

Konferenca GoDigital 2019

Podatki in umetna inteligenca

**Motor za rast konkurenčnosti
gospodarstva**

19.11.2019, Brdo pri Kranju

Gospodarska
zbornica
Slovenije



Združenje za
informatiko in
telekomunikacije

IKT
horizontalna
mreža



Go

DIGITAL

Umetna inteligenca in Zavarovalnica Triglav si podajata roko

Borut Olenik

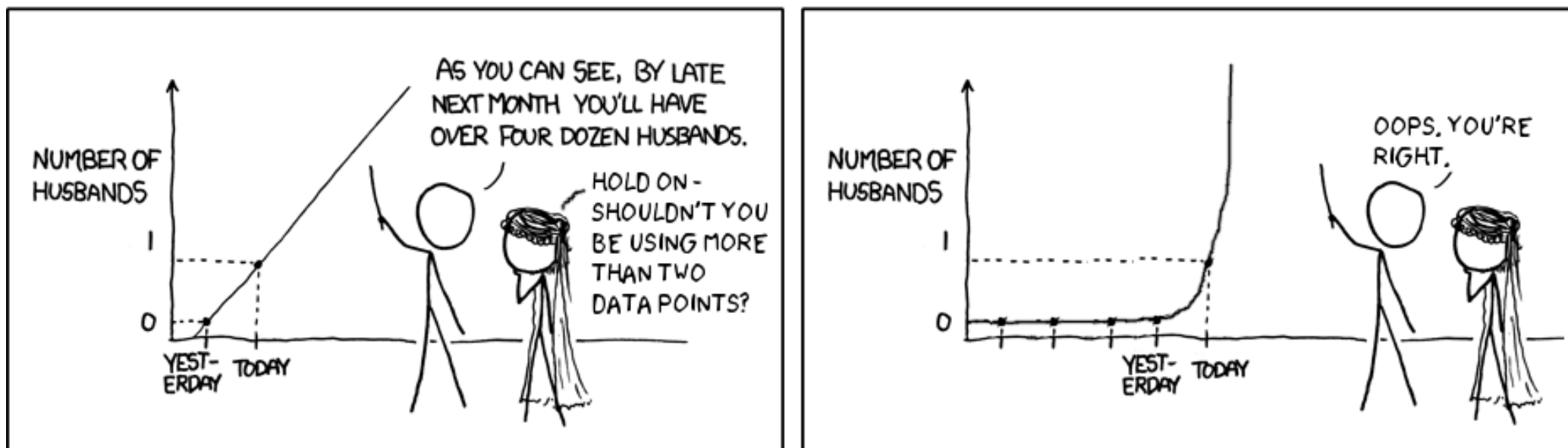
Zavarovalnica Triglav, d.d., Višji BI svetovalec





Razumevanje podatkov za napovedovanje prihodnosti

MY HOBBY: EXTRAPOLATING



Z uporabo algoritmov pri analizi velikih količin zgodovinskih podatkov, poskušamo napovedati verjetnost izidov dogodkov v prihodnosti.

