

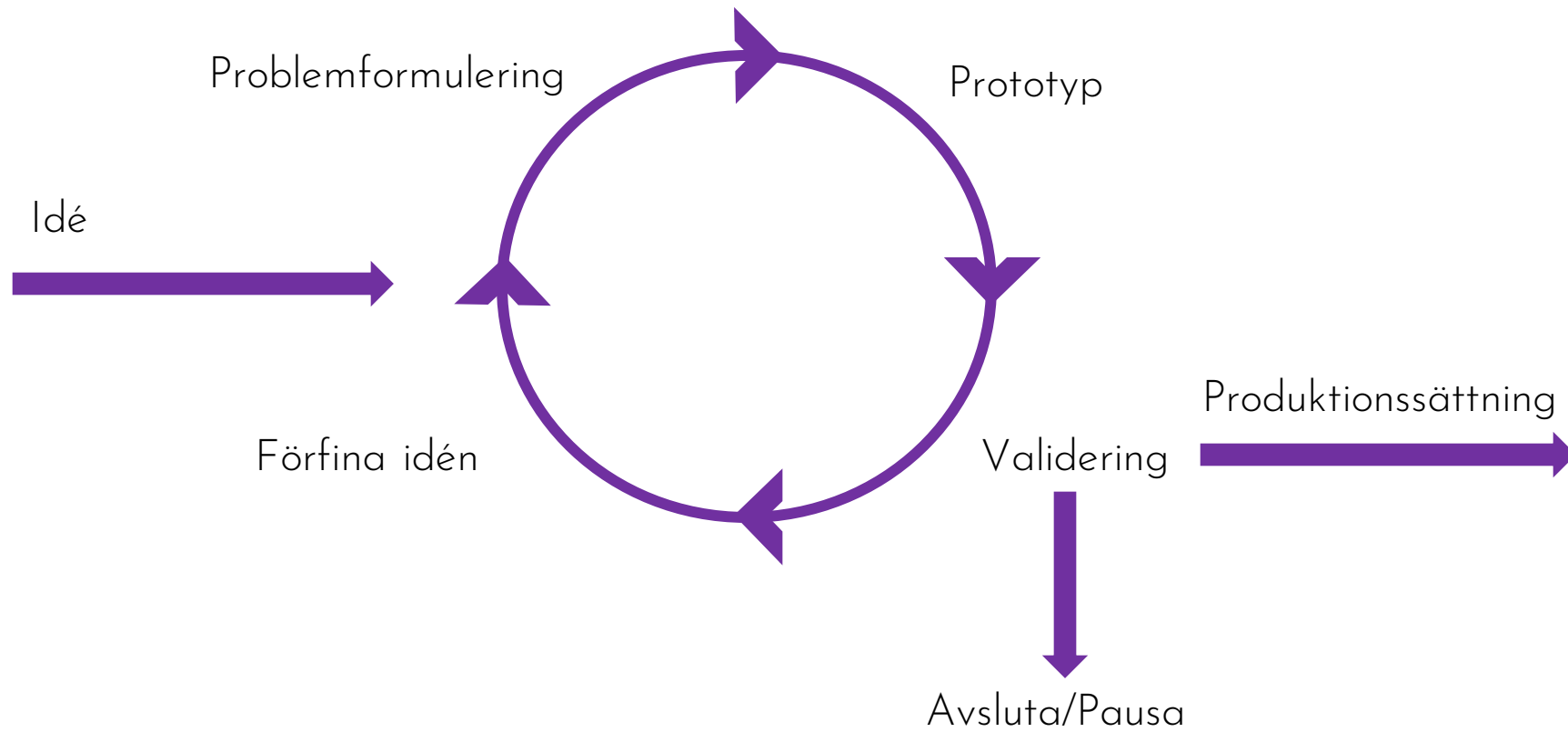
Deep Learning

2023-12-11

Ämne: Från idé till produktion

Implementera inte AI lösningar bara för att ha AI

Cykel



Personalplanering

Projektet går ut på att förutsäga hur många kundservice ärenden som kommer att komma in varje dag (fördelat på telefon, mail och chatt på hemsidan).

