



algeibacit



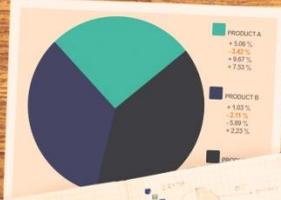
MVP

Presentación de Casos de Uso de Azure Storage + Usos Cognitivos

09 de Mayo de 2018



algebra



— Agenda

- Presentación de Algeiba.
- Inteligencia Artificial.
- Casos de Uso.
- Arquitecturas de Referencia.



Algeiba IT



Somos una empresa con más de 10 años de experiencia que nace en Argentina para desarrollar los mejores proyectos de IT en distintas partes del mundo.

Desde entonces crecimos enfocados en la especialización y mejora continua de nuestros servicios.

Los clientes nos eligen por nuestra metodología de trabajo, el compromiso y la calidad que nos caracteriza.

2017 Microsoft
Partner of the Year Award



LATAM



LATAM

2016 Microsoft
Partner of the Year Award

Microsoft Partner of the Year
2015 Winner
Argentina

Microsoft Partner
2014 Partner of the Year Winner
Argentina



Inteligencia Artificial

¿De que estamos hablando?

¿A qué llamamos IA?

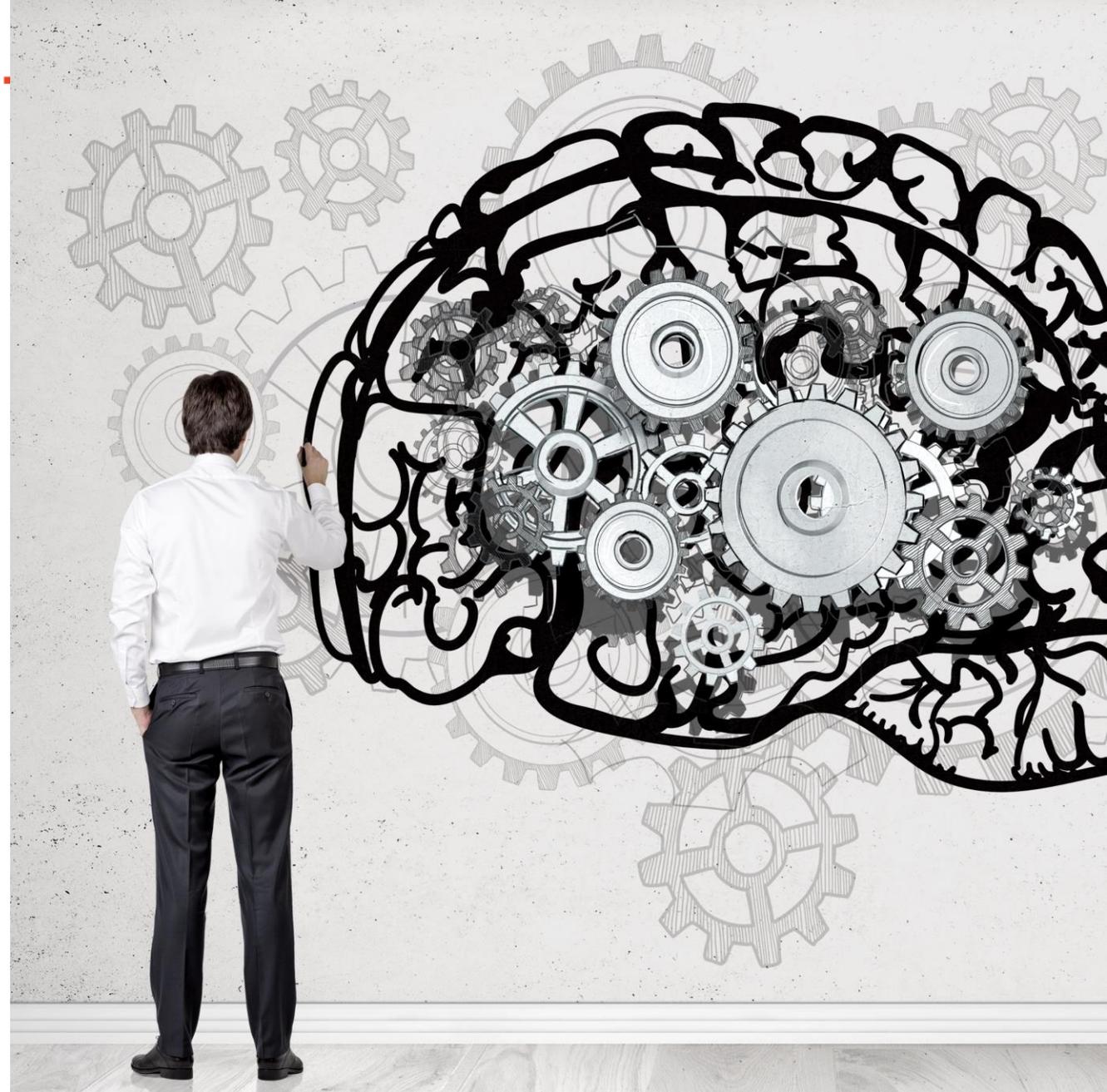
Aplicación informática para la resolución de problemas cognitivos asociados comúnmente con la inteligencia humana, como por ejemplo: el aprendizaje, la resolución de problemas y el reconocimiento de patrones.



