

ONE_Classifier

Servicio de aprendizaje automático para clasificaciones de texto

Solución de automatización inteligente para optimizar todo tipo de correos entrantes para Helpdesks (tickets), Service Desks y servicios de atención al cliente

ONE_Classifier es un Servicio de Inteligencia Artificial y un elemento de la plataforma de digitalización Almato ONE.

El producto abarca el tema de la clasificación de textos, una tarea estándar en muchas aplicaciones comerciales. El objetivo de la clasificación de texto es asignar documentos (como correos electrónicos, artículos, mensajes de texto, reseñas de productos, etc.) a una o más categorías. Esas categorías pueden ser diversas y multidimensionales. Hoy en día, el enfoque predominante para crear tales es el aprendizaje automático, es decir, el aprendizaje de las reglas de clasificación a partir de ejemplos. Para crear esos clasificadores, es necesario disponer de datos de capacitación con las etiquetas o los tags apropiados.

User case para la clasificación de textos

Las empresas reciben habitualmente documentos de texto no estructurados, como son los tickets en el servicio de asistencia informática, mensajes a través de formularios web o correos electrónicos.

El primer paso en el procesamiento de estos documentos es analizarlos y, en base a ello, asignarlos a categorías. Esta asignación (normalmente también multidimensional) es el requisito previo para remitir los documentos al grupo de procesamiento correcto, priorizar los mensajes, asignarlos a bucles de espera, etc. Según la aplicación, el proceso de clasificación puede ser un

~84%

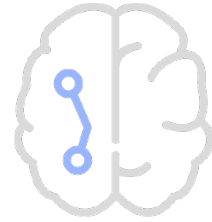
de los tickets recibidos se clasifican automáticamente y correctamente (urgencia, prioridad, tipo de incidente).

Success Story

Entre los clientes de Almato, se halla una de las compañías con más éxito en el sector de servicios de IT en Alemania. La compañía opera un service desk compartido para empresas conocidas.

Para disminuir costes y bajar la carga laboral de los agentes, la compañía confía en la clasificación totalmente automatizada de los tickets recibidos mediante ONE_Classifier.

El servicio de clasificación está totalmente integrado en el sistema ITSM y se opera como Software-as-a-Service en la infraestructura de nube privada altamente segura de la empresa.



proceso costoso y puede requerir cientos o miles de horas de trabajo al año. ONE_Classifier es una solución que automatiza las clasificaciones de forma rápida y sencilla.

Características_

- ONE_Classifier ofrece una forma muy fácil y rápida de entrenar un modelo de clasificación robusto.
- Un enfoque innovador en base a tecnologías puntas, sin diccionarios, sin gramáticas, sin enfoque de PNL, sin licencias de terceros y sin costes de seguimiento posteriores.
- Con ONE_Classifier se puede implementar un sistema de aprendizaje, libre de mantenimiento (Continuous Learning).
- La puesta en marcha es posible inmediatamente y sin esfuerzo de implementación.
- El sistema soporta múltiples categorías en un solo paso.
- Tiene un rendimiento muy alto y seguro, opcionalmente disponible como SaaS y on-premise.

Funcionalidad y uso_

- Carga de datos: Las pruebas y los datos de formación se cargan en un archivo CSV y usan un servicio REST.
- Preparación de datos: Los datos de formación cargados se corrigen y optimizan automáticamente para la generación de modelos usando un proceso propietario.
- El modelo de formación: La formación del modelo incluye el ajuste de los hiperparámetros y está totalmente automatizado. Posteriormente a este, el servicio de predicción está disponible como servicio REST.
- Servicio de post formación: En el caso de Continuous Learning, se pueden cargar datos de entrenamiento adicionales, y el servicio se vuelve a formar.
- El software está disponible como SaaS o on-premise.

Requisitos

- [Training data and test data in representative quality.](#)
- [Pruebas y datos de formación de calidad representativa.](#)
- [Datos con etiquetas o tags de acuerdo a la clasificación deseada.](#)
- [Datos en formato CSV](#)
- [El número de registros de datos depende de la aplicación. En el ejemplo del Helpdesk, se asignan miles de entradas por categoría.](#)

Almato AG

Almato es uno de los principales proveedores de software y servicios para la digitalización inteligente de empresas. Con la plataforma a Almato ONE, las empresas automatizan y movilizan sus procesos de negocio. Las aplicaciones incluyen la automatización de procesos robóticos, asistentes digitales, aplicaciones inteligentes, robots de software listos para usar, servicios de aprendizaje automático y soluciones completas para tareas individuales como la gestión de la fuerza de trabajo. Empresas de todos los sectores utilizan el software de Almato para reducir los costes y mejorar su servicio.