

Natürliche Sprachverarbeitung mit Watson

IBM Watson spricht die Sprache Ihres Unternehmens besser als je zuvor.

Das Problem

Sprache entwickelt sich ständig weiter. Jeden Tag werden neue Redewendungen und branchenspezifische Ausdrücke geboren.

Das sind viel zu viele Daten, als dass ein Mensch sie lesen, verarbeiten und zusammenfassen könnte. Aber es sind nicht zu viele für KI, die die Sprache Ihres Unternehmens verstehen kann.

Wenn es an der Zeit ist, eine wichtige geschäftliche Entscheidung zu treffen, wollen Sie auf sämtliche Informationen zugreifen können.

Wertvolle Informationen liegen oft in Textformen vor, die für Computer schwer verständlich sind: PDFs. Diagramme.

Tabellen Anrufprotokolle. Handschriftliche Dokumente. Blogbeiträge Nachrichtenartikel. Tweets.

NLP eingeben

Mit der Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP) können unterschiedliche und voneinander unabhängige, unstrukturierte Daten zusammengeführt und verarbeitet werden, damit Sie verstehen können, was all dies bedeutet und so fundiertere Entscheidungen treffen können.

NLP in Aktion

Die IBM-Forscher arbeiten ständig an den Grenzen der Linguistik und der KI. So kann Watson jetzt die natürliche Sprache, die Sprache Ihrer Branche und sogar Ihren unternehmensspezifischen Fachjargon besser verstehen.

Ein Energieversorger hatte Mühe, institutionelles Wissen zu bewahren, und baute eine Wissensdatenbank auf, auf die Watson mithilfe von NLP zugreifen konnte.

Die Ergebnisse?

60K
aufgenommene Dokumente, die verwertbare Erkenntnisse leicht zugänglich machen¹

75%

weniger Zeit, die Mitarbeiter für Recherchen aufwenden¹

\$ 10 Mio.

Zeit gespart und die Sicherheit der Mitarbeiter erhöht¹

Was Watson mit NLP leisten kann

Content-Mining

Was sagen mir meine Daten?

Durchforstet Ihre Daten auf der Suche nach verdeckten Mustern, Trends und Beziehungen zwischen verschiedenen Teilen des Inhalts. Ein führender Automobilhersteller nutzte Content-Mining, um in 10 Minuten über 1 Million Dokumente wie Kundenbefragungen und Fahrzeug-Sensordaten zu analysieren, was zu Kosteneinsparungen führte.

Passagenabfrage

Geben Sie Ihre Quellen an.

Wenn Sie eine Frage stellen, bekommen Sie mehr als eine Antwort. Die Vertriebsmitarbeiter eines weltweiten Großhändlers für Baustoffe hatten Mühe, Kundenanfragen zu dem umfangreichen Produktkatalog mit über 300.000 Artikeln schnell zu beantworten. Die Passagenabfrage ermöglicht es den Vertretern, schnell relevante Informationen zu suchen, wodurch sich die durchschnittliche Trainingszeit halbierte.

Themen-Clustering

Organisieren Sie das für mich.

Fasst viele ähnliche Daten von vielen Stellen zur Analyse zusammen. In einem großen Kundendienst-Call-Center des Einzelhandels können Agenten einfach Anrufprotokolle sammeln und Querverweise herstellen, die auf Probleme bezüglich eines bestimmten

Produktproblems verweisen, wodurch sie sowohl ihren Kundendienst verbessern als auch höhere Qualitätsinformationen an die Hersteller zurückmelden können.

Zusammenfassung

Was kann man daraus mitnehmen?

Liest riesige Mengen von Informationen, über Dokumente hinweg, identifiziert die wichtigsten Teile und produziert einen intelligenten und prägnanten Absatz. Investmentbanking-Firmen beziehen sehr viele Daten, um die Entscheidungsfindung voranzutreiben. Finanzanalysten können jedoch nicht alles lesen. Die Zusammenfassung ermöglicht es diesen Analysten, nur die relevanten Nachrichten auf oberster Ebene abzurufen, damit sie bessere Investitionsentscheidungen treffen können.

Intelligentes Dokumentenverständnis

Erkunden Sie, was relevant ist.

Verstehen Sie die Struktur Ihrer Dokumente und werten Sie Abschnitte aus, die wahrscheinlich die relevantesten Antworten und Informationen enthalten. Eine Großbank nutzte intelligentes Dokumentenverständnis, um komplexe Abrechnungen aufzugliedern, damit besser optimierte Preisangebote erstellt werden können. Was einmal 10 Tage gedauert hat, dauert jetzt zwei Minuten, und die Vertriebsmitarbeiter dauern Zeit für höherwertigere Aufgaben.

Stimmungsanalyse

Was ist das für ein Gefühl?

Interpretiert und klassifiziert die Antwort hinter einem Textteil, so dass Sie wissen können, was die Leute wirklich fühlen. Das Call-Center einer Fluggesellschaft kann mittels Stimmungsanalyse feststellen, ob ein Fluggast zufrieden oder verärgert ist, den Grund einer bestimmten Stimmung ermitteln und die spezifischen Momente in einem Austausch ermitteln, in denen sich die Stimmung verändert hat. Diese Informationen können als emotionaler Indikator genutzt werden, um der Fluggesellschaft mitzuteilen, was die Kunden generell bezüglich ihres Flugerlebnisses empfinden.

Key Point Analysis

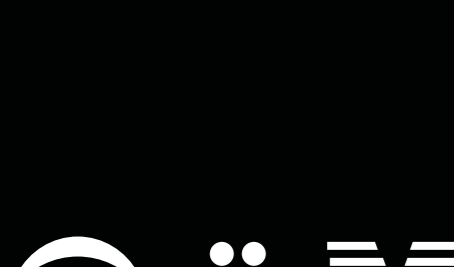
Geben Sie mir die Highlights.

Die nächste Generation der Zusammenfassung wird Datenqualität und Relevanz verstehen, und kann hinter Ihrer Firewall oder auf jeder Cloud sicher eingesetzt werden. Sind Sie bereit, mit einem Experten darüber zu sprechen, wie Sie NLP in Ihrem Unternehmen bereitstellen können?

[Beratung vereinbaren](#) →

Tauchen Sie tiefer in das technische Leistungsspektrum ein. Watson Discovery durchforstet Ihre Daten und fördert mit NLP die wichtigsten Erkenntnisse zutage.

[Watson Discovery erkunden](#) →



¹. Institutionelles Wissen bewahren, IBM, August 2021