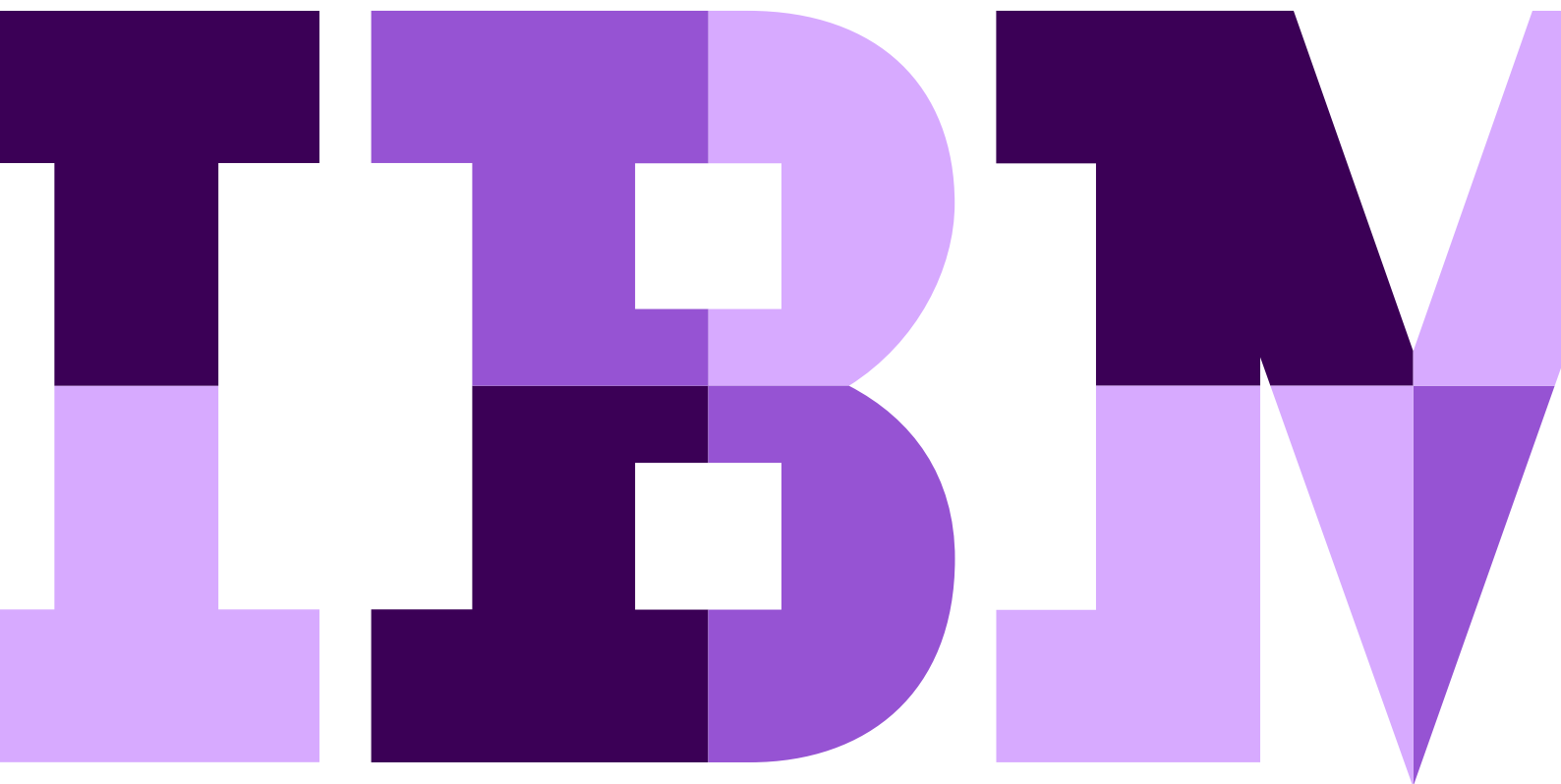


# Kognitivní podnikové činnosti:

*Procesy a rozhodovací procesy, které mohou detekovat, reagovat a učit se*



## Obsah

- 2 Vítejte v kognitivní éře
- 3 Tržní trendy (boční panel)
- 3 Kognitivní podnikové činnosti
- 4 Případy použití
- 5 Začínáme
- 5 Program IBM Advantage

## Vítejte v kognitivní éře

Podnikové činnosti procházejí obrovskou transformací.

Sbližování technologií včetně mobilních technologií, sociálních sítí, cloudu, prediktivní analýzy a internetu věcí (IOT), pomohlo organizacím stát se digitálními podniky, které lépe konkurují. Ale samotná digitalizace není cílem. Ve skutečnosti je spíše jen předpokladem. Digitální podnik se dále sblízuje s digitální inteligencí. Kognitivní funkce jsou skutečné a přístupné, a uvádějí novou éru podnikání a technologií.

