



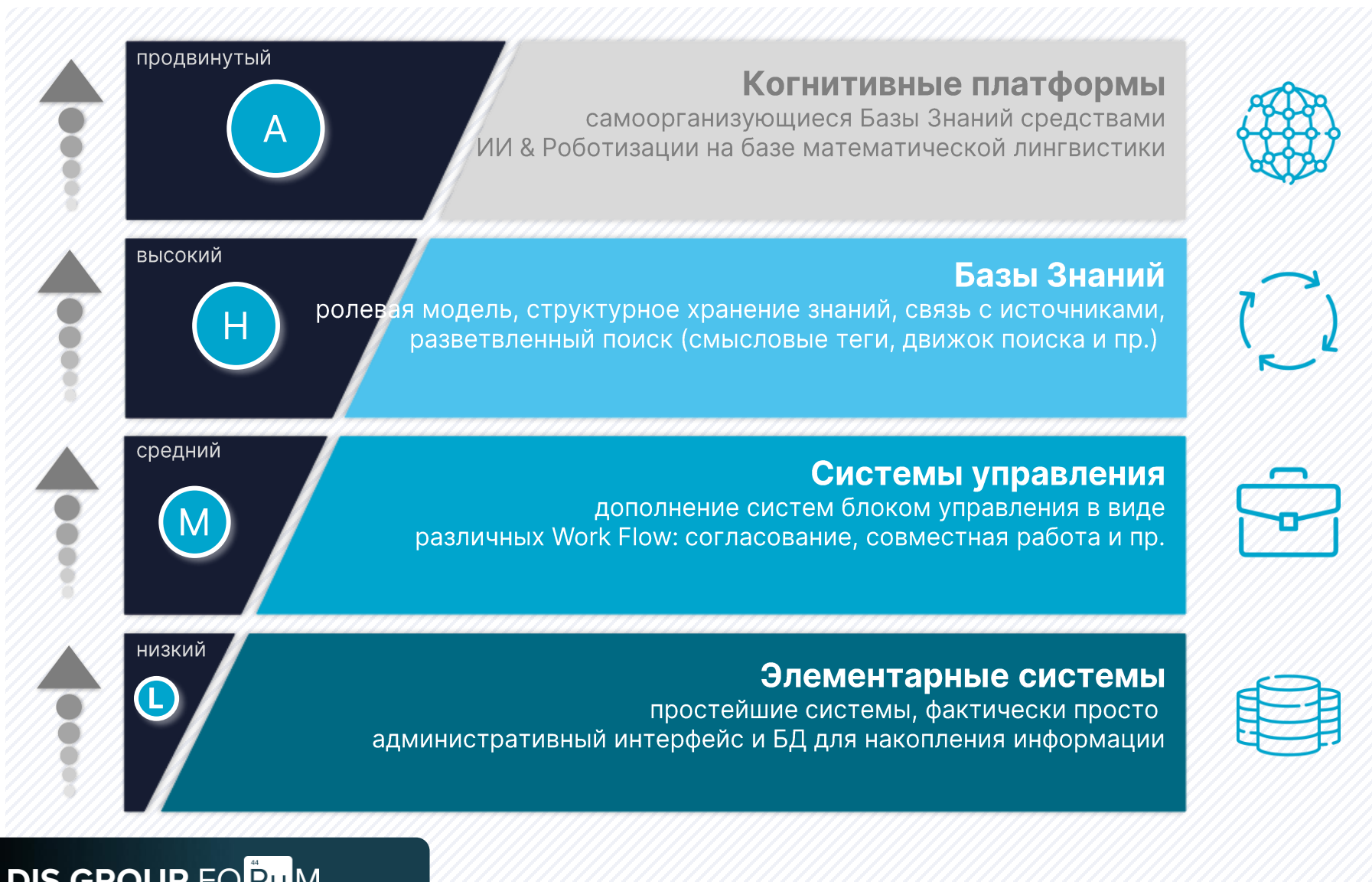
DIS GROUP

FORUM

Современное управление знаниями
от форм ввода
до интеллектуальных экспертных систем

Виталий Фокин, Ирина Боровлева

Генезис контент-менеджмента



Системы контент-менеджмента прошли длинный путь развития

от простых форм ввода в БД до интеллектуальных экспертных систем

Каждый новый качественный уровень естественным образом включал в себя все преимущества предыдущих

Когнитивная платформа :: что это

Существует рабочий инструментарий, достаточный для того, чтобы все, что возможно перевести в текст*, подвергнуть машинному обучению на уровне AI и транслировать результаты в виде машинных коммуникаций, не отличимых от человеческих



Обработка естественного языка (Natural Language Processing, NLP) – общее направление AI и математической лингвистики. Разрабатывается с 80-х годов XX века в таких языках, как Pascal, C++. В настоящее время большей частью на Python. Известен ряд открытых инструментальных библиотек, где NLP выделен в специальный раздел. Например, Tensor Flow (поддерживается Google), PyTorch (поддерживается Facebook)

Когнитивная платформа

самоорганизующаяся экспертная система с элементами ИИ и Роботизации обработки / генерации / коммуникации **СМЫСЛОВ**

базой является аппарат математической лингвистики, который обеспечивает обработку текста, как обычные данные

Когнитивная платформа :: зрелость роботов

Функции, исполняемые AI



Категории функций



Роботы **продают**, как люди

Составление описаний продуктов и sales-предложений из неструктурированной информации согласно профайлу целевой аудитории

