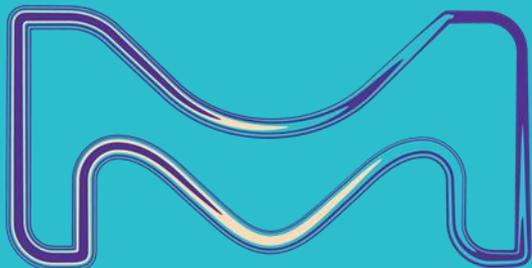


# применение искусственного интеллекта и других цифровых технологий в бизнес процессах

Мерк и не только

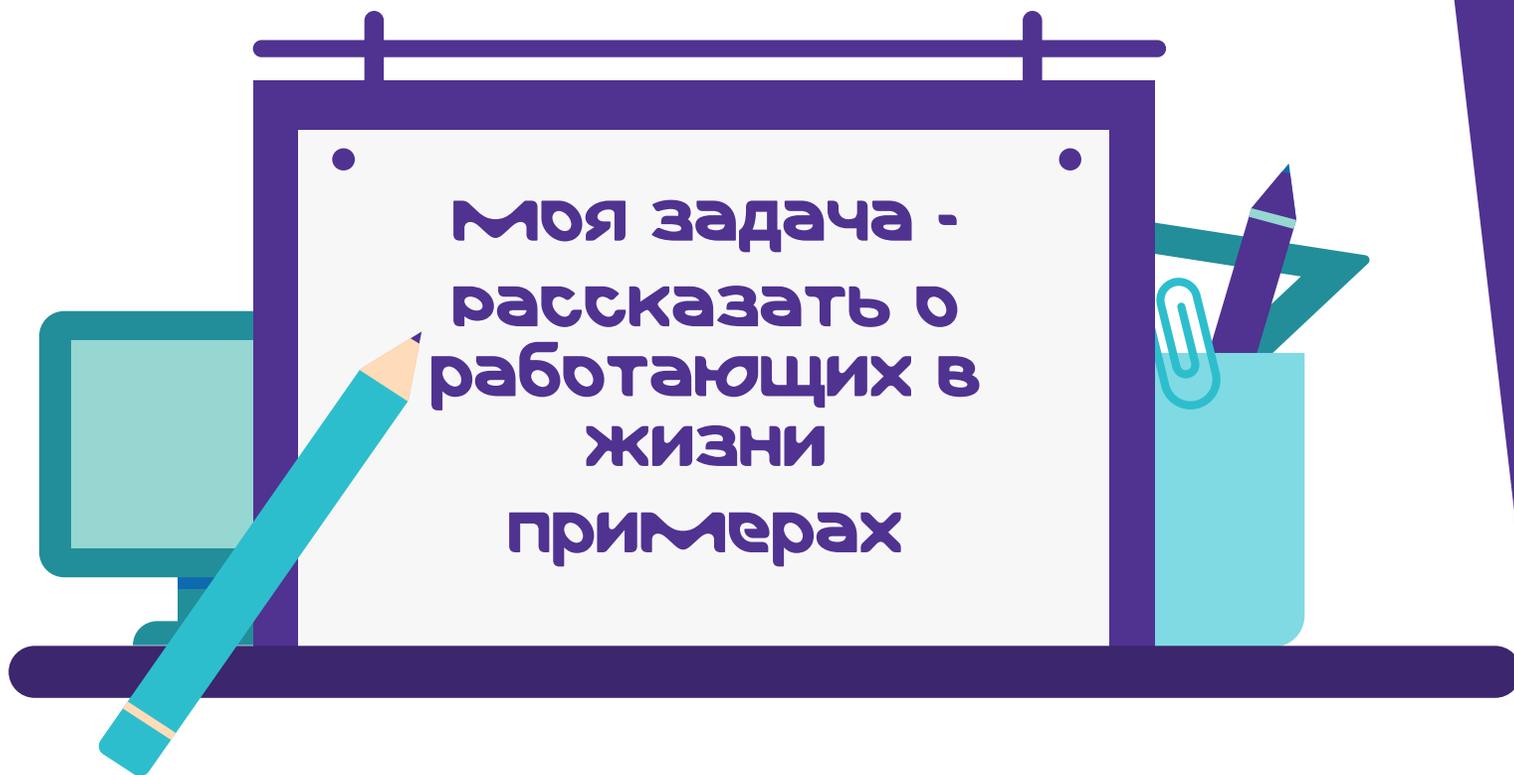
Дмитрий Колотев  
Москва, июль 2022



MERCK

Немного про ожидания...

## Как мы построим общение - ?



Моя задача -  
рассказать о  
работающих в  
жизни  
примерах



Вопросы можно и  
нужно задавать в чат  
или дождаться сессии  
Вопрос-Ответ



Я не смогу поделиться  
на слайдах цифрами и  
детальями, т.к. это  
комерческая  
информация



Кому интересны  
технические детали –  
можем обсудить  
отдельно



Все примеры взяты из  
личного опыта  
проектов/пилотов

# MERCK



## Healthcare

Мы помогаем создавать, укреплять и увеличивать продолжительность жизни людей.