Co tvoří kognitivní systém? Kognitivní systémy:

- **Rozumí** nestrukturovaným datům, prostřednictvím detekce a interakcí
- **Docházejí k závěrům** vytvářením hypotéz, zvažováním argumentů a doporučení
- **Učí se** z trénování odborníky, z každé interakce a z neustálého přijímání dat. Ve skutečnosti se nikdy nepřestanou učit.

Díky aktuálním marketingovým trendům (viz boční panel na straně 3) vede jedna z neúčinnějších cest, jak mohou podniky vnést kognitivní přístup do svých organizací přes jejich činnosti. Slabá provozní místa znamenají zejména silné snižování příjmů a dalších zdrojů a představují příležitosti k aplikování transformačního potenciálu nové kognitivní éry.

### Několik příkladů:



- Každým rokem se proplývá přibližně 30 miliard \$ kvůli špatné koordinaci mezi partnery dodavatelského řetězce.

- Průměrná společnost s hodnotou miliardy dolarů vynaloží 1 000 pracovních hodin za týden na řízení svých dodavatelů.



- Téměř 20 procent všech požadavků na lékařskou péči zpracovaných v USA je nepřesných, což znamená odhadované roční ztráty ve výši 1,5 miliardy \$.

- Organizace v USA utratily v roce 2012 164,2 miliardy \$ za školení a rozvoj zaměstnanců.

## Kognitivní podnikové činnosti

Kognitivní podnikové činnosti jsou procesy a rozhodovací procesy, které mohou detekovat, reagovat a učit se. Tyto procesy a rozhodovací procesy se mohou učit ze strukturovaných i nestrukturovaných dat za účelem zlepšování kvality a konzistence rozhodování a zlepšování schopnosti a efektivity znalostních pracovníků dodávat výjimečné zákaznické zkušenosti. Využitím dříve nezjistitelných vztahů a faktů můžete identifikovat a řešit problémy, o kterých dříve vaše organizace ani nevěděla – při současném zkrácení doby nutné k rozhodnutí a akci. Díky tomu budou vaše podnikové činnosti, procesy a rozhodovací procesy tím chytřejší, čím více je budete používat.

- **Autonomní práce:** Automatizace je kriticky důležitá pro efektivní provádění činností, jako je zpracování požadavků, stanovování kreditních skóre či stanovování oprávněnosti. Výjimečné případy však musí být zpracovávány ručně. Podle americké zdravotnické asociace American Medical Association dojde každým rokem v USA ke ztrátě téměř 210 miliard \$ kvůli chybám v požadavcích na lékařskou péči, což stojí zdravotnictví až 14 procent příjmů. Při využití kognitivních funkcí při vašich činnostech budou známé výjimky prakticky eliminovány, což omezí chyby vzniklé při ručních intervencích.
- **Rozšířená práce:** Kognitivní funkce zlepšují schopnost znalostních pracovníků získávat fakta a vztahy z dříve nepoužitelných dat. Tato zjištěná fakta mohou nahradit dohady informovaně činěnými rozhodnutími. Tohoto rozšíření lze dosáhnout použitím funkcí případového řízení při správě podnikových procesů s kognitivními technologiemi API zahrnujícími analýzy postojů a osobnosti. Podle společnosti McKinsey & Company tráví znalostní pracovníci až 20 procent svého času vyhledáváním a získáváním informací nutných k provedení dalšího kroku. Pomocí kognitivních činností lze „nesrozumitelná data“ konsolidovat a dešifrovat tak, aby znalostním pracovníkům poskytla v pravou chvíli využitelné informace.
- **Bystrá práce:** Většinu externích dat dostupných ve vašich systémech, jako je například analýza postojů zákazníka, které mohou ovlivnit dobré jméno vaší značky, nelze v tradičních systémech pochopit nebo prakticky využít. Tato nesrozumitelná data jsou nestrukturovaná, časově vázaná a pomíjíjí. Pokročilé funkce řízení rozhodování vám pomáhají získávat z těchto dat fakta, zjišťovat kontext a jednat téměř v reálném čase.

## Tržní trendy

Kognitivní podnikové činnosti jsou založeny na třech klíčových a navzájem propojených hybných silách:

**Zvyšování očekávání zákazníků.** Zákazníci mají vysoká očekávání, co se týká jednoduchosti, rychlosti a hodnoty spojené s každou interakcí. Hledají robustní samoobslužné funkce a očekávají, že zaměstnanci ve funkcích souvisejících se službami zákazníkům budou mít příslušná oprávnění, budou efektivní a budou rozumět jejich konkrétním potřebám.

