

# IBM Watson

Развитие потенциала бизнеса с  
помощью технологий IBM Watson

**Архипкина Светлана**

Руководитель направления IBM Cognitive Solution

IBM



## Знаем ли мы своего клиента?



- Родился в 1958 году в России;
- Живет в Москве;
- Отец двух дочерей;
- Любит рыбалку.

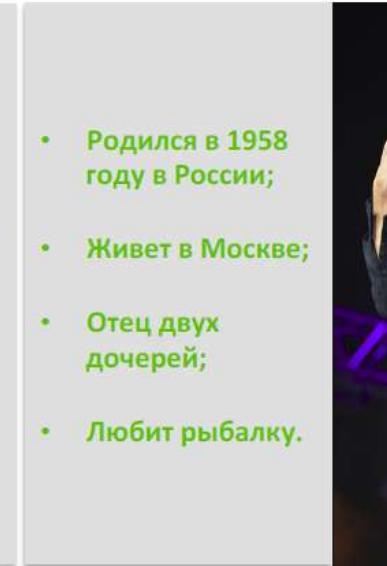
- Родился в 1958 году в России;
- Живет в Москве;
- Отец двух дочерей;
- Любит рыбалку.



## Каждый клиент уникален, даже если данные говорят об обратном



- Родился в 1958 году в России;
- Живет в Москве;
- Отец двух дочерей;
- Любит рыбалку.



- Родился в 1958 году в России;
- Живет в Москве;
- Отец двух дочерей;
- Любит рыбалку.



## Понимаем ли мы своего клиента?

The slide features a large blue square on the left and right sides, each containing a large, dark blue question mark icon. In the center, there are two columns of text, each consisting of a list of bullet points. The text is identical in both columns.

- Born in 1948
- Grew up in Great Britain
- Married, w/ children
- Successful, wealthy, celebrity
- Loves dogs and the alps

• Born in 1948

• Grew up in Great Britain

• Married, w/ children

• Successful, wealthy, celebrity

• Loves dogs and the alps

13/10 24

## Сохранение 5% постоянных покупателей увеличивает прибыльность на 125%



- Born in 1948
- Grew up in Great Britain
- Married, w/ children
- Successful, wealthy, celebrity
- Loves dogs and the alps



- Born in 1948
- Grew up in Great Britain
- Married, w/ children
- Successful, wealthy, celebrity
- Loves dogs and the alps