Naš vidik uspešne uporabe umetne inteligence

Razumevanje in identifikacija poslovnih problemov

Sodelovanje poslovnih uporabnikov, analitikov in informatikov

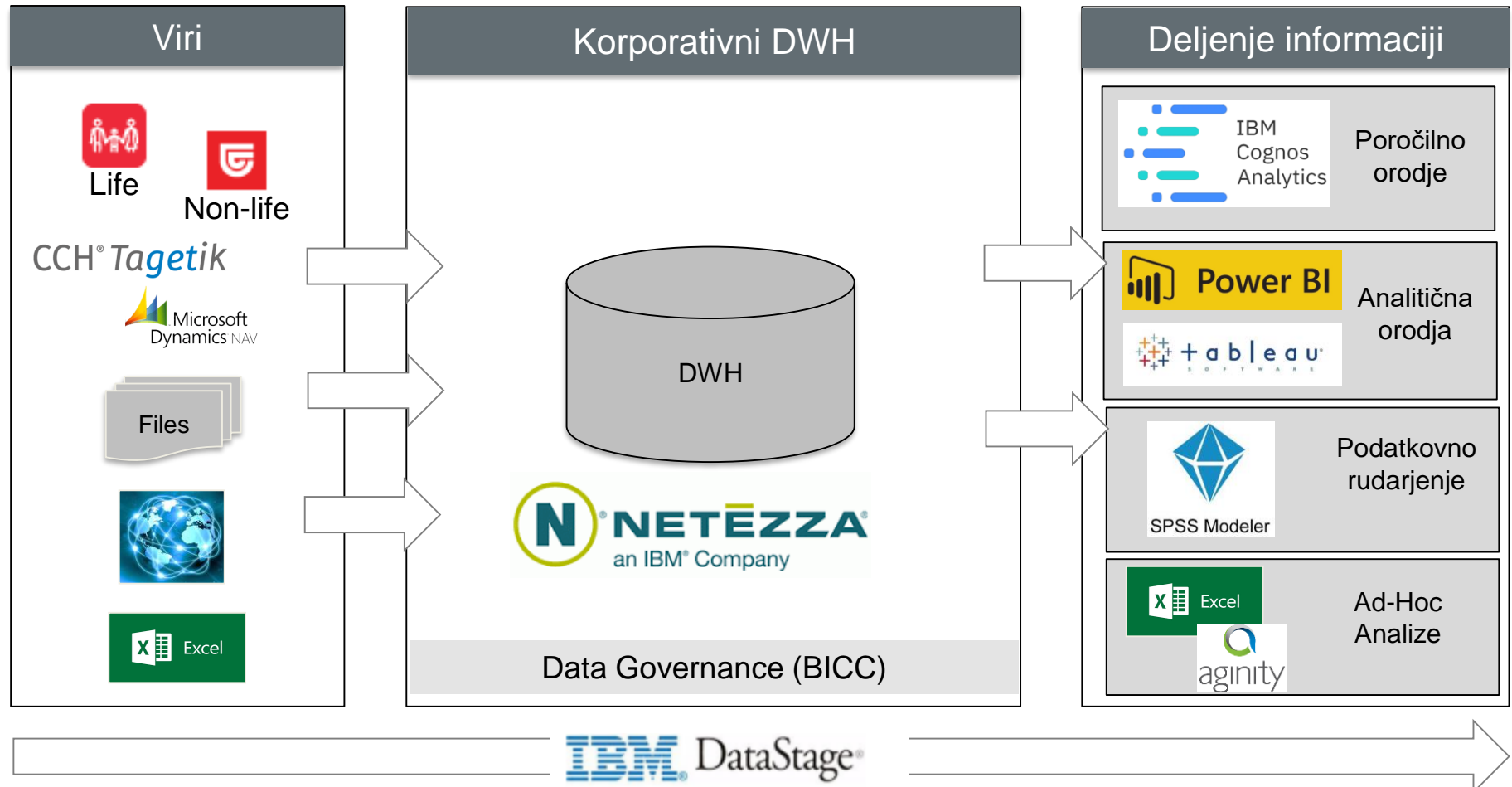
Dostopnost in razumevanje podatkov je temelj