Мы разрабатываем и выводим на рынок лекарственные препараты для лечения **неврологических, онкологических, сердечно-сосудистых** заболеваний, **сахарного диабета и предиабета**, а также женской **репродуктивной функции**.



## Life Science

Мы создаем новые возможности для научного сообщества.

Мы работаем над появлением новых уникальных технологических решений для проведения научно-исследовательской работы, создания производства и контроля качества готовой продукции. Ассортимент компании около **300 000 наименований**, от лабораторных **систем очистки воды**, до наборов для **редактирования генома**, антител, клеточных линий и комплексных систем по **производству лекарственных препаратов**.



## Electronics

Мы делаем наш мир еще ярче.

Работая в секторе Электроникс, мы разрабатываем химические продукты специального назначения — от **жидких кристаллов** и **органических светоизлучающих диодов (OLED)** для дисплеев и освещения до разнообразных **пигментов для покрытий**, пластмасс и косметической и пищевой продукции, а также высокотехнологичные **материалы для электронной промышленности**.

# Общемировые зоны развития

## Что может работать на нашем рынке - ?

- Информирование пациентов, предоставление доступа к актуальной информации и анонимная обработка ее использования
- Обработка естественного языка для перевода неструктурированных данных в структурированные
- Фокус на Клиенте по прежнему один из трендов
- Кибербезопасность жизненно необходима при работе с ПД и другой конфиденциальной информацией
- Доступ к научной информации становится все более необходимым в среде врачей

CyberSecurity

Digital tools  
adoption  
increase

Lower R&D  
cost via  
digital  
transformation

Natural  
Language  
Processing

Patient  
Communities

customer  
centric  
approach

CDMO  
market  
growth

Early stage  
disease  
detection

RWD/RWE/IoT

Higher  
scientific  
engagement

Preventive care  
focus

# Общемировые зоны развития

## Что может работать на нашем рынке - ?

- Информирование пациентов, предоставление доступа к актуальной информации и анонимная обработка ее использования
- **Обработка естественного языка для перевода неструктурированных данных в структурированные**
- **Фокус на Клиенте по прежнему один из трендов**
- Кибербезопасность жизненно необходима при работе с ПД и другой конфиденциальной информацией
- **Доступ к научной информации становится все более необходимым в среде врачей**

CyberSecurity

Digital tools  
adoption  
increase

Lower R&D  
cost via  
digital  
transformation

Natural  
Language  
Processing

Patient  
Communities

customer  
centric  
approach

CDMO  
market  
growth

Early stage  
disease  
detection

RWD/RWE/IoT

Higher  
scientific  
engagement

Preventive care  
focus

# Фокус на Клиенте

## Основные факторы успешного взаимодействия

### 1 Разработка подходящего контента

- Содержание – Канал – Сегмент/аудитория
- Отличающийся от других дизайн
- Тестирование контента

### 3 Комбинация подходящих каналов взаимодействия с клиентом и их связанность между собой

- Единое место хранения информации о взаимодействии с Клиентом
- Построение кампаний на нескольких каналах
- Анализ результатов, оценка эффективности на уровне Клиента