¿A qué llamamos Aprendizaje Automático?

También conocido como “Machine Learning”, es un conjunto de algoritmos que pueden aprender de datos registrados y realizar predicciones a partir de ellos, optimizar una función de utilidad determinada bajo certeza, extraer estructuras ocultas de datos y clasificar los datos en descripciones concisa.

Se suele utilizar cuando la programación explícita resulta demasiado rígida o poco práctica



¿A qué llamamos Aprendizaje Profundo?

Es una rama del aprendizaje automático que conlleva la colocación por capas de algoritmos con el fin de comprender mejor los datos.

Los algoritmos ya no están limitados a crear un conjunto de relaciones explicables como lo estaría una regresión más básica.

Aplicable en Azure a través de Data Science Virtual Machine (DSVM) y Deep Learning VM.

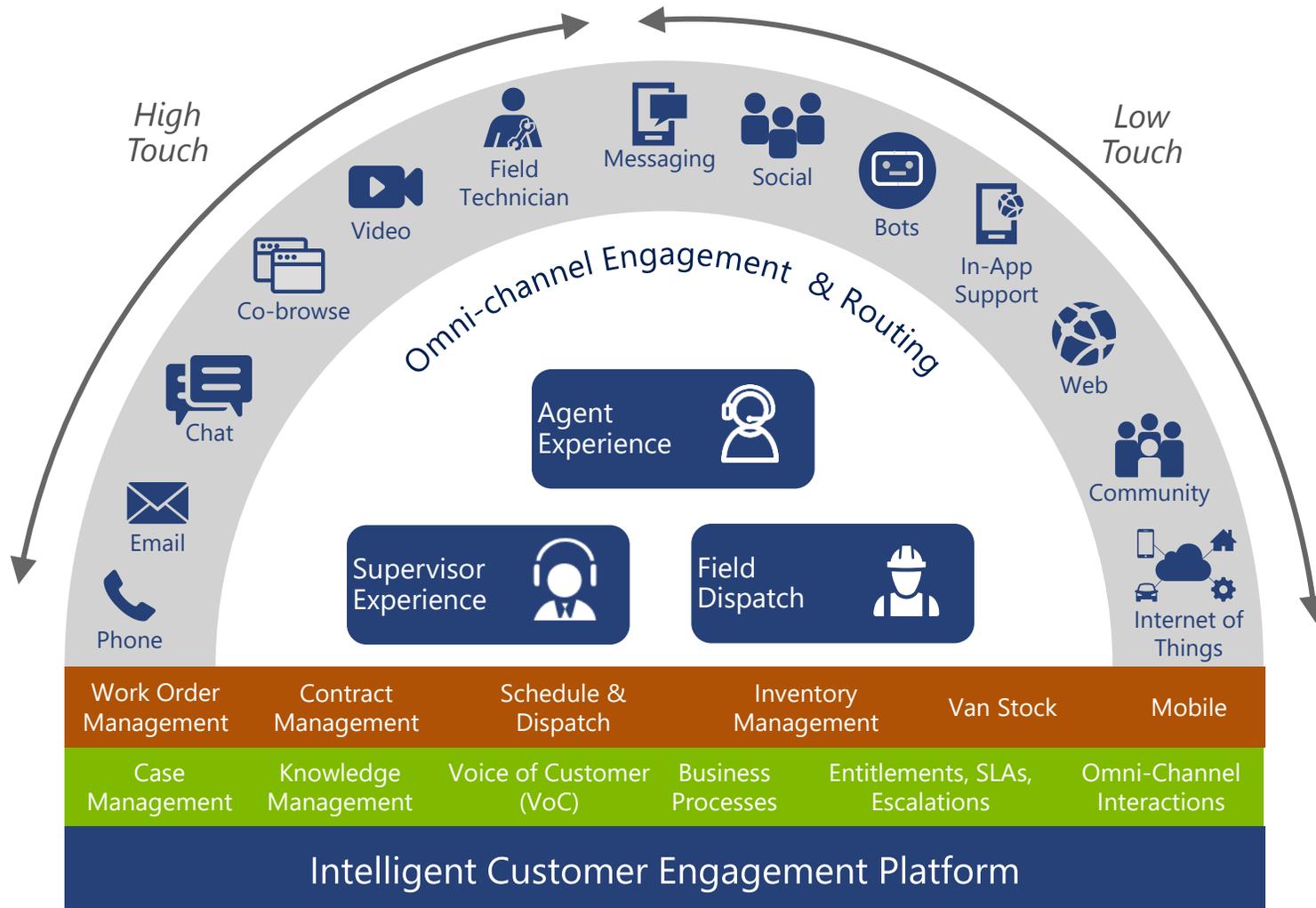


Casos de Uso

Automatización + IA

Visión Microsoft de Customer Service basada en Dynamics 365

Permite un relacionamiento holístico con siglo mismo, asistido, asistido por bot, peer-2-peer y field service



True Omni-Channel



Canales out-of-box integrados con Dynamics 365

Experiencia del Agente



Una mezcla optimizada entre la experiencia del agente; habilidad de brindar un servicio 100% supervisado, asignación tareas a agentes en campo

Servicio Inteligente



Análisis del desempeño de los agentes, métricas KPI, utilización y habilidades del agente/técnico

