

UTILIZAREA INTELIGENȚEI ARTIFICIALE / CHATBOT-URI ȘI AUTOMATIZAREA LOGISTICII PENTRU INDUSTRIA 4.0

Cuvinte cheie: automatizarea logisticii, chatbot, inteligență artificială, Industria 4.0

Contextul studiului de caz

Unul dintre elementele cheie ale Industriei 4.0 este utilizarea Inteligenței Artificiale (IA) în diferite întreprinderi. Drept urmare, apare automatizarea sectorului logistic. Aceasta a îmbunătățit procesele de livrare și distribuție prin utilizarea de mașini sau software. De asemenea, implică utilizarea unui chatbot. Chatbot-ul este o aplicație software care funcționează pentru a înlocui activitățile efectuate de obicei de om. Este conceput pentru a simula acțiunile exacte și limbajul, astfel încât acestea să ne poată da răspunsuri la orice întrebări pe care le căutăm. Serviciile de livrare, asistența medicală, serviciile bancare, industria alimentară sau imobiliară sunt doar câteva exemple din multe sectoare industriale care utilizează chatbot-uri.

Următorul studiu de caz prezintă utilizarea IA de către IMM-uri, care ajută la îmbunătățirea eficienței companiei prin introducerea unei căsuțe poștale automate și a unui chatbot. Rezultatul: compania își poate reduce sursele umane și poate ajunge la mult mai mulți clienți decât folosind serviciile de curierat tradiționale și centrele de apeluri.

Introducere în studiul de caz și relevanța acestuia pentru Industria 4.0

Odată cu dezvoltarea digitalizării, societatea actuală a devenit mai mobilă. Nu vrem să petrecem mult timp încercând să planificăm un curier și apoi să așteptăm livrarea produsului. Vrem să comunicăm mai rapid și într-un mod mai eficient.

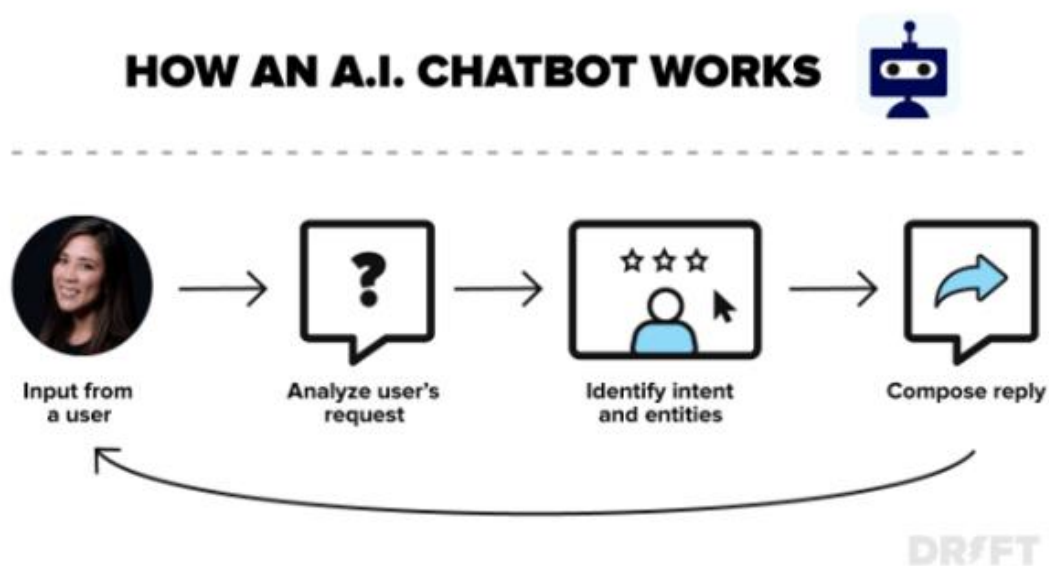
Comaniile au un răspuns pentru asta. InPost este o companie care a introdus cutii poștale automate ca o modalitate de a reduce timpul și costul pentru compania de livrare. Prin urmare, este redusă interacțiunea umană și astfel costurile sunt mai mici și eficiența mai bună. Livrarea manuală a fiecărui pachet prin curier necesită mult mai mult timp, efort și generează costuri.

Urmând o cale de automatizare, compania a introdus și un chatbot în locul opțiunii tradiționale de call center. Dacă o companie se bazează doar pe oameni, va dura mai mult timp ca să deservească clienți simultan și numărul acestora va fi mic. Utilizarea chatbot-urilor ajută la reducerea costurilor și poate duce la creșterea eficienței companiei.

Pe lângă numeroasele beneficii pentru companii, aplicațiile de mesagerie sunt, de asemenea, populare în rândul clienților deoarece sunt foarte convenabile și economisesc timp. Chatbot-urile sunt proiectate astfel încât să imite vorbirea umană, utilizatorii comunică prin interfață sau voce. Chatbot-ul caută cel mai adecvat răspuns, astfel încât să pară că vorbim cu o persoană reală.

Studiul de caz și elementele Industriei 4.0: O imagine de ansamblu ilustrată

Chatbot-urile IA nu numai că pot înțelege limba în care au fost programați, dar pot, de asemenea, să facă modificări în funcție de anumite modele și astfel să învețe lucruri noi.



Sursa: [\(1\) New Messages! \(drift.com\)](#)

UTILIZAREA INTELIGENȚEI ARTIFICIALE / CHATBOT-URI ȘI AUTOMATIZAREA LOGISTICII PENTRU INDUSTRIA 4.0

Elementul studiat în cadrul aplicației în Industria 4.0.



Sursa: <https://inpost.pl/>



Sursa: <https://inpost.pl/>

InPost este o companie poloneză care a introdus în 2009 un sistem bazat pe dispozitive moderne asemănătoare cutiilor poștale, așa-numitul „Paczkomaty”. Permite colectarea și trimiterea coletelor 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

În 2018, împreună cu dezvoltarea Industriei 4.0, au introdus „Paczucha Bot”, care este un chatbot conceput pentru a fi un instrument de serviciu pentru clienți, capabil să arate starea unui colet, să sune curierul sau să găsească cu ușurință cel mai apropiat punct de colectare a coletelor. În mai puțin de o lună de la crearea sa, chatbot-ul InPost a fost folosit de peste 12.000 de utilizatori.

Abordarea revoluționară a dus la un mare succes al InPost, care este extrem de popular în prezent. Clienții pot evita așteptarea unui curier, cozile lungi sau ridicarea unui colet doar într-un anumit loc, la anumite ore. În ultimul timp au introdus și o aplicație mobilă care deschide automat cutia de colet și nu trebuie făcută manual pe ecranul tactil.

Publicul țintă al aplicației

Rezultatele studiului de caz sunt destinate utilizării de către IMM-uri, întreprinderi și antreprenori.

Resurse utilizate:

[Korzyści z cyfrowej transformacji, czyli praktyczne zastosowanie sztucznej inteligencji \(AI\) w biznesie - BRIEF \(1\) New Messages! \(drift.com\)](#)
[Paczucha Bot sprawdza się doskonale! | InPost](#)

Informații suplimentare:

[Logistics automation: Big opportunity, bigger uncertainty | McKinsey](#)
[The Role of ChatBot in Industry 4.0 | by Aydın Fevzi Özçekiç | Chatbots Life](#)