### 2 Правильное сочетание Канала/Аудитории/Времени

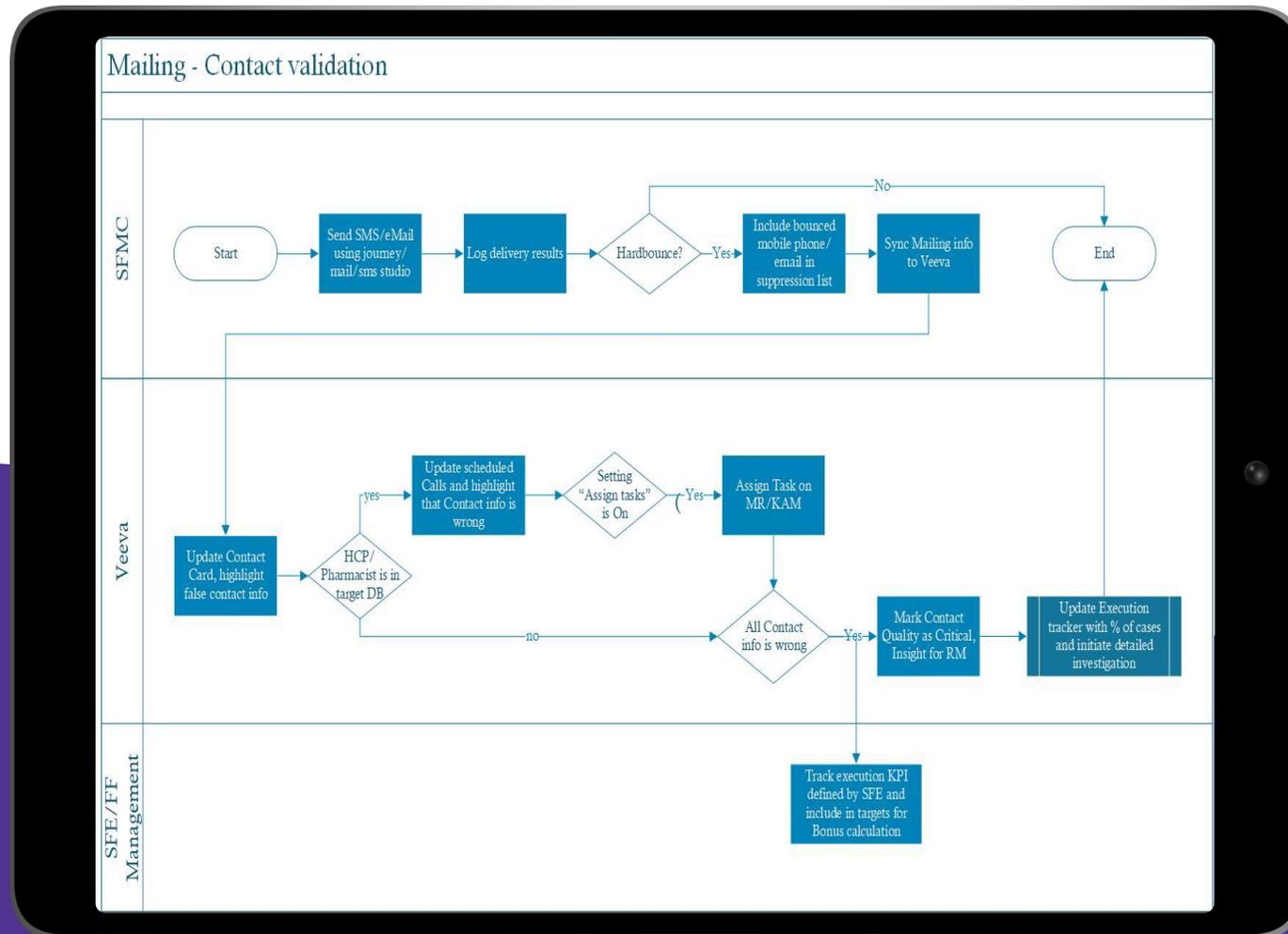
3 ключевых фактора:

1. Анализ поведения и углубленная сегментация
2. Постоянный мониторинг и адаптация сегментов
3. Достаточные объемы взаимодействия для обеспечения расчета «следующего лучшего ...»

### 4 Формирование «обратной связи» и корректировка взаимодействия

Цикл «Контент/Канал/Аудитория/Время – Анализ результатов – Адаптация взаимодействия»

- С чего начинается путь в светлое будущее - ?
- **Качество и актуальность данных**



### Пример валидации контактной информации:

1. Взаимодействие с Клиентом через рассылку – канал не важен
2. Фиксирование результата – накопление исторических данных (статус доставки, открытие, переход по линкам и т.д.)
3. Управляющие действия – валидация контактной БД, триггер задач по валидации сотрудникам, корректировка модели взаимодействия

# Обзор

## Работающие примеры из практики

### Автоматизация процессов в "полях"

- Построение оптимального маршрута исходя из плана визитов
- Автоматическое формирование территорий для торговых представителей с возможностью корректировок



### Роботизация рутинных процессов

- Обработка внутренних заявок
- Обработка входящих писем от внешних источников с структурированными вложениями



- Всегда ли нужен «искусственный интеллект» - ?

- Нет, может быть достаточно человеческого и комбинации технологий

### Лучший следующий...



- Контент
- Канал взаимодействия
- Время взаимодействия
- Подсказка для отработки на следующем визите/инсайд

### Обработка естественного языка



- Перевод удаленных звонков в Текст → Анализ текста на соответствие Скрипту → корректировка обучения и инсайды для SFE

# Машинное обучение

## Где действительно можно применить - ?

### 1

Распознавание изображений на службе Коммерческого отдела:

1. Мониторинг наличия, выкладки и стока
2. Передача результатов в систему контрактования
3. Валидация выполнения контрактных условий

работа с  
распозна-  
ванием  
изображений

### 2

«Краудсорсинг» мониторинга выполнения контрактных условий и умные предложения – кассиры наши друзья:

1. Мобильное приложение для мониторинга наличия, выкладки, стока + формирования Заказа
2. Накопление данных по торговой точке
3. Генерация автоматических напоминаний о необходимости Заказа и генерация оптимального Заказа
4. Геймификация и магазин внутри приложения

# Сессия вопросов и ответов

Буду рад, если  
сможем затронуть и  
Ваш опыт в  
аналогичных  
задачах и выйти на  
дискуссию

Мои контакты:

