



Управление цифровой трансформацией

Управление знаниями

Виртуальные сотрудники

Цифровой персонал

Цифровой бэкофис и ОЦО

Управление знаниями



Naumen IRELA: Natural Language Processing

3

IRELA - Intelligent Research Environment for Language Analysis

Российская платформа для анализа текстовых данных на основе Big Data, Machine Learning, Data Science.

Мы умеем работать с текстовыми данными любого типа: обрабатывать их, структурировать и анализировать, чтобы вы могли использовать весь потенциал данных для развития своего бизнеса.



Система интеллектуальной обработки нормативных, правовых и регламентных документов

Цели и задачи:

1. Структурирование

- Содержательный анализ
- Установление связей
- Выделение ключевых сущностей
- Хранилище данных

3. Совместная работа

- Текстовый редактор
- Сравнение версий
- Согласование документов
- Коммуникации

2. Интеллектуализация

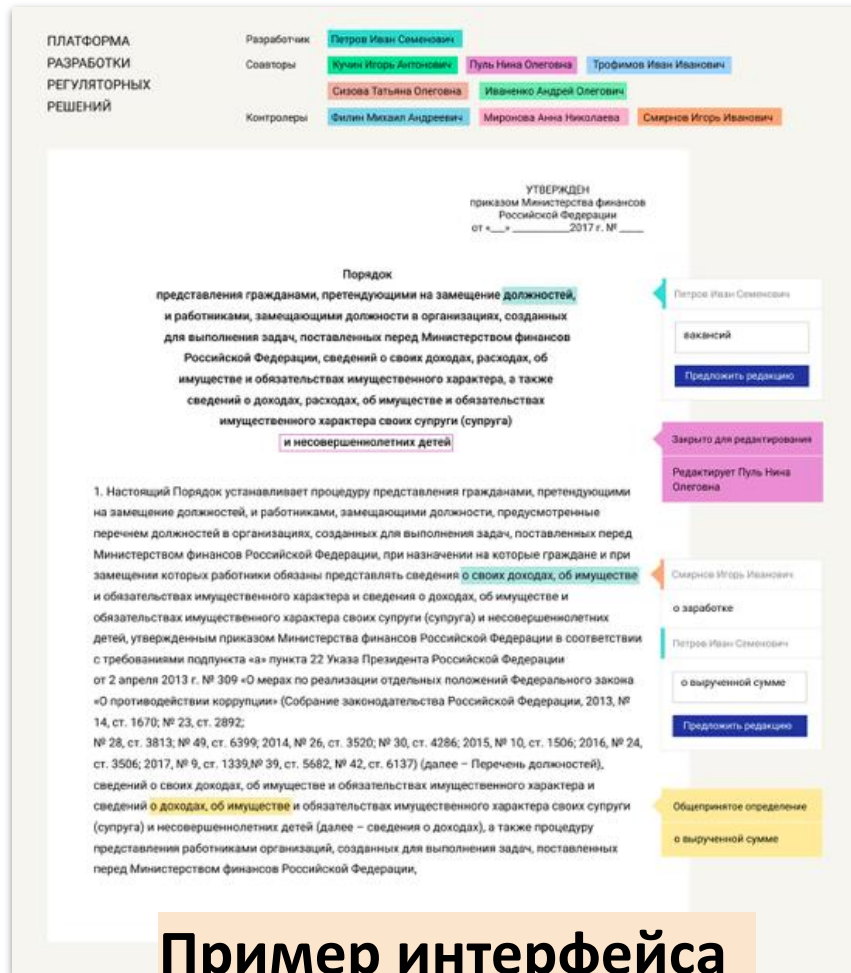
- Семантический поиск
- Персональные рекомендации для сотрудников
- Кросс-язычность

4. Мониторинг

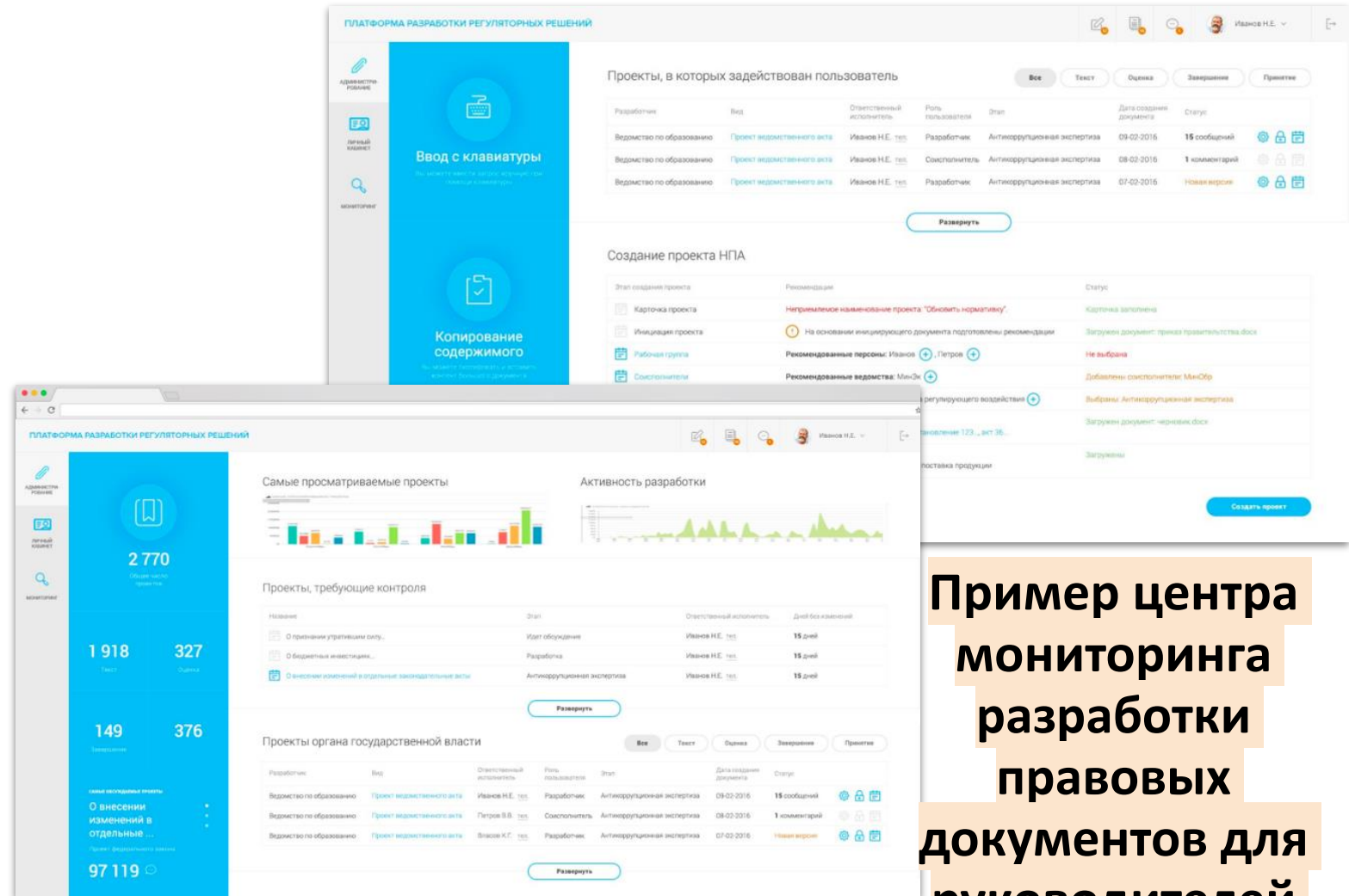
- Аналитические дашборды
- Таск-трекер
- Генерация отчетов

Эффекты:

- **Существенное повышение КПД** участников процесса за счет поиска документов, пересечений и рекомендаций;
- **Снижение временных затрат** на разработку, актуализацию и согласование документов;
- **Повышение качества** разрабатываемых документов;
- **Единая версия документов**, отказ от бумажного документооборота;
- **Прозрачность и подотчетность** деятельности по разработке и согласованию документов.



Пример интерфейса совместной работы



Пример центра мониторинга разработки правовых документов для руководителей

Система управления портфелем проектов цифровой трансформации

Источник информационно-аналитической поддержки для анализа, оценки и принятия решений о финансировании проектов, а также их дальнейшего сопровождения и развития