Роботы **объясняют**, как люди

Составление связанных текстовых отчетов на основе неструктурированной и табличной информации

Роботы **исследуют**, как люди

Выявление закономерностей в неструктурированной информации с объяснительными предположениями и рекомендациями

Роботы **пишут**, как люди

Составление связанных, литературных текстов на основе неструктурированной информации с учетом контекста происходящего

Когнитивная
Роботы

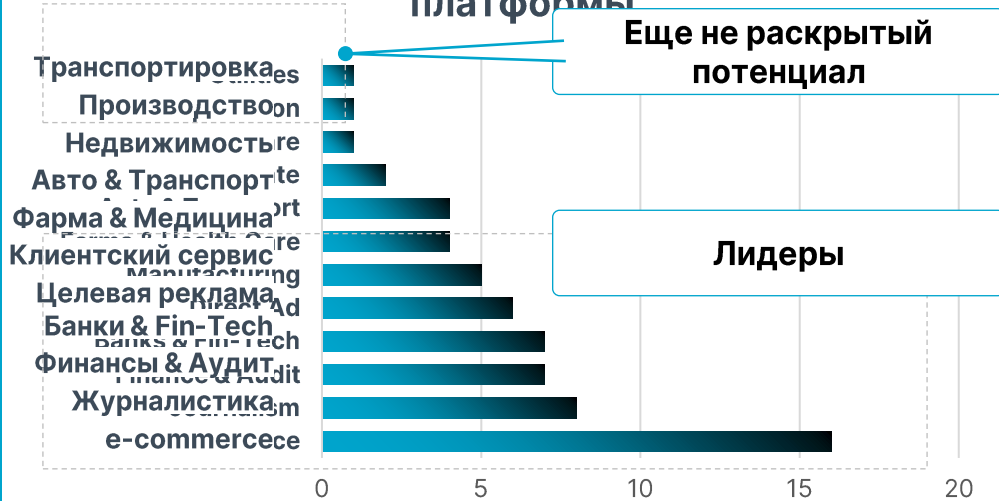
выполняют уже
далеко
не механические
функции

Исследуют
Объясняют
Пишут
Продают
Общаются

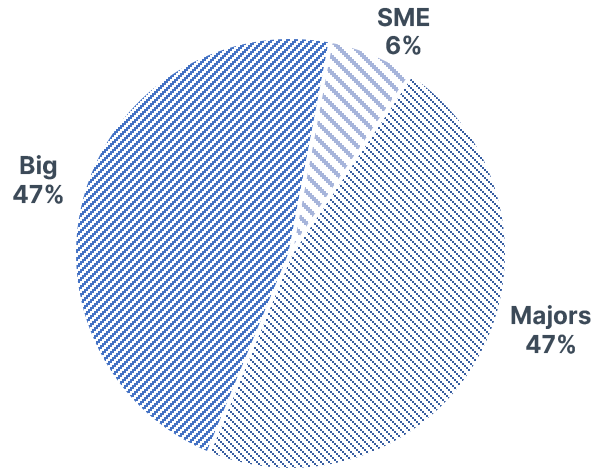
как люди

Когнитивная платформа :: зрелость рынка

Индустрии vs. Когнитивные платформы



Размер компаний vs. Когнитивные платформы



Рынок активно использует

Когнитивных Роботов

Крупные компании и мейджоры рынка видят выгоды использования интеллектуальных экспертных систем



Deloitte.

citi

OTTO

AP Associated Press

Forbes

yahoo!

Примеры использования :: лидеры

Типичные чат-боты



Распознавание голосового вопроса, перевод в текст

Выбор ответа из базы знаний по семантическим алгоритмам

Перевод в голосовое сообщение, иллюзия живого общения

Усложненный традиционный IVR

Упрощенные текстово-голосовые аналоги Алисы и Siri являются уже типичным инструментом многих служб клиентского сервиса

Интеллектуальные sales-forces



Взаимодействие с Клиентом, перевод коммуникации в текст

Передача в облако, лингвистическое моделирование вариантов в контексте текущей коммуникации

Передача информации на оборудование полевого агента, коммуникация с учетом вариантов

Когнитивный помощник полевых агентов

Более эффективна человек-машинная синергия, когда полевому агенту помогает мощный серверный помощник в облаке

**Задействование
КОГНИТИВНОЙ
аналитики
способствует
существенному
сокращению
издержек и росту
продаж**

Примерные сценарии:: потенциал

Транспортировка и Производство

Разбор рекламаций

Систематизация документации

**Он-лайн рекомендации в
ремонте и обслуживании
оборудования**

**Интеллектуальная
таможенная очистка**



Человек-Машинный
интерфейс
& Дополненная
реальность

Интернет
Вещей
&
Облачные
вычислен

Семантические
алгоритмы
& Математическая
лингвистика

Умный Город – utilities

СМАРТ

**законы, подзаконные акты
и инструкции**

СМАРТ-ЖКХ

**тиражирование эффективных
практик Клиентского Сервиса**

**СМАРТ-администрирование
инциденты-платежи-претензии**



Человек-Машинный
интерфейс
& Дополненная
реальность

Интернет
Вещей
&
Облачные
вычислен
ия

Семантические
алгоритмы
& Математическая
лингвистика

**Нереализованный
потенциал для более
консервативных
индустрий**

ОГРОМЕН



DIS GROUP

FORUM

44

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



+7 (495) 645 02 01



info@dis-group.ru