Ustrezne kompetence za uporabo umetne inteligence

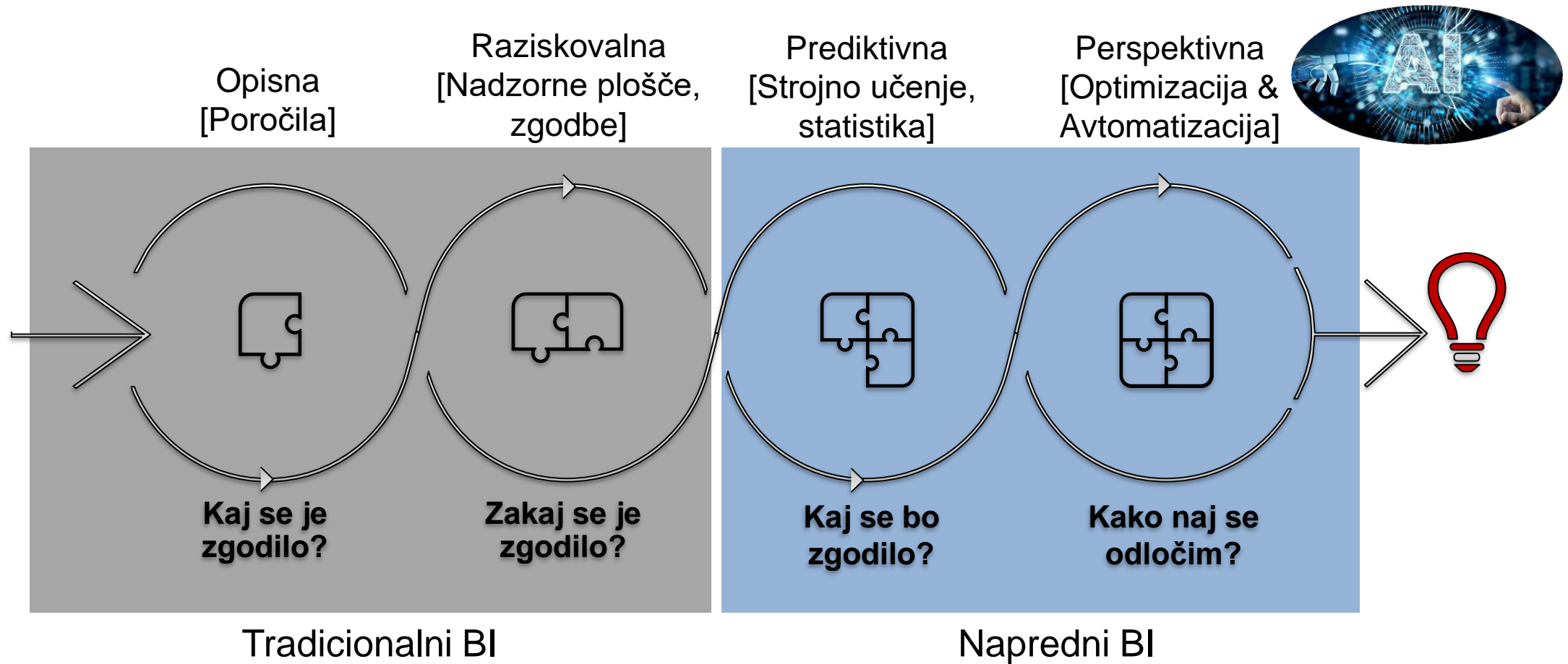
Prenos razvitih modelov v vsakodnevno uporabo

Zavedanje, da umetna inteligenca ne zamenjuje zaposlenih, temveč
izboljšujejo produktivnost zaposlenih

Arhitektura podatkovnega skladišča



Od podatka do optimizacije procesov



Koraki pri vzpostavitvi uporabe UI



Vzpostavitev **analitične platforme** in **strategije** za uporabo napredne analitike