Antalet ärenden skall sedan översättas till antal personer som behöver jobba på varje kanal.

Idé

- En person som jobbar med innovation kopplat till AI
- Personer från kunden som kan verksamheten (oftast någon med lite "finare" titel)
- Går igenom olika delar av verksamheten
 - Hur fungerar det idag?
 - Vad finns det för problem?
 - Vad finns det för data tillgänglig?

Problemdesign

An abstract, teal-colored geometric pattern consisting of overlapping, translucent, angular shapes that resemble a complex, crystalline structure. It is located in the top right corner of the slide.

- Utökad projektgrupp
 - Innovationsexperten
 - AI specialist (i form av utveckling)
 - Personen med "finare" titel
 - (Någon slutanvändare)
- Vad vill vi ha ut från modellen?
 - Hur ofta vill vi ha ut svar från modellen?
 - Hur vill vi få ut svar från modellen?

Prototyp

- Dataanalys och datavalidering.
- Undersöka möjliga modeller.
 - Finns det någon prestandamått vi ska slå?
 - Finns det inget mått kan vi skapa en enkel modell att mäta mot.
- Utveckla en första version av en modell.
- Görs ofta i en notebook.

Validering

- Är modellen tillräckligt bra?
 - Presentera för kunden
- Förankra med personer som faktiskt kommer använda modellen.
 - Ibland är det svårt att förankra innan det finns en modell där man kan visa vad den ger för effekt.
- Nästa steg
 - Ska vi pausa/avsluta denna idé?
 - Behöver vi förfina idén?
 - Ska vi produktionssätta?