Agente Virtual del Centro de Contacto

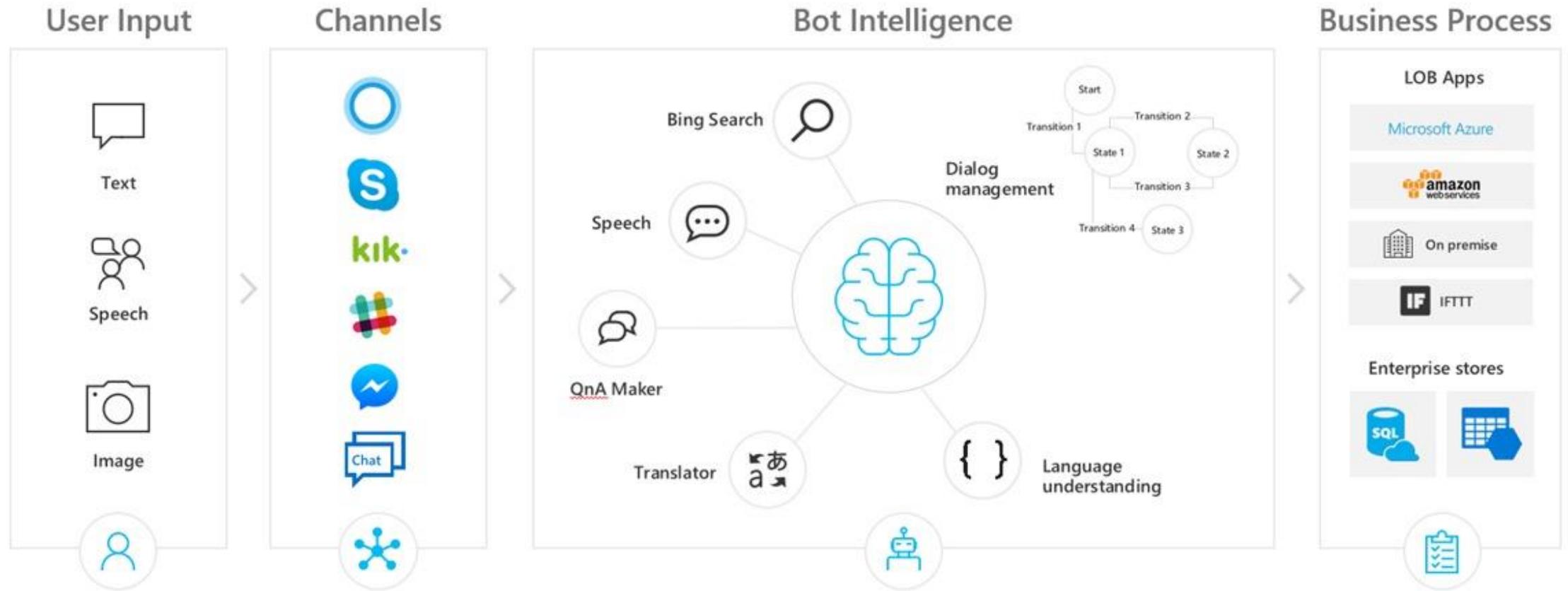
Necesidades

- Reducción de costos de primer nivel.
- Atención 24x7 para consultas, problemas y reclamos en forma automatizada y con soporte a charlas con “lenguaje natural”.
- “Colas” de atención más ágiles y dinámicas. Necesidad de auto-servicio con opciones guiadas para usuarios finales.
- Mayor nivel de eficiencia en respuestas (respuestas más rápidas).

Solución: Agente Virtual del Centro de Contacto



Arquitectura Building Blocks | BOTs



Agente Virtual del Centro de Contacto

Componentes

- Servicios de Nube: Azure Bot Service / Azure Speech Recognition / API Management / Azure App Service.
- Desarrollo con .NET Core / .NET Framework.
- APIs de conexión con Aplicaciones de Línea de Negocio de la empresa (+ API Management).
- Gestión de Proyecto + Gestión de Cambio para Mesa de Ayuda + Soporte Operativo.

Resultado al Término

- Importante reducción de requerimientos a la Mesa de Ayuda / Contact Center.
- Automatización del primer nivel de atención a clientes, con opciones de derivación a Contact Center (personas).
- Generación automática de solicitudes del cliente (autenticadas) y/o registro de solicitudes para posterior atención.
- Acceso, a través del Bot, a datos de estado de servicio, dispositivos y consultas funcionales, con posterior analítica.

Análisis de Datos con Múltiples Orígenes

Necesidades

- Acceso y análisis estadístico de diversas fuentes de datos, distintas en estructura.
- Minimización de costos en la creación y mantenimiento de Datawarehouse.
- Mantener consistencia en el acceso a datos del analista (experiencia) pero con la flexibilidad en los cambios de orígenes de datos.