# У НАС ЕСТЬ АНАЛИТИКА! А для чего мы это все делаем?

Считаем  
производственную  
себестоимость

Повышаем  
эффективность  
наших стратегий

Консолидируем  
информацию



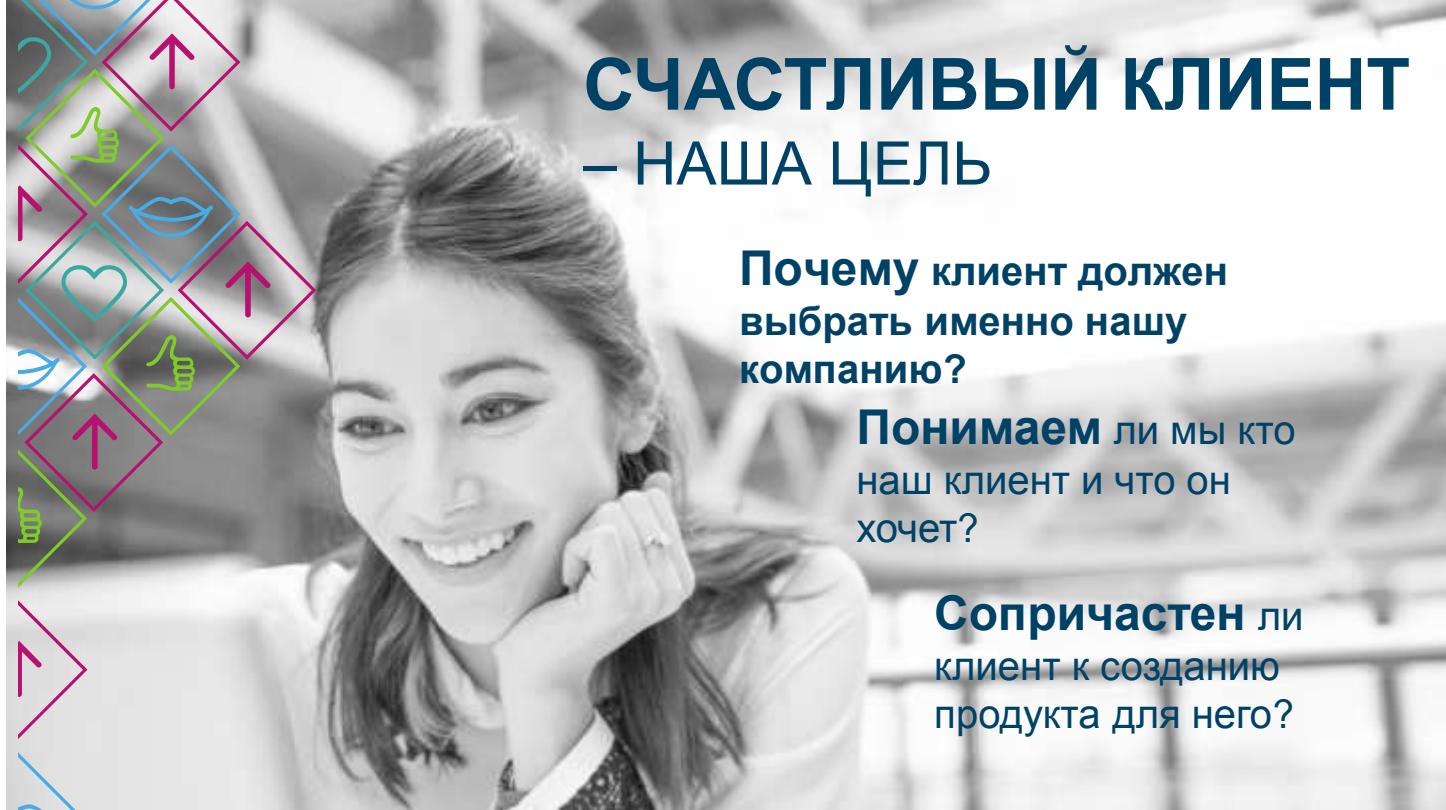
Выстраиваем  
бизнес процессы

Сравниваем

Прогнозируем

Планируем

Анализируем  
цифры



# СЧАСТЛИВЫЙ КЛИЕНТ – НАША ЦЕЛЬ

**Почему** клиент должен  
выбрать именно нашу  
компанию?

**Понимаем** ли мы кто  
наш клиент и что он  
хочет?

**Сопричастен** ли  
клиент к созданию  
продукта для него?

## Видеоролик: Авиакомпания WestJet – Рождественская история



После того, как видео достигло рубежа в 25.000 просмотров, авиакомпания подарила билеты нуждающимся семьям через программу сообщества инвестиций WestJet.

# Смена бизнес парадигмы

от Product-centric



не лучший  
**ПРОДУКТ**

не на то как  
создать  
**НОВЫЙ ПРОДУКТ**

что **ВСЕ КЛИЕНТЫ**  
**ОДИНАКОВЫ**

к Customer-centric



А лучшее решение  
**ПРОБЛЕМЫ**  
клиента

Мы предлагаем

Мы нацелены

Мы понимаем

На то как этот продукт будет  
соответствовать **ОПЫТУ**  
**КЛИЕНТА**

что **ВСЕ КЛИЕНТЫ**  
**УНИКАЛЬНЫ**

# Ожидания клиента изменились



# У НАС ЕСТЬ АНАЛИТИКА!

## Как обеспечить Customer-centric стратегию?

Нам уже не достаточно иметь только доступ к данным

Нам необходимо уметь собирать как можно больше данных из различных, в том числе не традиционных источников

Нам надо уметь их обрабатывать



Скорость имеет значение

Повышаются требования к простоте работы с данными

Основной тренд – упростить работу со сложным набором данных

При этом повышаются требования к качеству анализа данных

## Анализ и работа с информацией – основной вызов времени

1. Научиться работать с источниками:
  - Люди
  - Устройства
  - Процессы
  - Историческая информация



2. Научиться создавать правильные запросы к данным
3. Дать возможность работать с данными наибольшему количеству аналитиков компании - упрощение
4. Отойти от концепции «департаментной отчетности» к Цифровой стратегии бизнеса на единой платформе



# Смена ИТ-парадигмы

Основной тренд – ЦИФРОВИЗАЦИЯ/ DIGITAL



# Видео-ролик: Независимый театр Teatreneu - показ новых спектаклей с использованием технологии Pay Per Laugh.



# Цифровая стратегия как следующий этап эволюции Аналитики

Gartner

“We are entering a new digital industry economy where everyone will be a technology company.”