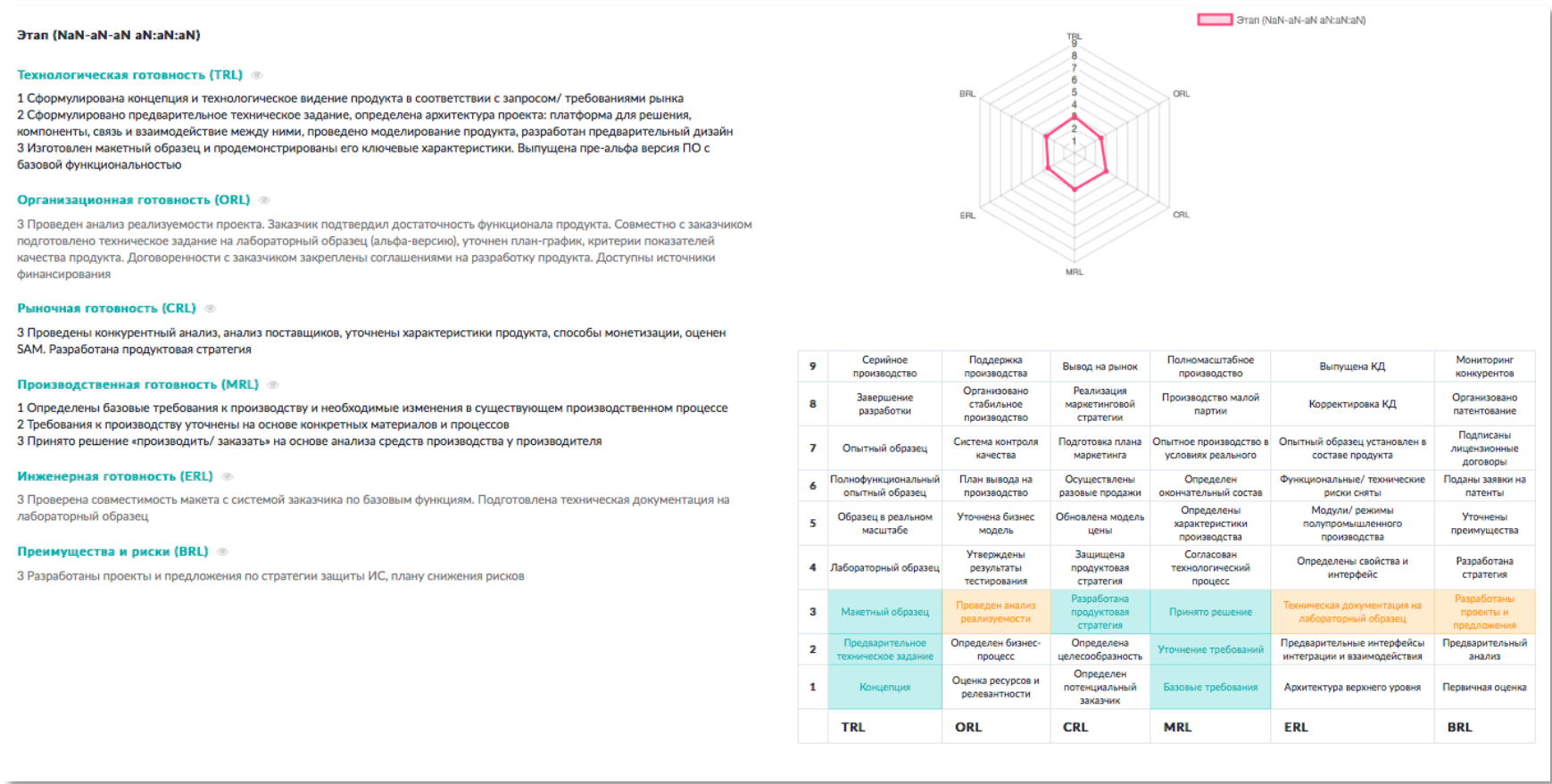
- **Анализ и оценка проекта** по модели TPRL (готовность технологии, инженерная проработка, производственная готовность и т.д.);
- Обеспечение **централизованной работы** территориально распределенных подразделений с информацией по отбору, экспертизе и сопровождению проектов;
- Обеспечение **мониторинга и контроля** за ходом реализации проекта;
- **Оценка результатов** реализации проекта, их применимости и уникальности.

О методологии TPRL

Методологии TPRL (Technology Project Readiness Level)

позволяет получить сбалансированную оценку готовности результатов к коммерциализации, что дает возможность понять насколько подготовились исполнители к коммерциализации своих проектов.

Является расширенным подходом на базе индустриальных стандартов TRL\MRL, с учетом опыта Airbus, Siemens и с добавлением рыночной готовности



О методологии TPRL

8



Песочница

- API к задачам организации
- Отраслевой посев
- Поточный хакатон
- KPI Подразделений на генерацию задач/проблем/вызовов



Пилотирование

- Отраслевой ментор внутри организации
- Проектное управление и сопровождение проектов как инструмент преодоления низкой организационной или производственной готовности
- Точность применения нового инструмента на стыке специфики



Адаптация

- Мониторинг зрелых решений и адаптация под отраслевую специфику
- Экономический эффект понятен и измерим, риски минимальны



