

Μελέτη Περίπτωσης

ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ/CHATBOTS και ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ LOGISTICS ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ 4.0

Λέξεις-κλειδιά: αυτοματοποίηση των logistics, chatbot, τεχνητή νοημοσύνη, Βιομηχανία 4.0

Ιστορικό της Μελέτης Περίπτωσης

Ένα από τα βασικά στοιχεία της Βιομηχανίας 4.0 είναι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) σε διάφορες επιχειρήσεις. Ως αποτέλεσμα αυτού έρχεται η αυτοματοποίηση του τομέα των logistics. Βελτιώνονται οι διαδικασίες παράδοσης και διανομής με τη χρήση μηχανημάτων ή λογισμικού. Περιλαμβάνει επίσης τη χρήση chatbot. Το chatbot είναι μια εφαρμογή λογισμικού που λειτουργεί για να αντικαταστήσει δραστηριότητες που συνήθως εκτελούνται από άνθρωπο. Έχει σχεδιαστεί για να προσομοιώνει τις ακριβείς ενέργειες και τη γλώσσα, ώστε να μπορεί να μας δώσει μια απάντηση σε οποιαδήποτε ερώτηση αναζητούμε. Οι υπηρεσίες παράδοσης, η υγειονομική περίθαλψη, οι τράπεζες, η βιομηχανία τροφίμων ή το real estate είναι μερικά μόνο παραδείγματα από πολλούς βιομηχανικούς τομείς που κάνουν πλήρη χρήση των chatbots.

Η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης παρουσιάζει τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης από τις ΜμΕ που συμβάλλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας μιας εταιρείας με την εισαγωγή ενός αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ενός chatbot. Το αποτέλεσμα αυτού είναι ότι η εταιρεία μπορεί να μειώσει τους ανθρώπινους πόρους της και να προσεγγίσει πολύ περισσότερους πελάτες απ' ό,τι με τη χρήση παραδοσιακών υπηρεσιών ταχυμεταφορών και τηλεφωνικών κέντρων.

Εισαγωγή στη Μελέτη Περίπτωσης και η ανάπτυξη της στο πλαίσιο της Βιομηχανίας 4.0

Με την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης η κοινωνία μας έγινε πιο κινητική. Δεν θέλουμε να ξοδεύουμε πολύ χρόνο προσπαθώντας να κάνουμε κράτηση για ένα courier και στη συνέχεια να περιμένουμε την παράδοση του προϊόντος. Θέλουμε να επικοινωνούμε ταχύτερα και με πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Οι επιχειρήσεις έχουν μια απάντηση για αυτό. Η InPost είναι μια εταιρεία που εισήγαγε ένα αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως τρόπο μείωσης του χρόνου και του κόστους για την εταιρεία παράδοσης. Επιτρέπει στις επιχειρήσεις να μειώσουν την ανθρώπινη αλληλεπίδραση, ώστε να επιφέρει χαμηλότερο κόστος και καλύτερη αποτελεσματικότητα. Η παράδοση κάθε πακέτου μη αυτοματοποιημένα από έναν ταχυμεταφορέα απαιτεί πολύ περισσότερο χρόνο και προσπάθεια, ενώ οδηγεί και στη δημιουργία κόστους.

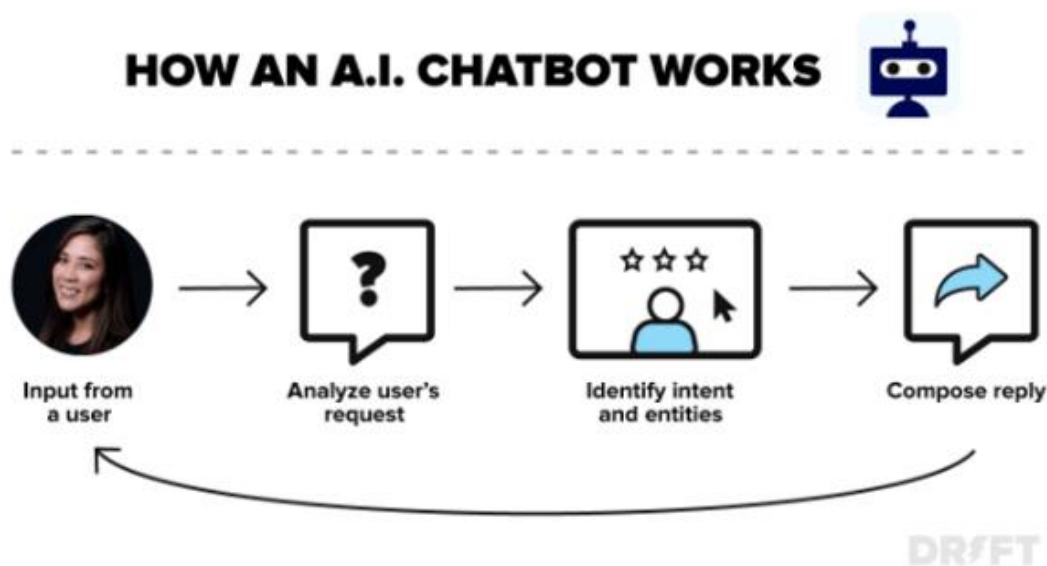
Ακολουθώντας μια πορεία αυτοματοποίησης, η εταιρεία εισήγαγε επίσης ένα chatbot, αντί της παραδοσιακής επιλογής του τηλεφωνικού κέντρου. Αν και η στήριξη αποκλειστικά σε ανθρώπους απαιτεί περισσότερο χρόνο από μια εταιρεία για να εξυπηρετεί την ίδια στιγμή μικρότερο αριθμό πελατών. Η χρήση των chatbots μπορεί να βοηθήσει στη μείωση του κόστους και να αναδείξει καλύτερα την αποδοτικότητα της εταιρείας.