Uporaba **orodji**, ki omogočajo **napredno analitiko**



Izboljšanje **kompetenc** zaposlenih

Vzpostavitev **samopostrežnega BI** in **mobilne analitike**

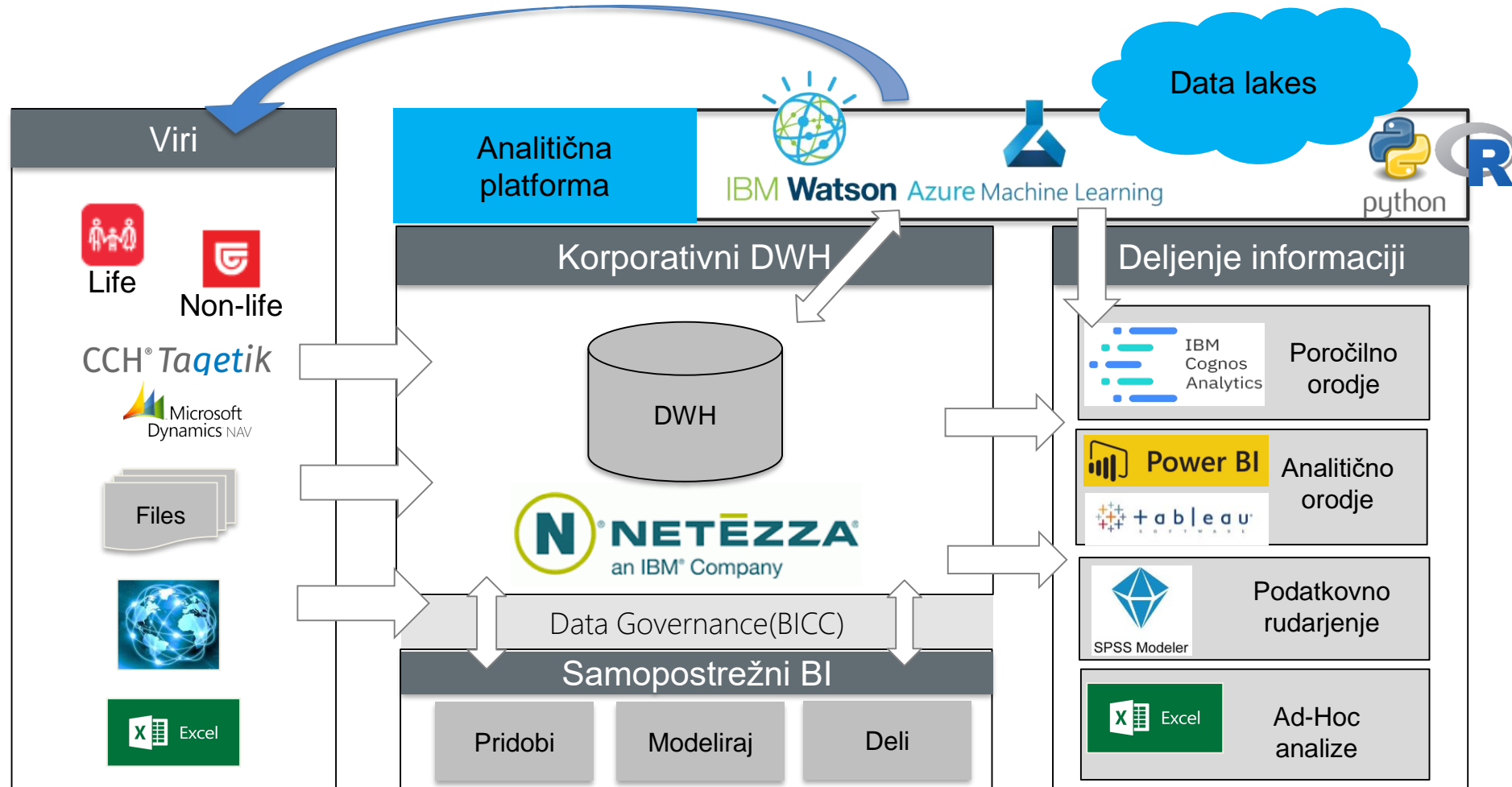


Vzpostavitev **kompetenčnega centra** za **Umetno inteligenco**

Avtomatizacija in **optimizacija** poslovnih procesov



Korak naprej v arhitekturi podatkovnega skladišča



Kompetence zaposlenih

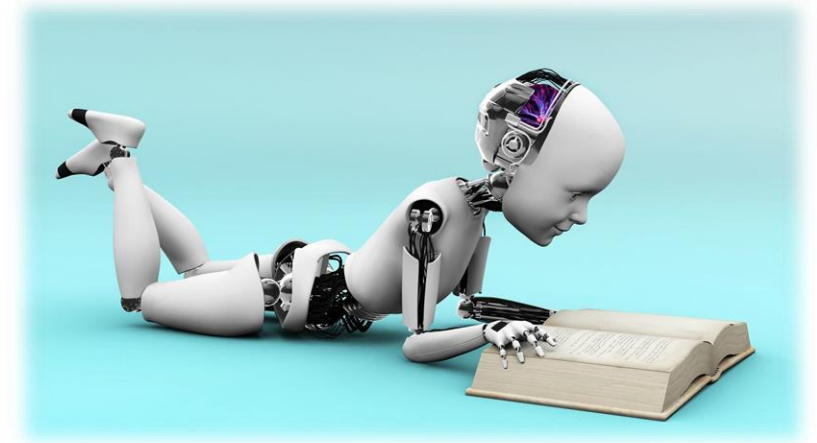
Šibko razvite kompetence za uporabo umetne inteligence

