

EXAMENSARBETE Exploring the Potential of Generative AI for

Corporate Documentation Management

STUDENTER Oscar Peyron, Oskar Hallberg**HANDLEDARE** Elizabeth Bjarnason (LTH)**EXAMINATOR** Alma Orucevic-Alagic (LTH)

AI som stöd för storskalig hantering av dokumentation

POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING **Oscar Peyron, Oskar Hallberg**

I dagens informationssamhälle är företags förmåga att effektivt hantera dokumentation avgörande för att kunna stödja sina kunder och anställda. Detta arbete utforskar hur Artificiell Intelligens (AI) kan automatisera denna process och därmed skapa effektivare och mer pålitlig dokumentation.

För att företag effektivt ska kunna hjälpa sina kunder är det viktigt att de har välfungerande system för att dokumentera information om sina produkter, rutiner och processer. Mot denna bakgrund är det relevant att utforska nya tekniker som kan effektivisera hanteringen av dokumentation. Detta arbete utforskar hur användningen av AI kan automatisera skapandet av dokumentation inom ett multinationellt företag. Det företag vi har undersökt hanterar för närvarande sin dokumentation genom en komplex process som involverar flera olika intressenter, vilket resulterat i en rad olika utmaningar så som brist på skalbarhet, ineffektivitet och inkonsekvenser i dokumentens kvalitet.

För att adressera de identifierade problemen utvecklade vi en AI-baserad lösning som automatiserar skapandet av dokument. Vår lösning omfattar tekniker som anpassar och kompletterar AI-modeller för att generera dokumentationen som är korrekt och i enlighet med företagets språkmässiga riktlinjer. För att användare ska kunna interagera med de anpassade modellerna byggde vi även ett anpassat gränssnitt som fungerar likt en virtuell assistent.

Vår lösning har utvärderats genom att utvalda anställda inom företaget använt den för att skapa

ny dokumentation och därefter bedömt innehållet utifrån ett antal parametrar. Lösning visade sig förbättra noggrannhet och minskade de inkonsekvenser som ofta förekommer i manuella processer. Den har även demonstrerat potential för att minska den tid och de resurser som krävs för att skapa dokumentation. Sammantaget uttryckte de anställda både intresse och optimism för framtida användning och vidareutveckling av lösningen. Detta understryker hur företag har möjlighet att förändra traditionella arbetsprocesser och frigöra resurser som kan användas i andra viktiga affärsområden genom användning av AI.

Vi tillämpade två olika metodiker (Design Science Research och CRISP-DM) när vi utforskade problemen med manuell hantering av dokumentation och när vi designade, implementerade och utvärderade vår lösning.

Vårt arbete lyfter fram både möjligheter och begränsningar med att använda AI inom dokumentationshandling. Genom att analysera de processer och resultat som presenteras, strävar vi efter att ge andra organisationer möjligheten att dra nytta av våra insikter och undersöka nya vägar för utveckling av AI.