Информационное сопровождение проектов

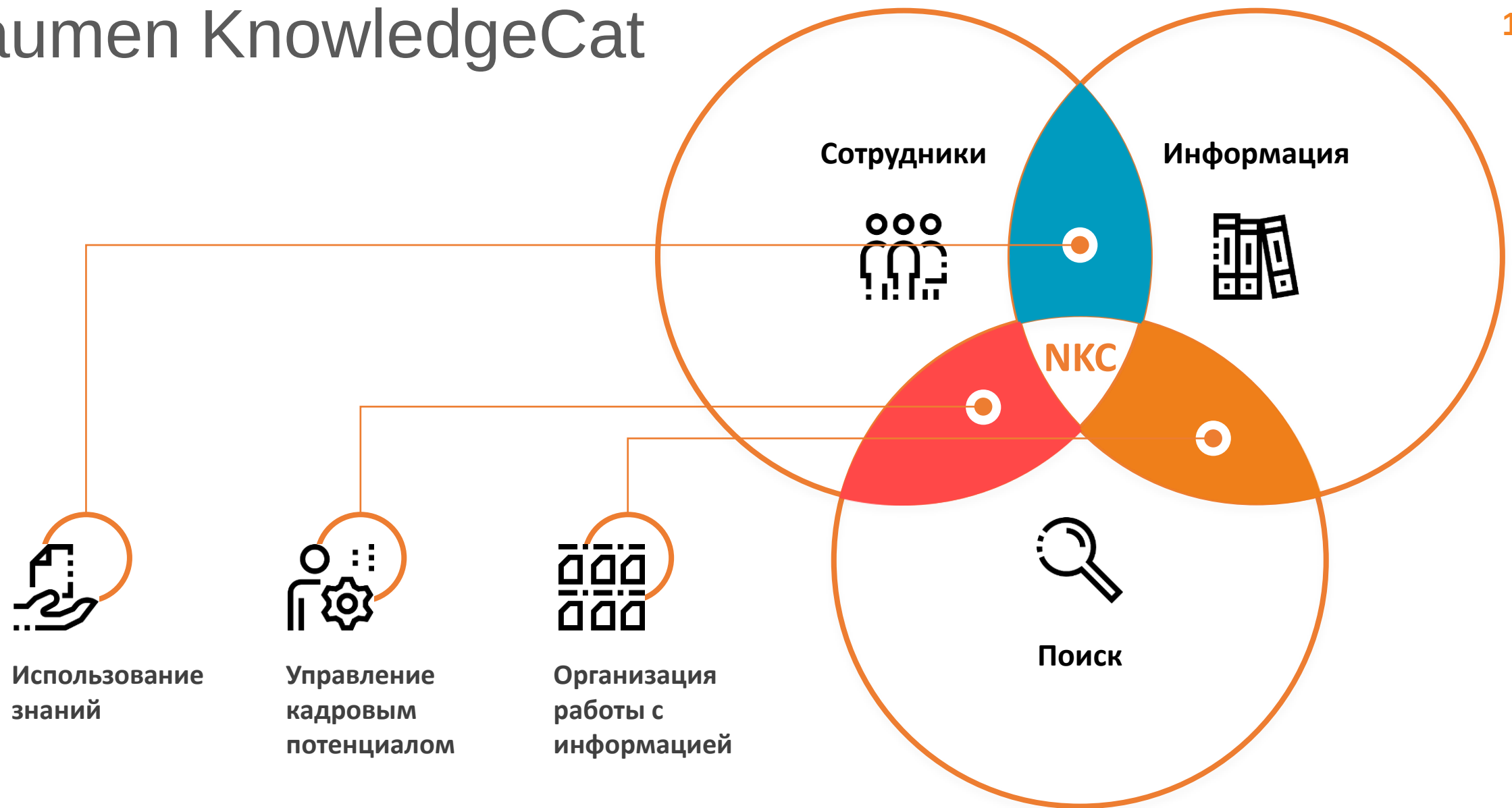
Информационная среда для поиска информации по сформированной базе накопленных научно-технических данных и знаний компании

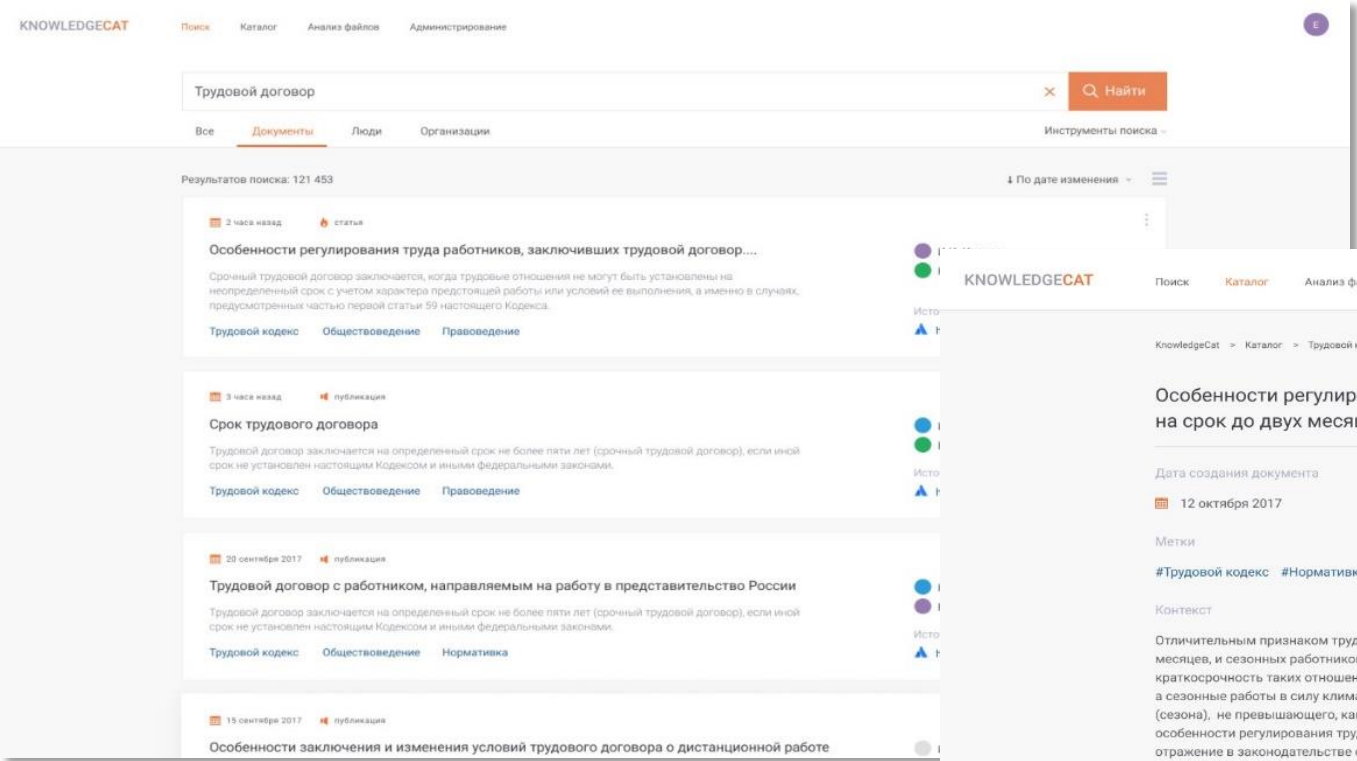
Решаемые задачи:

- **Сохранение** результатов работ;
- **Каталогизация** всей информации;
- **Повторное использование** существующих наработок;
- **Извлечение** целевой информации из внешних источников;
- **Объединение** разрозненных и распределенных внутренних источников информации;
- **Профильная доставка** актуальной информации по предметной области работ;
- **Быстрый поиск** информации в процессе проектирования и принятия решений.

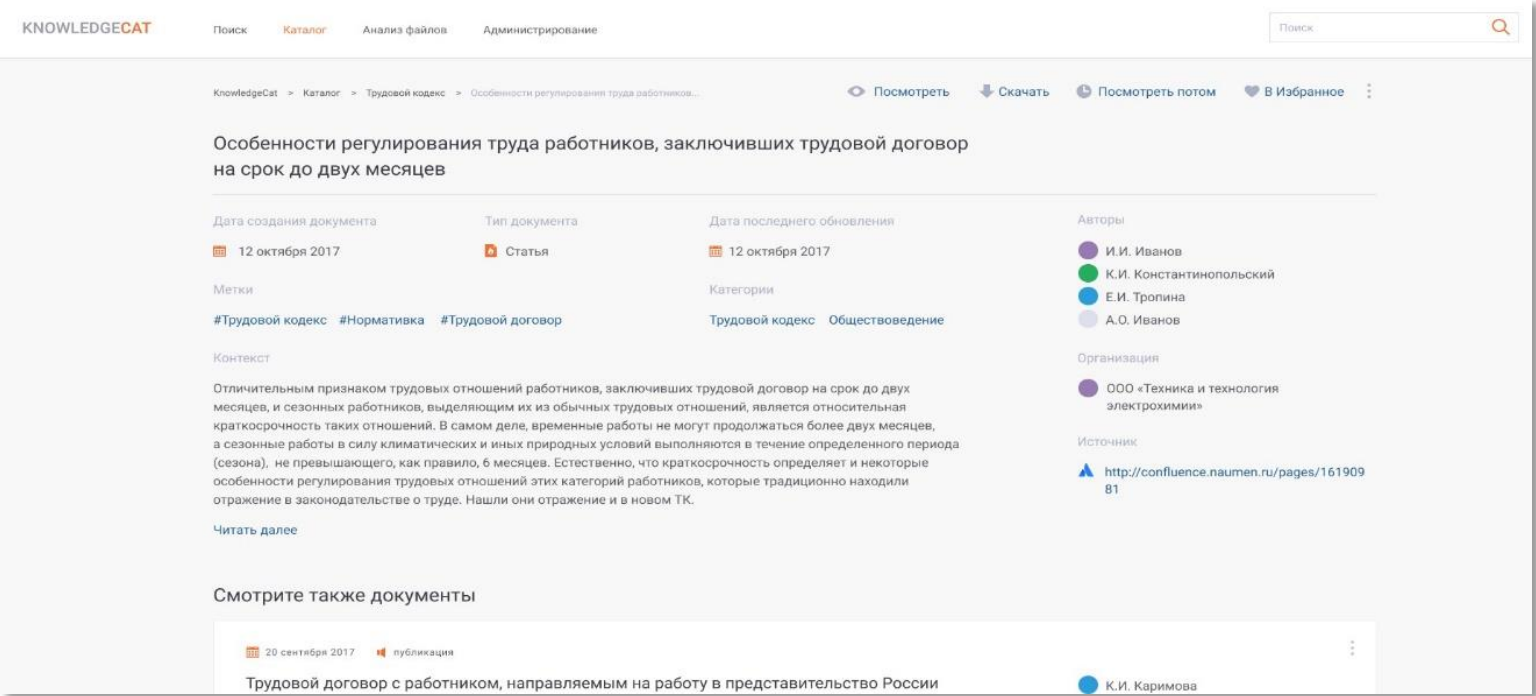
Результаты:

- Быстрый доступ к важнейшей технологической информации, учитывающий все настройки безопасности;
- Увеличение производительности за счет сокращения расходуемого сотрудниками времени на поиск необходимых данных;
- Точность и высокая релевантность результатов поиска.