Vključevanje ponudnikov v razvoj modelov

Pridobitev znanj in izkušenj s področja umetne inteligence

- Dobro: eksperti na področju, veliko znanj, hitrejša pot do rešitev
- Slabost: ni ustreznega prenosa znanja; izdelaj - predaj - uporablaj (**ni najboljši**)

- Sodelovanjem pri projektih
- Uporaba spletnih tečajev
- Delavnice

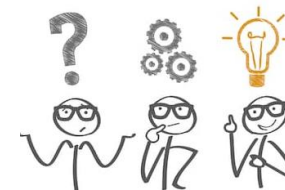
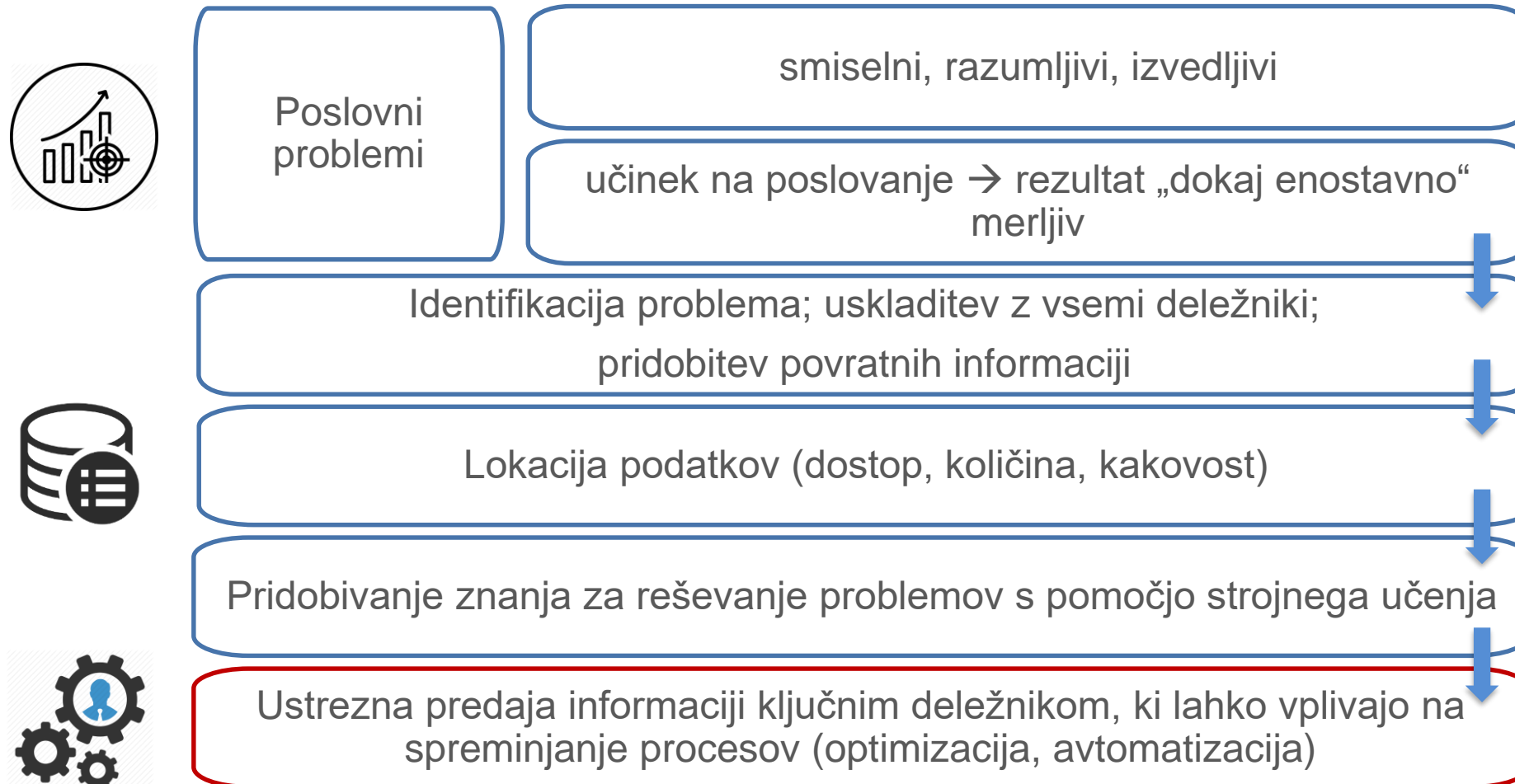