Solución: Análisis de Datos con Múltiples Orígenes



Análisis de Datos con Múltiples Orígenes

DATA SOURCES

DATA MANAGEMENT

DATA INSIGHTS

ESTRUCTURADOS



OLTP



MÓVILES



CRM/ERP



LOB

NO ESTRUCTURADOS



Gráficas



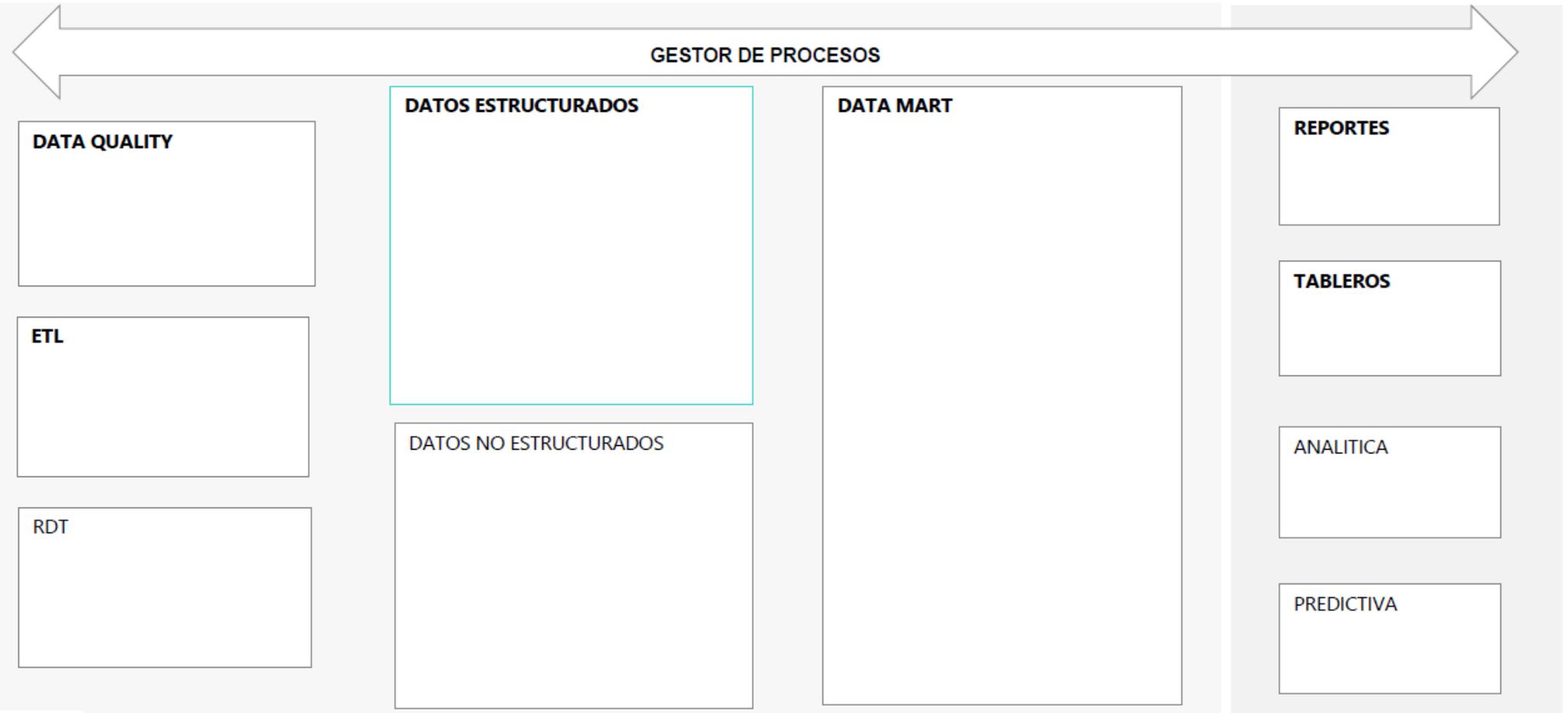
Redes sociales



IoT



Medios

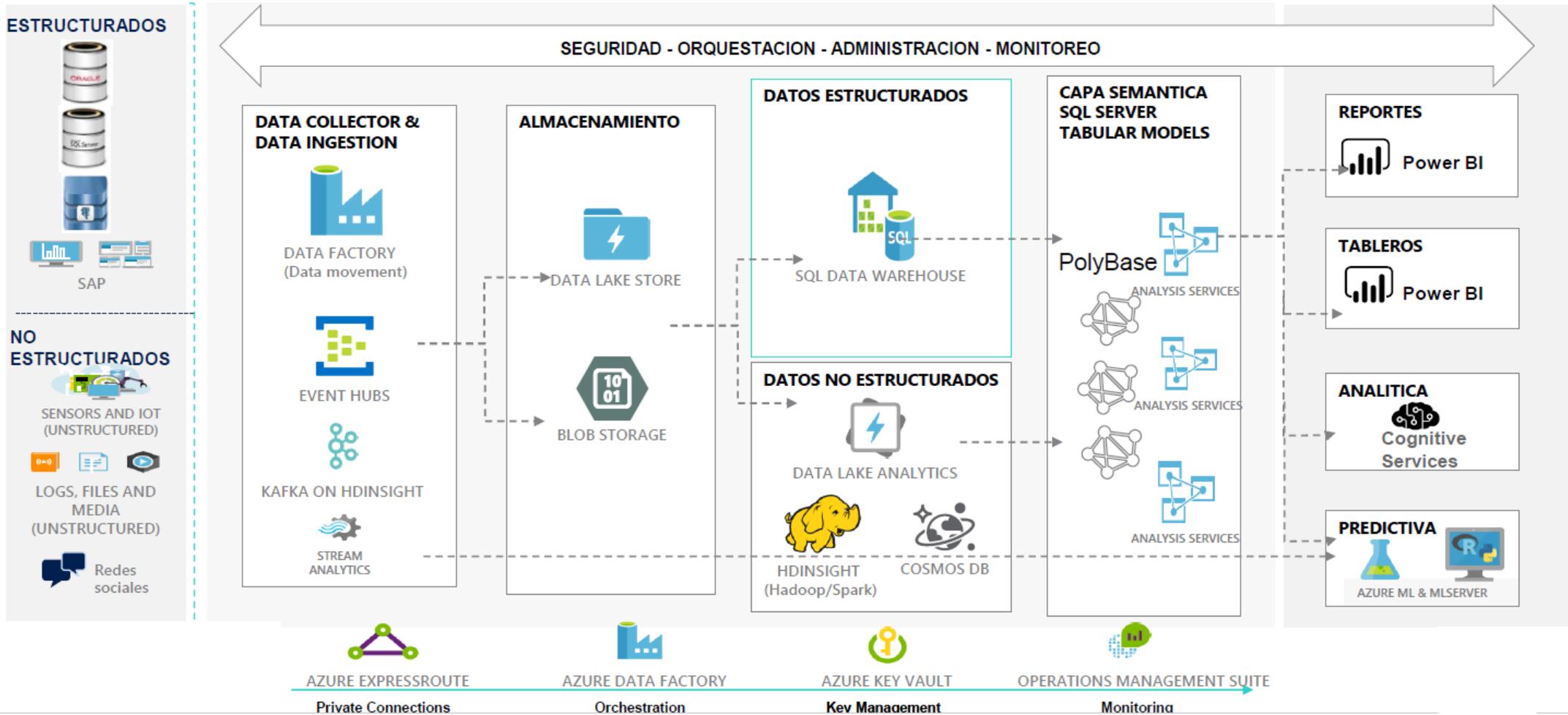


Análisis de Datos con Múltiples Orígenes

DATA SOURCES

DATA MANAGEMENT

DATA INSIGHTS



Análisis de Datos con Múltiples Orígenes

Componentes

- Múltiples fuentes de datos: datos estructurados, no estructurados, redes sociales, etc.
- Componente Data Collection: Data Factory, Event Hubs, Stream Analytics, etc.
- Almacenamiento en Azure Data Lake Store + Azure Blob Storage.
- Capa Semántica para Integración de Datos.
- Data Insights: con PowerBI (Tableros + Reportes). Analítica y Predicción con Cognitive Services + Machine Learning.
- Componentes de Red avanzados.

Resultado al Término

- Importante reducción en los tiempos de análisis e identificación de tendencias.
- Autoservicio en Tableros + Dashboards para analítica de la mano de PowerBI.
- Abstracción de complejidad en la estructura de datos para operadores de analítica vs especialista de datos.
- Analítica avanzada con modelos de predicción flexibles.