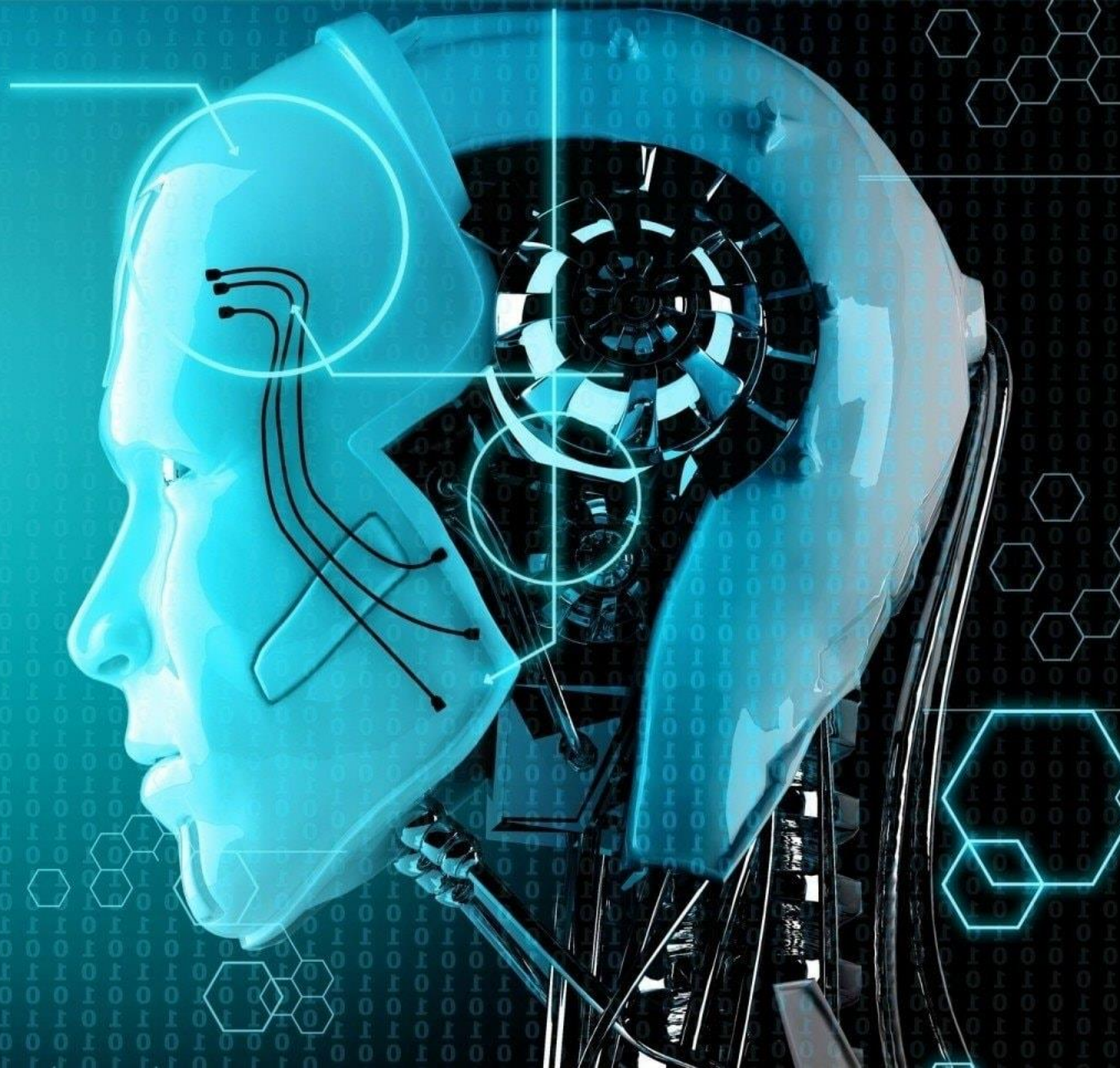




Пример интерфейса
поиска данных



Виртуальный диспетчер



Виртуальный диспетчер

13

Пример организации системы класса AI SM

с применением технологий big data и machine learning

Сотрудник службы поддержки

Классическая ITSM

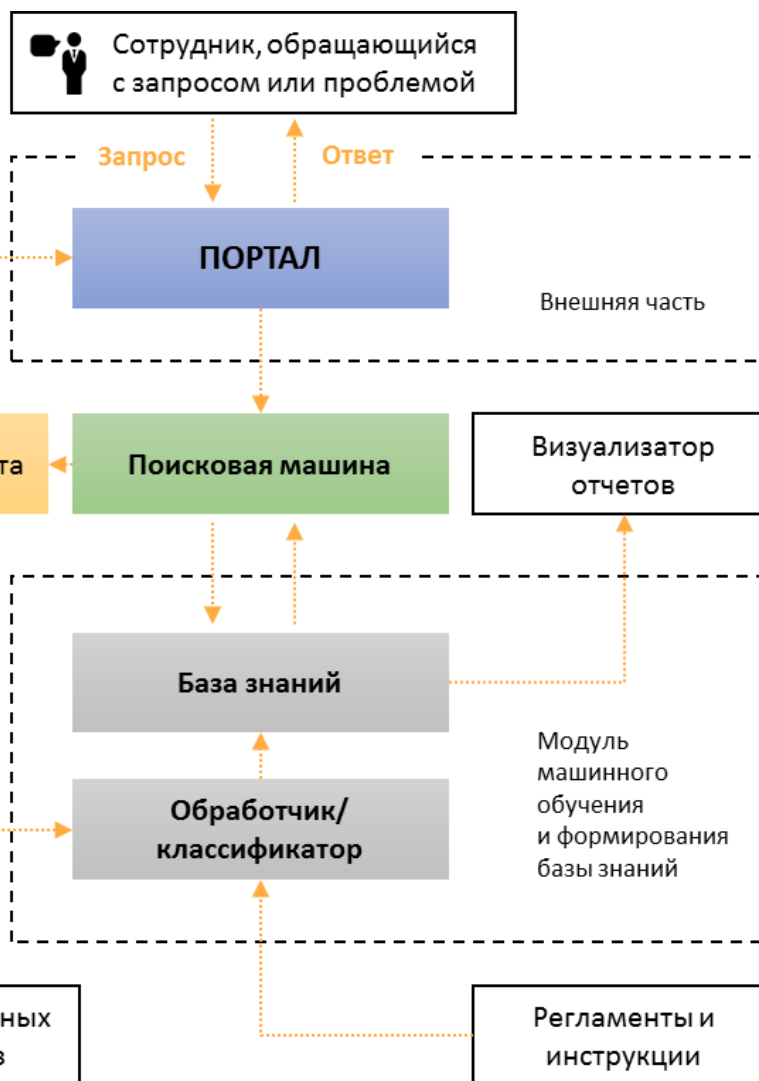
Автоматический ответ на типовые запросы