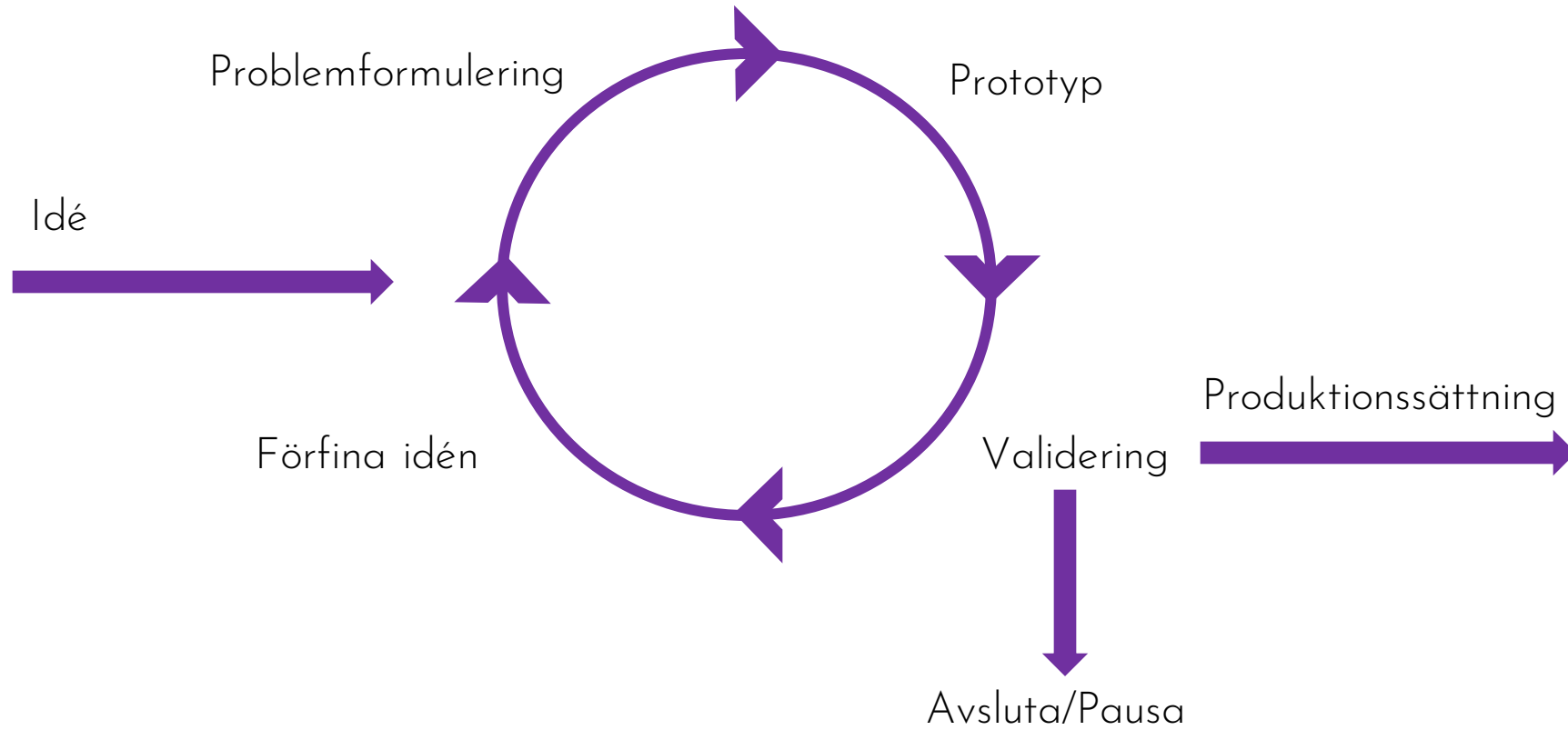
Produktionssättning

- Vad har vi för miljö?
 - Cloud? On-prem?
 - Windowsserver? Linuxserver?
- Involvera systemutvecklare.
- Involvera den/de som ska konsumera modellens output mer.
- Utveckla en MVP (eller SLC)

Vidareutveckling

- Gå igenom liknande steg som vid en helt ny idé.
 - Mindre tid på problemformulering
- Går in i "vanligt" systemutvecklings stadie
 - Sprintar
 - Release
 - Kontinuerlig modellutveckling/omträning
 - Osv

Cykel



Resultat

V1



- En modell som har 22% bättre träffsäkerhet än personerna som jobbat med planering
- En webbapplikation
 - Excel tidigare
- En kanal (telefonsamtal)
- Kan endast se predikterade samtal mellan valda datum
- Automatisk omträning

Resultat

V1



- En modell som har 22% bättre träffsäkerhet än personerna som jobbat med planering
- En webbapplikation
 - Excel tidigare
- En kanal (telefonsamtal)
- Kan endast se predikterade samtal mellan valda datum
- Automatisk omträning

V2



- Alla kanaler

Resultat

V1



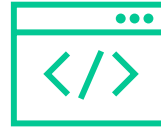
- En modell som har 22% bättre träffsäkerhet än personerna som jobbat med planering
- En webbapplikation
 - Excel tidigare
- En kanal (telefonsamtal)
- Kan endast se predikterade samtal mellan valda datum
- Automatisk omträning

V2



- Alla kanaler

V3



- Hur många personer behövs?
- Möjlighet att följa upp mätvärden.
 - Hur många ärenden besvarar vi inom 15 minuter?
 - Hur många besvarar vi inom 5 minuter?

