Tytuł: Asystent AI „Cezio” w Instytucie „Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka”
Firma: Orange Polska (Orange Innovation Poland, Orange Polska B2B)

Kontekst i wyzwanie
Centrum Zdrowia Dziecka to 27 budynków połączonych przejściami naziemnymi, podziemnymi i nadziemnymi, kilkadziesiąt poradni, ponad 500 łóżek i 30 tys. pacjentów rocznie. Zestresowani rodzice gubią się w kompleksie, a pytania o drogę i procedury obciążają personel. Dzieci spędzają tu często wiele godzin w poczekalniach. Szpital potrzebował rozwiązania, które informuje, prowadzi i pomaga dzieciom znieść oczekiwanie. Miało być dostępne dla dorosłych i dzieci, bezpieczne i działające całą dobę.

Co wdrożono
Orange w trzy miesiące zaprojektował i uruchomił pięć interaktywnych stanowisk z asystentem AI „Cezio”, animowanym robotem, którego imię wybrali pracownicy szpitala. Z asystentem rozmawia się głosem, po polsku lub angielsku. Odpowiada wyłącznie na podstawie bazy wiedzy szpitala, a złożone informacje, np. wykaz badań, przekazuje kodem QR. Na pytanie o drogę wyświetla trójwymiarową makietę kompleksu z wyznaczoną trasą. Kamera rozpoznaje, czy rozmówcą jest dziecko, a obraz jest analizowany lokalnie i nie opuszcza urządzenia. Dziecku Cezio upraszcza język i proponuje gry oraz zagadki. Stanowiska łączą się przez 5G z backendem Orange, który korzysta z modelu Google Gemini.

Rezultaty i efekty biznesowe
To pierwsze komercyjne wdrożenie asystenta Orange. Dane po trzech miesiącach działania:

• 16 063 rozmowy, średnio 161 dziennie (ok. 200 w pierwszym miesiącu); ok. 5% po angielsku.

• Najdłuższa interakcja trwała 96 minut, a najdłuższa rozmowa głosowa ok. 20 minut.

• Kolejny asystent pracuje w jednym z warszawskich urzędów; Orange prowadzi rozmowy z kolejnymi instytucjami medycznymi.

Wnioski i znaczenie
Projekt łączy praktyczną nawigację po trudnym obiekcie ze wsparciem dziecka w stresującej sytuacji. Kluczowe były współpraca ze szpitalem na każdym etapie, od pomysłu po testy, oraz zasada, że asystent korzysta wyłącznie z wiedzy dostarczonej przez instytucję. Warunkiem skalowania jest łatwa aktualizacja treści. Dziś zmiany wprowadza Orange na zlecenie szpitala, a

kolejnym krokiem ma być udostępnienie klientom CMS z automatyczną walidacją odpowiedzi.