Εκτός από τα πολυάριθμα οφέλη για τις επιχειρήσεις, οι εφαρμογές μηνυμάτων είναι επίσης πολύ δημοφιλείς μεταξύ των πελατών, καθώς είναι πολύ βολικές και εξοικονομούν χρόνο. Τα chatbots είναι σχεδιασμένα με τρόπο που μιμούνται την ανθρώπινη ομιλία, ενώ

οι χρήστες επικοινωνούν μέσω διεπαφής ή φωνής. Το chatbot αναζητά την πλέον κατάλληλη απάντηση, έτσι ώστε να φαίνεται σαν να μιλάει κανείς σ' ένα πραγματικό άτομο

Η Μελέτη Περίπτωσης και τα στοιχεία της Βιομηχανίας 4.0: Μια εικονογραφική επισκόπηση

Τα chatbots τεχνητής νοημοσύνης μπορούν όχι μόνο να κατανοούν τη γλώσσα στην οποία έχουν ήδη προγραμματιστεί, αλλά μπορούν επίσης να κάνουν αλλαγές σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα και έτσι να μαθαίνουν νέα πράγματα.



Πηγή: [\(1\) New Messages! \(drift.com\)](https://www.drift.com)

Μελέτη Περίπτωσης

ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ/CHATBOTS και ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ LOGISTICS ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ 4.0

Το Στοιχείο που διερευνάται στο πλαίσιο της εφαρμογής της Βιομηχανίας 4.0.



Πηγή: <https://inpost.pl/>



Πηγή: <https://inpost.pl/>

Η InPost είναι μια πολωνική εταιρεία που το 2009 εισήγαγε ένα σύστημα που βασίζεται σε σύγχρονες συσκευές που μοιάζουν με ταχυδρομικές θυρίδες, τις λεγόμενες "Paczkomaty". Επιτρέπει την παραλαβή και την αποστολή δεμάτων 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Το 2018, μαζί με την ανάπτυξη της Βιομηχανίας 4.0, εισήγαγαν το "Paczucha Bot" που είναι ένα chatbot σχεδιασμένο για να γίνει ένα εργαλείο εξυπηρέτησης πελατών ικανό να δείχνει την κατάσταση ενός δέματος, να καλεί τον ταχυμεταφορέα ή να βρίσκει εύκολα το πλησιέστερο σημείο παραλαβής δεμάτων. Μέσα σε λιγότερο από ένα μήνα από τη δημιουργία του, το chatbot της InPost χρησιμοποιήθηκε από περισσότερους από 12.000 χρήστες.

Αυτή η επαναστατική προσέγγιση είχε ως αποτέλεσμα τη μεγάλη επιτυχία της InPost που είναι εξαιρετικά δημοφιλής σήμερα. Οι πελάτες μπορούν να αποφύγουν την αναμονή για έναν ταχυμεταφορέα, τις μεγάλες ουρές ή την παραλαβή ενός δέματος μόνο σε συγκεκριμένο μέρος σε συγκεκριμένες ώρες.

Πρόσφατα εισήγαγαν επίσης μια εφαρμογή για κινητά που ανοίγει αυτόματα το κουτί δέματος και δε χρειάζεται να το κάνει κανείς χειροκίνητα στην οθόνη αφής.

Ομάδα στόχος της εφαρμογής

Τα αποτελέσματα της μελέτης περίπτωσης προορίζονται για χρήση από ΜμΕ, εταιρείες και επιχειρηματίες.

Πηγές:

[Korzyści z cyfrowej transformacji, czyli praktyczne zastosowanie sztucznej inteligencji \(AI\) w biznesie - BRIEF](#)
[\(1\) New Messages! \(drift.com\)](#)
[Paczucha Bot sprawdza się doskonale! | InPost](#)
[Logistics automation: Big opportunity, bigger uncertainty | McKinsey](#)
[The Role of ChatBot in Industry 4.0 | by Aydın Fevzi Özçekiç | Chatbots Life](#)