

CaixaBank inicia una segunda fase para desplegar la IA generativa para todo el Grupo

- **La entidad pone en marcha el Proyecto GalaxIA con un equipo transversal de más de 100 personas especializadas en IA y cloud y proyectos en todas sus unidades y algunas de sus filiales**
- **GalaxIA da continuidad a GenIAI, que ha sido un éxito y ha superado las expectativas marcadas, ya que en seis meses ha permitido implantar en producción y desplegar a usuarios finales los casos de uso seleccionados, ha reforzado las capacidades y el conocimiento interno sobre la IA generativa y ha identificado los costes reales asociados a este tipo de soluciones de IA**
- **Los primeros cinco casos de uso con IA generativa en los que se ha trabajado y que se van a escalar están relacionados con el asistente cognitivo para empleados, las conversaciones en el Muro con clientes, la generación de código, el asistente del Contact Center y la gestión de reclamaciones del Servicio de Atención al Cliente**

14 de agosto de 2024

CaixaBank ha puesto en marcha una segunda fase en el desarrollo y despliegue de la Inteligencia Artificial generativa, para escalar casos de uso e implementarlos en todo el Grupo. El objetivo de este proyecto es mejorar la experiencia de clientes y empleados y elevar la productividad y la eficiencia, ya que los profesionales de la entidad podrán dedicar más tiempo a trabajos de mayor valor añadido.

El Proyecto GalaxIA, como se llama esta nueva fase, da continuidad a GenIAI, que el Grupo CaixaBank ha llevado a cabo durante un año para analizar el potencial de esta nueva tecnología y desarrollar casos de uso en los que la IA pudiera contribuir a impulsar la innovación digital y la mejora de procesos en todas las líneas de actividad de la entidad. Al mismo tiempo, ha permitido identificar la relevancia de un gobierno centralizado de las iniciativas, ante la continua evolución de la tecnología y el impacto generalizado que considera que tendrá en los procesos de negocio en los próximos años.

La ejecución de GenIAI ha sido un éxito, superando las expectativas marcadas, ya que se han implantado en producción y desplegado a usuarios finales los casos seleccionados para analizar

en los plazos marcados, se han reforzado las capacidades y el conocimiento interno sobre la IA generativa, se han identificado los costes asociados a este tipo de soluciones, se ha desplegado una infraestructura tecnológica inicial para desarrollar y poner en producción las propuestas, se han realizado mediciones del valor real y el retorno económico de esta tecnología en los casos de uso, y se ha definido un marco que permitirá seguir avanzado en el proyecto y escalar los casos de uso.

Casos de uso y nuevos proyectos

Los primeros cinco casos de uso con IA generativa en los que se ha trabajado y que se van a escalar están relacionados con el asistente cognitivo para empleados del Grupo, que con la aplicación de esta tecnología se ha comprobado que mejora las búsquedas y las respuestas mucho más directas y en un lenguaje más natural, lo que permite ahorrar tiempos de lectura y mejora la eficiencia; con las conversaciones en el Muro entre empleados y clientes, que ha permitido mejorar la calidad y elevar el número de mensajes respondidos a diario por los gestores; con la generación de código, donde se han agilizado tiempos de programación, documentación y pruebas, consiguiendo eficientar el ciclo de vida de los desarrollos y ha mejorado también la experiencia de los desarrolladores; con el asistente del *Contact Center*, que permite al agente contar con más y mejor información del cliente conociendo en todo momento el contexto de la conversación, y también con ayuda respecto a tareas más concretas, por ejemplo, el bloqueo de tarjetas; y con la gestión de reclamaciones del Servicio de Atención al Cliente (SAC), para identificar y clasificar casos, y ayudar en la gestión operativa de los mismos a los equipos especializados.

De forma adicional, en el marco de esta segunda fase en el desarrollo y despliegue de la IA generativa en CaixaBank, se van a analizar y desarrollar nuevos casos de uso. Se trabajará tanto en proyectos con retorno inmediato que mejoren la calidad y tiempos de proceso para los clientes, como en visiones estratégicas de medio y largo plazo que cambien sustancialmente la forma de trabajar en determinadas áreas y procesos de negocio complejos, como el proceso hipotecario de clientes.

Potencial de la IA generativa

Con GalaxIA, se inicia ahora una nueva fase con una visión más amplia sobre el potencial de la IA generativa, incluyendo, además de otros posibles casos de uso, nuevos entornos para experimentar con diferentes *partners*, con el objetivo de continuar experimentando y aprendiendo con esta nueva tecnología, a la vez que complementando las capacidades desarrolladas en la etapa de GenIAI.

GalaxIA actuará, por tanto, como un entorno de aceleración de proyectos de IA generativa del Grupo CaixaBank, y será un radar activo para detectar su evolución en un ecosistema en continuo cambio que requiere rápidos procesos de adaptación. El proyecto cuenta con un equipo formado ya por más de 100 personas expertos en IA, seguridad, *cloud*, negocio, experiencia de usuario, *developers*, *data scientists* y arquitectos de diversos departamentos y especialidades de

CaixaBank y de CaixaBank Tech, la filial tecnológica del Grupo CaixaBank. El banco portugués BPI, perteneciente al Grupo, VidaCaixa y CaixaBank Payments and Consumer participan en el programa.

Por otra parte, se ha diseñado una nueva plataforma tecnológica sólida, segura y fiable que permitirá la puesta en producción real de los casos de uso y escalar la utilización de la IA generativa a toda la organización.

La visión con la que CaixaBank analiza la IA generativa es que ésta dispone de un alto potencial en el corto plazo para ser un soporte en la gestión y las tareas rutinarias, de manera que puede ayudar a que los empleados tengan más información y tiempo para centrarse en el trabajo de mayor valor añadido y poder así ofrecer un mejor servicio al cliente. Además, las soluciones serán beneficiosas para los clientes, al mejorar la experiencia de usuario y cómo se relacionan con la entidad en distintos canales.

CaixaBank considera que en los próximos años la evolución de la IA generativa será adoptada ampliamente por la sociedad y por tanto supondrá cambios sustanciales en la forma en la que la entidad se relaciona con sus clientes y en cómo se transformarán las actividades y tareas internas del Grupo.

La ética en la Inteligencia Artificial es un tema prioritario para CaixaBank, que aborda con un enfoque multidisciplinario para garantizar que las aplicaciones de IA sean justas, transparentes y responsables. La entidad explora el uso de IA explicable, con el fin de mejorar la eficiencia de los sistemas de detección de fraude y evitar sesgos y discriminaciones no deseadas.