– Peter Sondergaard, Gartner Research, 2014

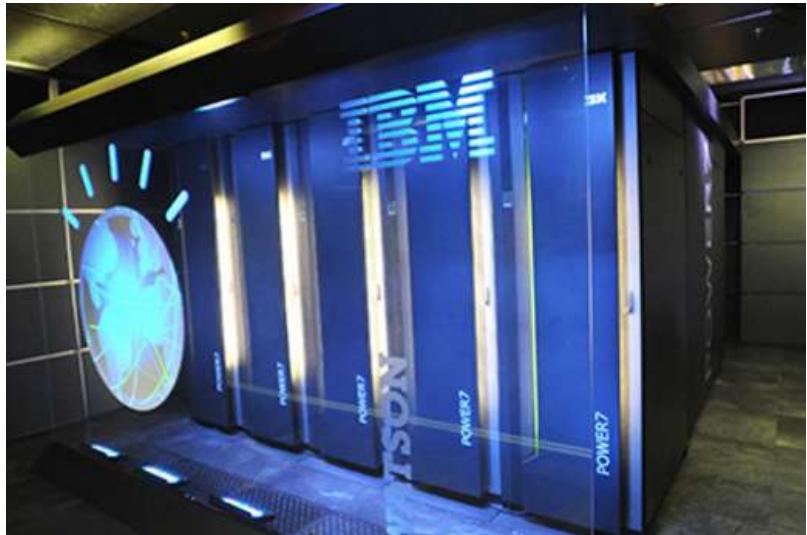
«Мы вступаем в новую цифровую  
экономику, где каждый станет  
технологичным»

Февраль 2011 года:

Искусственный интеллект IBM Watson машины против человеческого разума в популярной интеллектуальной игре Jeopardy!



Февраль 2016 года:  
Суперкомпьютеру IBM Watson предложили стать президентом США



«Машина способна принимать более взвешенные и  
объективные политические решения, чем человек»

**IBM Watson Industries****Healthcare****Financial Svc.****Public Sector****IBM Watson Advisors****Engagement****Discovery****Decision****Policy****IBM Watson Products****IBM Watson Analytics****IBM Watson Explorer****IBM Watson Services****Watson Conversation****Text to Speech****Speech to Text****AlchemyLanguage****Tone Analyzer****IBM Watson Data Services****Curation**

## Видеоролик: Watson Analytics как инструмент Customer Centric стратегии

IBM Watson Wealth Management

Tim Scoville

search

Home > Customers > Frank Taggard



Frank Taggard

Phone: 609-240-8121  
City: Princeton  
State: NJ  
Occupation: Data Scientist

Industry News

Togo's Announces Acquisition Of 13 Restaurants From Company Founder San Jose, CA (Restaurant News Release) Togo's Eateries, Inc. -- Restaurantsnewsrelease.com (press release) - 1 hour ago

Performance Considerations

Investment considerations for Frank Taggard

CONSIDERATIONS	CONFIDENCE	EVIDENCE
NRG Energy Similar to Sara Collins	<div style="width: 80%;"></div>	
OpenWealth Biotechnology Fund Similar risk profile	<div style="width: 50%;"></div>	
OpenWealth Balanced Fund Similar age, risk profile	<div style="width: 10%;"></div>	

Customer Notifications

'Serious' European Union sanctions against Russia to thre...

Customer Emails

Tacos Original 09 Sept 2014  
Solar Energy 18 July 2014

Customer Notes

Frank has voiced an interest in investing in renewable energy with a focus on solar energy.  
MEETING - Jan 1 2014

Frank has voiced an interest in companies that sell artisan tacos. Frank was strongly cautioned to stay on his financial course so as to maintain his current retirement track. Frank was not swayed. The firm is currently investigating companies that sell artisan tacos.  
MEETING - June 25 2013

Frank has voiced a desire to look into smaller companies looking for capital. Frank was advised not to do so and to remain on track with his current plan so as to maintain his

CONFIDENTIAL

# Какие задачи можно решить с помощью Watson Explorer?



## Поиск данных по различным источникам

Повышение операционной эффективности, сокращение временных затрат на корпоративный поиск



## Анализ структурированных и неструктурированных данных

Анализ и мониторинг поведения клиента и его отношения к бренду / продуктам / услугам на основании внутренних и внешних данных



## Интерпретация полученных результатов

Создание обучаемых скриптов для различных типов рабочих мест (call-центры)

# Каких целей можно достичнуть с использованием IBM Watson Explorer?

Повышение степени удовлетворенности клиентов на основе анализа замечаний, предложений и отзывов

Повышение доли рынка за счет публикации новостей, опросов и анализа бренда

Оптимизация процессов с большим документооборотом на основе организации и маршрутизации элементов содержимого

Выяснение потребностей клиентов за счет определения тенденций в коммуникациях с клиентами

---

# Как организована работа с IBM Watson Explorer?

# Как работает поиск при помощи Watson Explorer Engine?

Поиск, конвертация и индексирование данных

Отображение результатов по запросу пользователя



# Алгоритм поиска Watson Explorer Engine

Поиск по  
источникам

Конвертация

Индексация

1. Определение необходимых источников для поиска
2. Определение уровня иерархии для поиска

