

Как ресторан узнает, что он вас отравил?.

Владельцы ресторанов не менее, чем мы озабочены нашим с вами здоровьем, т.к. это вопросы безопасности и репутации в конце концов. Как они узнают, что всё-таки нас отравили, если мы им даже не заявляли об этом? Искусственный интеллект пришёл на помощь для решения этой задачи, благодаря новой технологии ресторан может с точностью 78% узнать о том, что есть проблемы со здоровьем у посетителя ресторана. Таким образом поступает сеть ресторанов Chick-fill-A в США, у которой 2 400 ресторанов в 47 штатах.

На первый взгляд задача несложная, социальные сети нам в помощь, где люди выкладывают всю свою жизнь, от поездок к детям до покупок магазинах. А уж заявить, что с вами плохо обошлись, то мало кто устоит от этого соблазна. Вам наверняка знакомо такое обращение «МАКСИМАЛЬНЫЙ РЕПОСТ!!!!!!!!!!!!!!». Такая-то компания унылое.....» ну и так далее, и т.п., поэтому все нормальные игроки рынка мониторят социальные сети и получить оттуда информацию дело сейчас нехитрое.

А вот дальше уже начинаются сложности: во-первых, как понять, что это отравление относится к вашему ресторану? Во-вторых, люди свои недомогания редко называют медицинскими терминами и понять, что это относится к болезни непросто задача. Человек при недомогании от отравления вряд ли напишет «у меня сейчас интоксикация». Он может написать в социальной сети, «меня мутило», «я всю ночь просидел со своим фаянсовым другом», «меня весь вечер рвало на родину» и т.д.

Но есть обратная задача, часто люди в шуточной форме говорят о недомоганиях, чтобы показать свою удовлетворённость, к примеру, «я так наелся, что до тошноты», «у меня скоро живот лопнет столько я съел» - эти случаи не являются случаями, которые относятся к недомоганию, связанному с отравлением. Скорее люди очень довольны.

При выявлении подозрительных случаев эта информация становится доступной для реагирования руководством ресторанной сети и связи с пострадавшим. Это технологическое решение обрабатывает сети каждые 10 минут фильтруя более 500 ключевых слов. Благодаря искусственному интеллекту стало возможным обрабатывать естественную речь человека.

Данная технология может распространиться и на другие отрасли в том, числе и на ритейл для сбора информации по удовлетворённости покупателями покупками или неудовлетворённости и для более корректного получения индекса NPS.