Подбор шаблонов или выбор ответа

Подбор нормативной документации для ответа

База нормативных документов

Регламенты и инструкции



Обработка входящего сообщения

Уточнение, контекстное расширение запроса

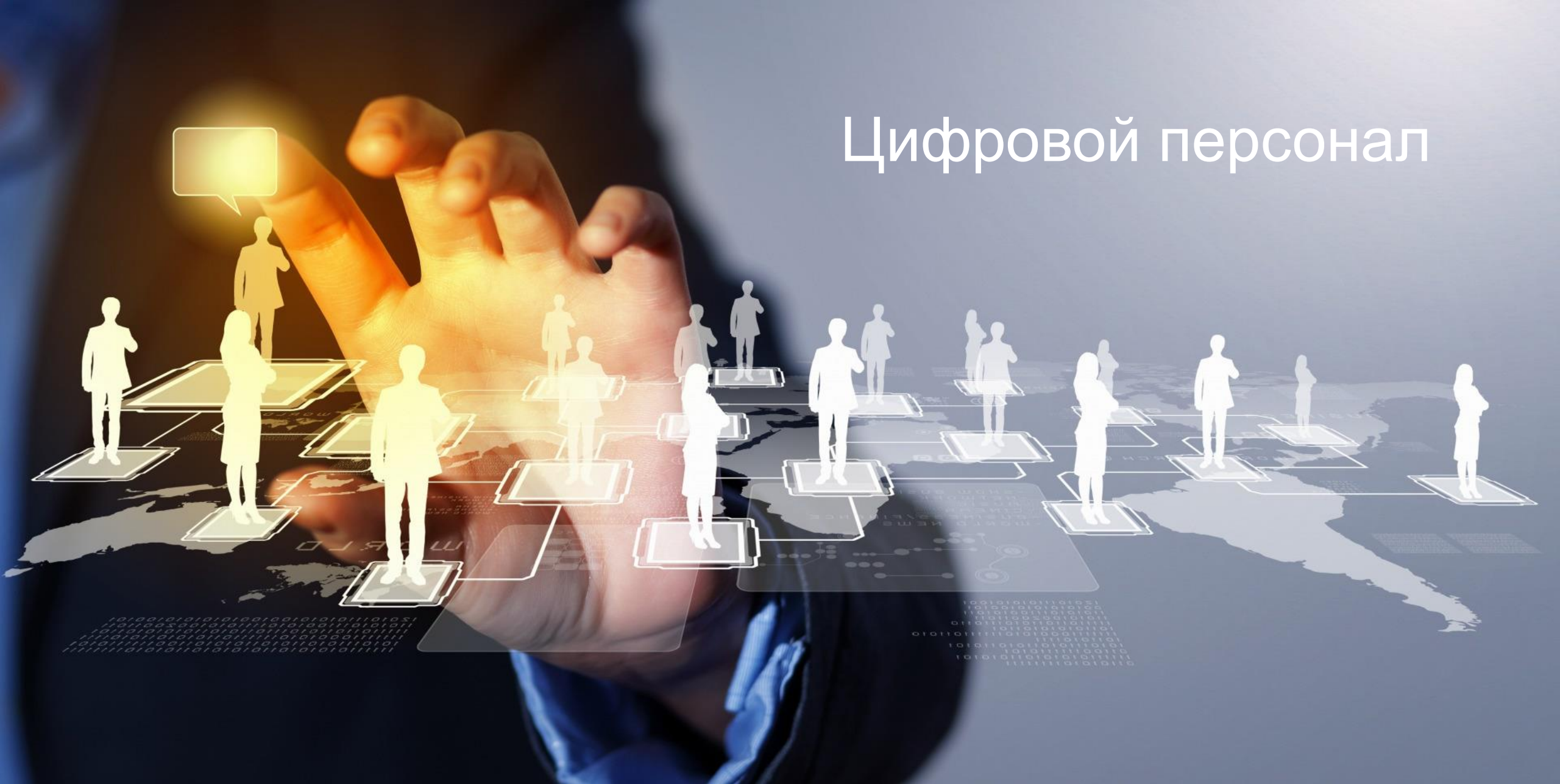
Семантический поиск информации в массивах информации и базе знаний

