

1. NÁZOV BUSINESS CASE

Prípadová štúdia: Implementácia AI HR Asistenta pre automatizáciu zamestnaneckých dopytov

2. BUSINESS KONTEXT (SITUÁCIA)

Spoločnosť **EcoLogistics Solutions**, pôsobiaca v oblasti stredoeurópskeho supply chainu s 450 zamestnancami, čelí problému nízkej efektivity HR oddelenia. Podľa internej analýzy trávajú HR špecialisti až **25 % pracovného času** odpovedaním na stále tie isté otázky týkajúce sa Home Office politiky, stravných lístkov a čerpania dovoleniek.

KPIs cieľ:

- Znížiť počet e-mailových dopytov na HR o **60 %** do konca Q3.
- Skrátiť čas odozvy pre zamestnanca z priemerných 24 hodín na **menej ako 1 minútu**.
- Zabezpečiť 100 % súlad odpovedí s aktuálnymi internými smernicami a Zákonníkom práce.

Pain Point: Zamestnanci sú frustrovaní z hľadania informácií v neprehľadnom SharePointe a HR tím je preťažený administratívou, čo bráni realizácii strategických L&D projektov.

3. ZDROJE, ŠTANDARDY A PODKLADY

Pre úspešné vyriešenie úlohy bude účastník pracovať s nasledovnými normami a fiktívnymi dokumentmi:

Interné/Externé normy:

- **Zákoník práce SR (311/2001 Z. z.)** – [slov-lex.sk](https://slov.lex.sk)
- **GDPR (Nariadenie EÚ 2016/679)** – eur-lex.europa.eu

Dátové podklady (fiktívne):

- **Smernica_HO_2024_v2.pdf:** Obsahuje pravidlá pre schvaľovanie práce z domu, nároky na príspevok na energie a povinné časy dostupnosti.
- **Zamestnanecky_Manual_FINAL.docx:** Prehľad benefitov, sick days, parkovacia politika a procesy v prípade PN.
- **FAQ_Historical_Logs.xlsx:** Databáza 500 najčastejších otázok zamestnancov z minulého roka pre tréning AI.

4. CORE ZADANIA

VARIANTA A (Strategy & Compliance)

Analýza a Logika: Navrhňte štruktúru znalostnej bázy (Knowledge Base) tak, aby AI model nehalucinovala pri citlivých témach (napr. výpovedná lehota). Vypracujte zoznam "Edge Cases" (hraničných prípadov), kedy AI nesmie odpovedať a musí dopyt eskalovať na živého HR konzultanta. Skontrolujte súlad s GDPR pri spracovaní otázok týkajúcich sa zdravotného stavu.

VARIANTA B (Data & Tooling)

Technické riešenie: Pripravte dáta zo súboru Smernica_HO_2024_v2.pdf na ingestiu (očistenie od nerelevantného formátovania). Vytvorte testovací scenár v AI rozhraní (napr. ChatGPT Custom GPT alebo Azure OpenAI), kde otestujete presnosť odpovedí na 5 špecifických otázok o Home Office. Nastavte systémový prompt (System Instructions) tak, aby bot komunikoval v súlade s firemnou kultúrou (napr. tykanie/vykanie).

5. LEARNING OUTCOMES

Čo sa účastník naučí:

- **RAG (Retrieval-Augmented Generation) v praxi:** Ako "nakrmiť" AI vlastnými dokumentmi bez nutnosti programovania.
- **Pokročilý Prompt Engineering:** Technika *Chain-of-Thought* pre logické vyvodzovanie odpovedí z právnych textov.
- **AI Data Cleansing:** Ako pomocou AI rýchlo transformovať neštruktúrované PDF dokumenty na čistý text vhodný pre chatbota.
- **Validation Framework:** Metóda na verifikáciu správnosti AI výstupov pred ich nasadením do produkcie.

6. WORKFLOW PRE ÚČASTNÍKA

1. **Ingestia dát:** Nahrajte PDF smernice do AI nástroja. Použite príkaz: *"Analyzuj priloženú smernicu a vytvor z nej štruktúrovaný zoznam pravidiel pre Home Office vo formáte Markdown."*
2. **Prompt Engineering:** Definujte rolu bota.

„Si HR Assistant firmy EcoLogistics. Tvojím jediným zdrojom pravdy je nahraný dokument. Ak odpoveď v dokumente nie je, napíš: 'Prepáčte, túto informáciu nemám k dispozícii, prosím kontaktujte hr@ecologistics.sk'.“

3. **Review & Refine:** Položte botovi 3 záľadné otázky (napr. kombinácia benefitov). Ak je odpoveď nepresná, upravte inštrukcie a pridajte obmedzenia.

4. **Delivery:** Navrhните spôsob integrácie (napr. "Vytvorenie záložky v MS Teams") a pripravte krátky komunikačný manuál pre zamestnancov, ako s AI botom efektívne komunikovať.