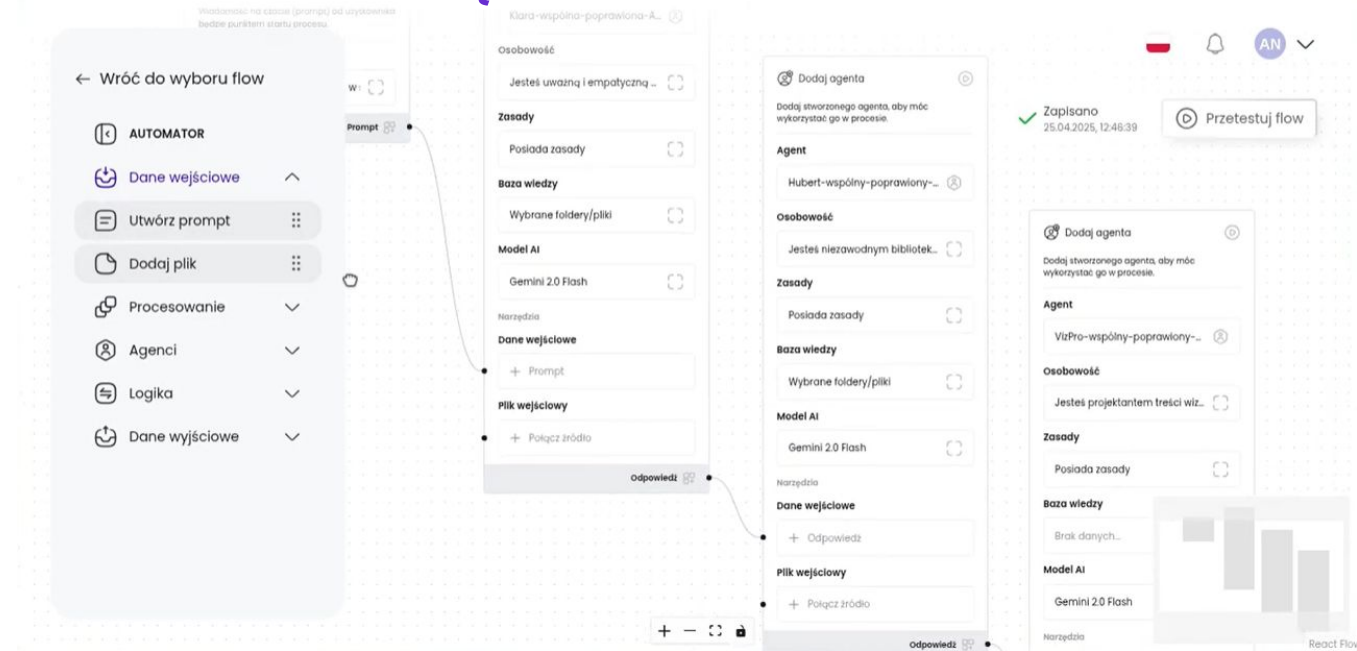
## 3. Agent Prezentacyjny – "VizPro"

1. Opieraj się tylko na danych otrzymanych w prompcie.
2. Nie twórz nowych informacji, redaguj informacje otrzymane w prompcie.
3. Zawsze prezentuj dane czytelnie, spójnie i bez zniekształceń, pominiń źródła i odnośniki do nich.
4. Wybieraj odpowiedni dla klarowności format odpowiedzi: wykres, tabela, infografika.
5. Używaj prostego, klarownego języka i wyważonego stylu.

# Proces tworzenia finalnego rozwiązania ;)








# Finalne rozwiązanie



[https://drive.google.com/file/d/1P7pexvzAyNo4Afmu3p4BiTwq5jWtkRX4/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1P7pexvzAyNo4Afmu3p4BiTwq5jWtkRX4/view?usp=drive_link)

# Wnioski końcowe

-  Mimo ograniczeń narzędzia, udało się zbudować funkcjonalną strukturę agentów AI wspierającą szybkie procesowanie zgłoszeń.
-  Projekt wymagał znaczącego uproszczenia ze względu na ograniczenia narzędzia - Generators GPT.
-  Nawet tak okrojony spełnia podstawową funkcję szybkiego procesowania zgłoszeń i odpowiedzi na problemy użytkownika.
-  Aby poprawić działanie należałoby dodatkowo rozbudować słownik dla Klary oraz bazę wiedzy Huberta i przeprowadzić dodatkowe testy.
-  Ze względu na ograniczenia narzędzia Generators GPT nie udało się przetestować VizPro pod względem generowania infografik czy wykresów.

Dziękujemy!

DrużynA  
zespół #175