Resultat

V1



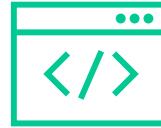
- En modell som har 22% bättre träffsäkerhet än personerna som jobbat med planering
- En webbapplikation
 - Excel tidigare
- En kanal (telefonsamtal)
- Kan endast se predikterade samtal mellan valda datum
- Automatisk omträning

V2



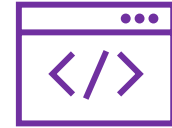
- Alla kanaler

V3



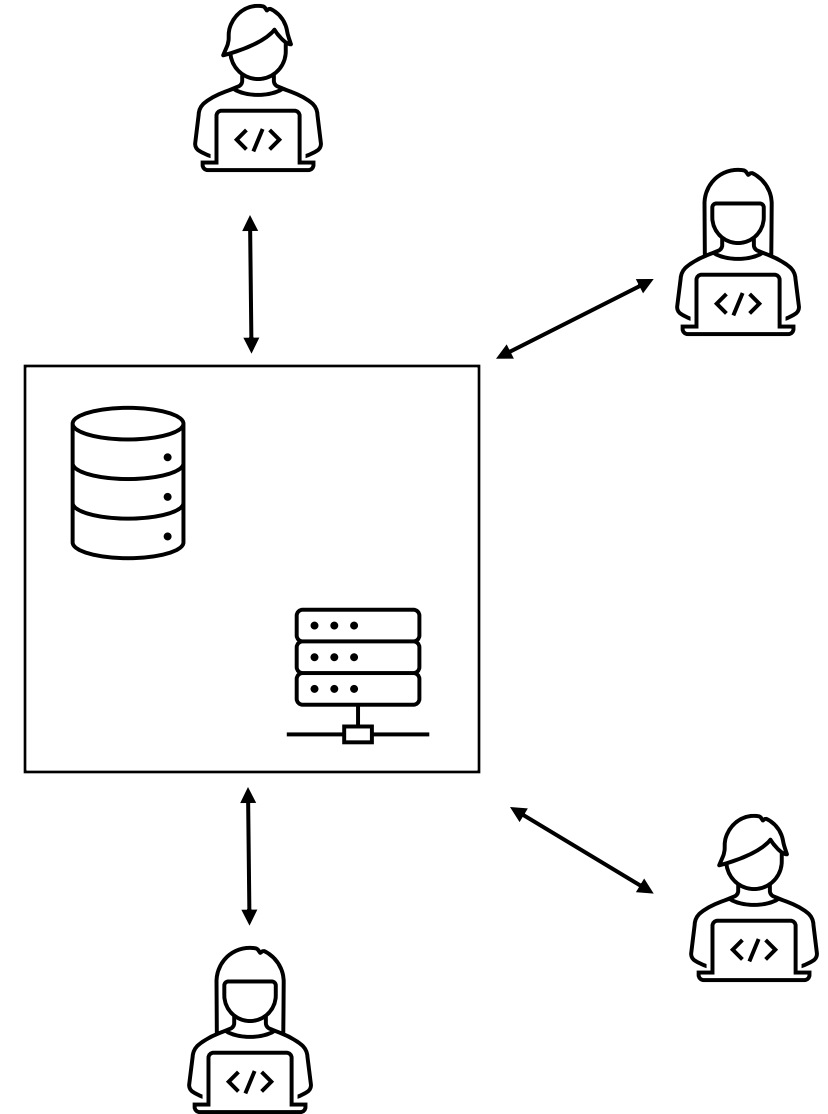
- Hur många personer behövs?
- Möjlighet att följa upp mätvärden.
 - Hur många ärenden besvarar vi inom 15 minuter?
 - Hur många besvarar vi inom 5 minuter?

V4



- Ordentlig automatisk omträning och validering
- Integration mot företagets AD

Resultat



Smarter

Resultat

- Hitta lösningar utifrån problem. Inte tvärtom.
- AI är experimentellt.
 - Bra att ha en plan för vad som ska göras om problemet inte går att lösa (tillräckligt bra).
- Förankra att de som ska konsumera resultatet av din lösning är öppna för det.
 - AI är fortfarande främmande för många.
- Försök inte lösa allt på en gång. Utveckla i iterationer.
 - Lär sig vad som behövs medans man utvecklar.