**Zvyšování množství dat.** 80 procent obrovského a stále se zvyšujícího množství dat, shromažďovaných ze sociálních sítí a připojených zařízení je nestrukturovaných a nelze je interpretovat stávajícími systémy.

**Nedostatek kvalifikovaných znalostních pracovníků.** Předpokládá se, že celosvětový nedostatek vysoce kvalifikovaných znalostních pracovníků dosáhne v roce 2020 výše 40 milionů. Organizace musí hledat způsoby, jak zvyšovat znalosti všech svých zaměstnanců tak, aby každý bez ohledu na své zkušenosti, odváděl práci na úrovni těch nejchytřejších a nejzkušenějších pracovníků.

## Případy použití

Kognitivní podnikové činnosti lze aplikovat napříč širokou řadou odvětví a případů použití.

### Bystré procesy



Ve zdravotnictví mohou nemocniční systémy využívat data ze sociálních sítí ke zkoumání šíření nemocí a sledování epidemií. Nemocnice například může neustále sledovat Twitter za účelem identifikování tweetů o příznacích, se kterými se veřejnost setkává. Kognitivní

technologie, jako je například analýza geolokace, identifikuje tweety odeslané z určitého místa, zatímco zpracování přirozeného jazyka určuje, které tweety jsou o určité nemoci, například o chřipce, nebo o příznacích specifických pro tuto nemoc. Analyzováním všech těchto informací v reálném čase může nemocnice sledovat a předvídat epidemie a provádět preventivní akce, třeba informovat pacienty, aby podnikli preventivní opatření, například se nechali očkovat proti chřipce, případně nakoupit zásobu léků.

### Uspokojení zákazníka



V bankovníctví jsou zákazníci poté, co jim byla schválena půjčka, převedeni do oddělení správy půjček, které je primárně zaměřeno na sledování toho, zda zákazníci platí své půjčky včas. Zákazníci se na ně mohou obracet, pokud chtějí změnit

datum splatnosti, nebo pokud mají potíže se splácením. Během splácení půjčky pravděpodobně dojde k řadě příchozích i odchozích telefonních hovorů – z nichž ze všech jsou pořizovány zápisy. Při použití kognitivní analýzy obsahu na podnikové procesy může společnost zjistit, zda zástupci kladou správné otázky, zda jsou zdvořilí a zda jsou jejich služby efektivní. To umožňuje bankám vyhledávat příležitosti ke zlepšování jejich procesů zákaznických služeb a neustále zajišťovat pozitivní zkušenost zákazníků se zákaznickými službami.

Společnosti také mohou použít kognitivní technologie k analýze informací, které přijímají od svých zákazníků. Tyto informace mohou být ve formě dopisů, e-mailů nebo jiné komunikace. Společnost může na základě této komunikace od zákazníků provádět analýzu postojů a následně zjišťovat, jak jsou určité procesy prováděny. Pokud společnost například zjistí, že zákazník napsal e-mail vyjadřující velmi silně negativní postoj, může chtít zabránit automatickému zpracování a předat zákazníka do péče znalostního pracovníka, který může se zákazníkem komunikovat efektivněji, a zajistit tak vyšší stupeň spokojenosti zákazníka. Tato analýza tradičně vyžaduje hodně pracovních hodin, ale při použití kognitivních podnikových činností ji lze automatizovat, což uvolní čas znalostních pracovníků k provádění inovativnějších a náročnějších úloh.

### Vylepšené rozhodování



Náboroví manažeři, kteří se musí vyrovnat s řadou volných pracovních míst a stovkami životopisů, obvykle tráví značné množství času pokusy identifikovat nejlepší kandidáty na základě intuice a omezených nástrojů, které mají k dispozici. Přestavte si ten

dopad nejen na efektivitu a účinnost náborových manažerů, ale na celý podnik, pokud by existovala možnost zjistit více informací na samém počátku náborového procesu. S kognitivními podnikovými činnostmi mohou náboroví manažeři jít dál za formální atributy zájemců, jako je například jejich vzdělání a roky pracovních zkušeností. Při integraci technologie Watson Personality Insights API, která používá lingvistickou analýzu a teorii osobnosti k vyvozování atributů z nestrukturovaného textu dané osoby do systému IBM BPM, může digitální stopa kandidáta, jako jsou například jeho tweety za několik posledních let, rychle přinést fakta o jeho charakteru a potenciálních varovných příznacích ke zvážení. Tyto nové rozšířené informace umožňují náborovým manažerům činit lepší rozhodnutí a najímat lepší osoby pro volná místa.

## Začínáme

Každý podnik může začít s kognitivními podnikovými činnostmi ještě dnes. Proces zahrnuje zavedení tří kritických důležitých prvků:

- **Silný základ pro proces a rozhodování.** Vytvořte digitální stopu se systémy řízení podnikových procesů a rozhodování včetně všech „nesrozumitelných dat“, která shromažďujete, ale nepoužíváte. Musíte ji dokumentovat někde v systému, abyste mohli informace využívat. Jakmile máte informace, můžete zvolit počáteční proces. Digitální stopa dává jasný obraz, jaké procesy generují velké množství nestrukturovaných dat, která mohou být přínosná při aplikaci kognitivních technologií.
- **Kognitivní platforma.** Vycházejte z digitální stopy a aplikujte kognitivní technologie na vaše systémy řízení podnikových procesů a rozhodování. Kognitivní technologie API vám umožňují vybrat a zvolit, jak chcete začít s aplikací kognitivního přístupu a provádět to po malých krocích, na kterých lze dále stavět.
- **Model ekonomického a rychlého dodávání služeb.** Využijte výhody hybridního cloudu k rychlému zahájení, bez ohledu na velikost vašeho podniku nebo rozpočtu pro kapitálové výdaje. Hybridní cloud uvolňuje možnosti kognitivního přístupu a okamžitě zpřístupňuje kognitivní technologie API vývojářům. Výsledkem je potenciál k jejich zabudování do každé digitální aplikace, každého produktu, procesu a každé služby, odlišné nové úrovně intuice a efektivity a obrovské rozšíření možností.

Hledejte způsoby, jakými můžete aplikovat kognitivní funkce na vaše podnikové činnosti, ať už je to získávání faktů z videí, sociálních médií a jiných nestrukturovaných dat nebo poskytování dalšího kontextu zaměstnancům pro jejich práci, aby mohli činit lepší rozhodnutí.

## Program IBM Advantage

Společnost IBM nabízí celou řadu funkcí a zdrojů, které společně poskytují konkurenční výhodu na základě podnikové transformace zaměřené na zákazníky. Bezkonkurenční hloubka a šířka řešení zahrnuje celou řadu funkcí pro spolupráci založených na uživatelských rolích, které jsou navrženy tak, aby pomáhaly modelovat, simulovat, provádět, měnit, monitorovat a optimalizovat klíčové podnikové procesy.



Obrázek 1: Tři kritické prvky pro budování kognitivních podnikových činností

Řešení pro transformaci procesů IBM zahrnují implementaci inteligentních a odborných funkcí do každého procesu za účelem vytvoření prostředí, ve kterém jsou všechny procesy nastaveny tak, aby přinášely užitek zákazníkům. S více než 5 000 zákaznickými závazky, což představuje trojnásobek instalované základny nejbližšího konkurenta a s 20 datovými centry po celém světě, nabízí společnost IBM bezkonkurenční potenciál.

Jak v nové kognitivní éře vstupujeme do další evoluční etapy podnikových činností, má společnost IBM vůdčí úlohu ve výzkumu a zavádění řešení, která umožňují vašim procesům a rozhodovacím procesům detekovat, reagovat a učit se. Díky kombinaci špičkového IBM softwaru na řízení podnikových procesů a rozhodování s technologiemi Watson API budete schopni přetvořit své činnosti tak, aby vám přinášely bezkonkurenční inovace, zaměřené na zákazníky a konkurenční výhodu.

Podívejte se, jak obrovsky kognitivní funkce technologií Watson API zvýšily výkon a potenciál systémů IBM Business Process Manager a IBM Operational Decision Manager, a co to znamená pro vaše podnikové činnosti.

## Další informace

Další informace naleznete na webové stránce [www.ibm.com/cognitive-business-operations](http://www.ibm.com/cognitive-business-operations)



---

© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Global Services  
Route 100  
Somers, NY 10589  
USA

Vyrobeno v USA  
Květen 2016  
Všechna práva vyhrazena

IBM, logo IBM a [ibm.com](http://ibm.com) jsou obchodní známky nebo registrované obchodní známky společnosti International Business Machines Corporation ve Spojených státech amerických, v dalších zemích nebo v obojím. Pokud jsou tyto a jiné termíny chráněné obchodními známkami IBM označeny při prvním výskytu této informace symbolem obchodní známky (® nebo ™), označují tyto symboly obchodní známky registrované v USA nebo na základě zvykového práva, ve vlastnictví společnosti IBM v době zveřejnění těchto informací.

Takové obchodní známky mohou být také registrované nebo stanovené na základě zvykového práva v dalších zemích. Aktuální seznam obchodních známek IBM je k dispozici na webu v oddíle „Autorská práva a informace o obchodních známkách“ na adrese [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) Jiné názvy společností, výrobků a služeb mohou být obchodními známkami nebo službami jiných společností.

Odkazy na výrobky nebo služby IBM uváděné v tomto dokumentu neznamenají, že je společnost IBM plánuje zpřístupnit ve všech zemích, ve kterých provozuje svou činnost.



Recyklujte