Хранение сущностей и шаблонов ответов

Анализ, классификация и извлечение сущностей

Извлечение текстовых массивов, индексация

Цифровой персонал



Что будет, если доверить расписание людей машине?

15

10-20%

Экономии на годовом бюджете
ФОТ компании получают по
итогам проекта по WFM

95%

Точность прогноза
необходимого штата в смену,
нужного для предоставления
целевого уровня качества
обслуживания

60%

На столько может быть
сокращено время ожидание
клиента перед обслуживанием

9x

Во столько раз снижаются
трудозатраты линейных
руководителей на составление
и обновление расписаний

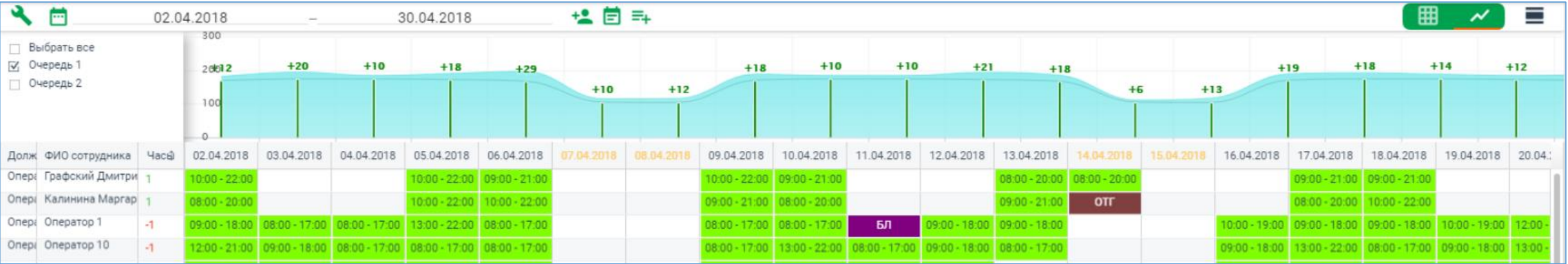
1 мин

Время построения месячного
графика расписаний
для 1,000+ сотрудников

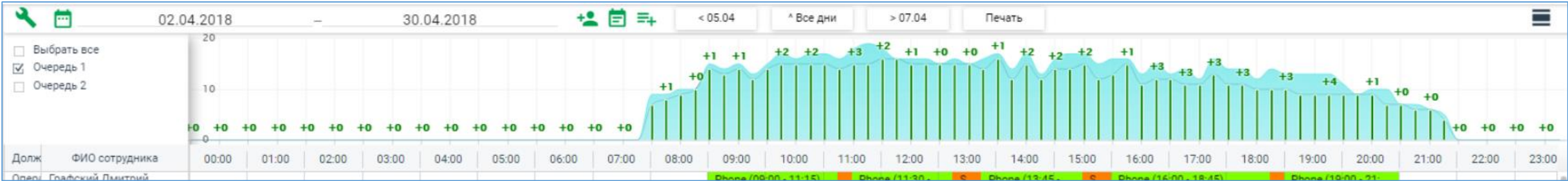
700

Изменений статусов работы
персонала обрабатывается
для актуализации прогноза
каждую минуту

Равномерное распределение ресурсов в течение всего периода планирования



Точное распределение ресурсов внутри каждого дня



Цифровой бэкофис и ОЦО

17



Цифровая трансформация? А, может, рассосётся?

18

**20% CEO
продолжат медлить,
либо провалятся
в инициативах
цифровой
трансформации,
что поставит
их компании
в зону большой
опасности.**

Более 60% руководителей в мире считают, что **они отстают** в цифровой трансформации.

Запаздывающие результаты привели к **потере доверия к CIO**, увеличив число CDO и бизнес-подразделений, создающих свои собственные цифровые стратегии. Но в этом нет смысла.

Цифровая трансформация – **это проблема генерального** директора и это прежде всего вопрос стратегии и экономики.

В 2018 году **CEO должны** продемонстрировать политическую волю и, с помощью CIO и CMO, организовать цифровую трансформацию по всему предприятию.

CEO – Chief Executive Officer, Генеральный / Исполнительный директор

CIO – Chief Information Officer, Директор по информационным технологиям

CDO – Chief Data Officer, Директор по данным

CMO – Chief Marketing Officer, Коммерческий директор / Директор по маркетингу

www.forrester.com/predictions

‘2018