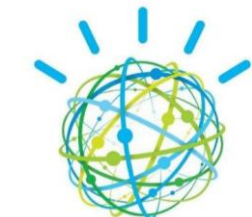
Identificirani poslovni problemi



- **Optimizacija, avtomatizacija** procesov v zaledni podpori
- **Izboljšanje izkušnje s stranko - Chatbots**
- Optimizacija prijave škod
- Ugotavljanje in omejevanje zavarovalniških prevar
- Optimizacija operativnih in prodajnih procesov (up-sell/cross-sell)
- Zadrževanje strank (CHURN)

Prvi koraki v svet umetne inteligence





IBM WATSON

Implementacija umetne inteligence

- Optimizacija procesov v zaledni podpori poslovanju (preverjanje sklenjenih polic)
- IBM Watson Cloud platforma
- IBM Data Science Elite Team

Design Thinking Delavnica

- Ključnimi deležniki
- Razumevanje cilja in obseg projekta

Kick-Start

- Priprava podatkov
- Priprava okolja na IBM Watson Cloud platformi

Izdelava modela

- 2 tedenski sprinti
- Intenzivno sodelovanje članov ekipe IBM in ZT

Produkcija

- Pripravljen model
- **Prenos v produkcijo**

Implementacija umetne inteligence

Namen

- **Potrditev koncepta** vpeljave umetne inteligence za avtomatizacijo izvajanja procesov
- Izboljšanje **učinkovitosti** zaposlenih

Cilj projekta

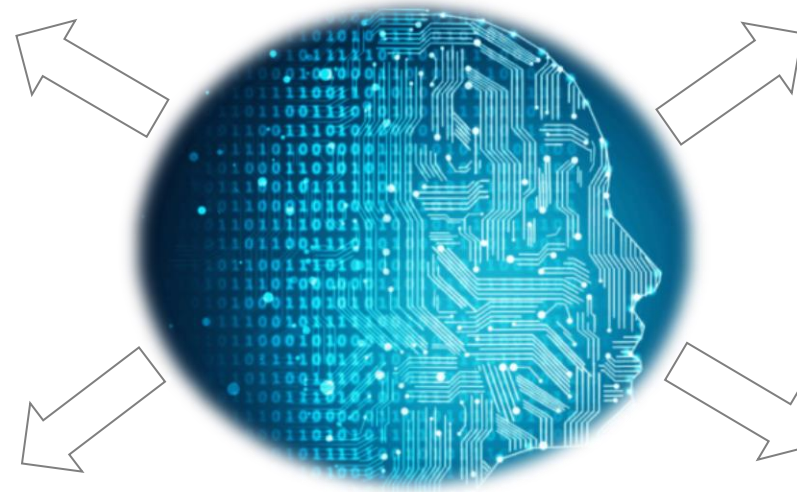
- Izdelava modela, ki bo pomagal zaposlenim v operativnih procesih
- **Pridobitev znanja** na področju izdelave, implementacije in uporabe IBM Watson

Tehnologija

Uporaba tehnologij, ki jih v Zavarovalnici Triglav še nismo uporabljali (**strojno učenje**)

Data driven pristop

Odločanje **na podlagi podatkov**.
S pomočjo **zgodovinskih** podatkov, **izkušenj** in znanj bo model pomagal pri odločanju



“Our machines should be nothing more than tools for extending the powers of the human beings who use them.”

Thomas Watson



Hvala za pozornost!