3. Преобразование полученных данных в формат, предназначенный для последующей индексации

4. Присвоение индекса отдельным документам для повышения скорости поиска релевантных данных по поисковому запросу

# Опыт клиентов

## Решение для европейского финансового института для задач по предотвращению мошенничества с помощью IBM Watson Explorer

### Задача Заказчика

- Формирование реестра веб-сайтов, действия на которых представляют потенциальную угрозу для клиентов

### Предложенное решение

- Решение IBM Watson Explorer Advanced Edition позволило осуществлять мониторинг ряда веб-сайтов с последующим анализом содержимого и уведомлениями о возможных угрозах для клиентов

### Полученные результаты

- Сокращение времени на идентификацию типов мошенничества, определенных на основании отзывов клиентов, совершивших покупки онлайн





## В текущий момент в процессе подготовки РОС для Deutsche Bank на основе решения IBM Watson Explorer и сервиса IBM Watson Conversation

### Задача Заказчика

- Необходимость разработки чат-бота для поддержки корпоративных клиентов в режиме реального времени
- Поиск по открытым источникам информации, которая могла бы помочь в идентификации новых бизнес-возможностей для менеджеров по работе с клиентами

### Предложенное решение

- Для подготовки РОС используется сервис IBM Watson Conversation, располагающийся в Watson Developer Cloud
- Для задач поиска по открытым источникам используется решение IBM Watson Explorer, которое позволяет осуществлять быстрый поиск по различным источникам данных и сократить объем операций вручную



## Компании Airbus удалось повысить эффективность технического обслуживания с Watson Explorer

### Задача Заказчика

- Персонал наземной технической службы испытывал трудности с диагнозом и заявками на восстановление систем, т.к. данные обрабатывались в различных системах
- Увеличение времени на реализацию технической поддержки приводит к штрафным санкциям

### Предложенное решение

- Внедрено решение Watson Explorer, которое позволило осуществлять быстрый поиск по различным источникам данных общим объемам 120 Тб и ускорить время отклика службы технической поддержки

### Полученные результаты

- Ускорение времени отклика с 50 минут до 15 минут
- Сокращение затрат на поддержку на 36 млн. долларов
- Запущено в эксплуатацию 50 самолетов без дополнительной поддержки со стороны персонала





## Honda использует Watson Explorer для управления данными о транспортных средствах и реализации системы самообслуживания

### Задача Заказчика

- Необходимость в согласованной системе управления данными, распределенными между отделами продаж, обслуживания клиентов и техническим отделом
- Расширение клиентской базы

### Предложенное решение

- Внедрено решение Watson Explorer, которое позволило реализовать единую точку входа для поиска информации по различным источникам данных общим объемам 4 Тб (с планируемым объемом роста до 10 Тб)
- Также внедрено решение Watson Engagement Advisor, которое помогает в выдаче ответов пользователям по вопросам гарантийных расширений, обновлений продуктов и других

### Полученные результаты

- Увеличение продуктивности
- Снижение затрат на обслуживание клиентов благодаря сервису самообслуживания

## Ресторан быстрого питания повысил качество обслуживания клиентов с использованием решения IBM Watson Explorer

### Задача Заказчика

- Лучшее понимание обратной связи от клиентов
- Возможность интерпретации полученной обратной связи для улучшения качества услуг
- Возможность использования полученной информации для оперативного принятия решений

### Предложенное решение

Внедрено решение Watson Explorer, которое позволило решить задачу следующим образом:

- Получение отзывов от клиентов в текстовом виде или в виде, обработка их в реальном времени и предоставление отчетов для менеджмента для оперативного принятия решений по улучшению качества услуг

### Полученные результаты

- Повышение удовлетворенности клиентов за счет оперативности принятия решений по замечаниям, предложениям
- Улучшение качества работы персонала

# L'Oréal разработало приложение для получения консолидированной информации о продуктах с использованием решений IBM Watson Explorer и IBM Master Data Management

## Задача Заказчика

- Необходим новый подход к управлению данными о продуктах путем консолидации данных, собранных из нескольких систем, используемых в четырех дивизионах компании и в трех географических зонах
- Необходимо сокращение временных затрат на формирование внутренней отчетности и планирования



## Предложенное решение

- Разработано приложение с использованием решений IBM Watson Explorer и IBM MDM для проектирования, создания и поддержки единого приложения, которое представляет единую информацию о продукте из нескольких источников

## Полученные результаты

- Повышение производительности за счет использования единого информационного приложения
- Значительная экономия времени за счет улучшения качества данных