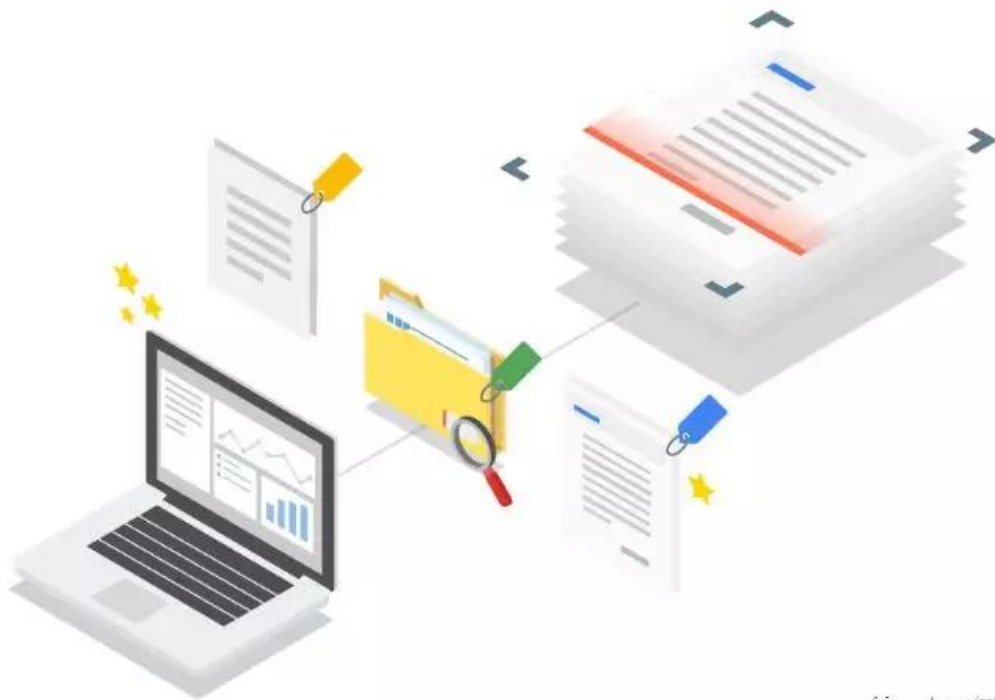


谷歌发布最新 AI 工具 可以扫描文档、接听电话、搜索产品

人工智能2019-04-13

随着企业对人工智能技术的使用不断增长（根据 Gartner 的数据，在过去四年中，这一数字增长了 270%），谷歌应该利用由机器学习驱动的新“云服务”来吸引企业客户，这是唯一明智的做法。在本周于旧金山举行的 Google Cloud Next 会议上，谷歌发布了一系列针对解决企业痛点的产品，如文档分析、库存和需求预测以及客户服务触点管理。



谷歌云服务产品经理 Levent Besik 曾在一篇博客中表示：“许多企业发现了掌握 AI 和机器学习技术对于其业务有很高的价值，但并非所有企业都拥有足够的资源来实现这一点。企业需要一种快速、简便的方法将 AI 引入其组织，正好，从一开始，我们的目标就是尽可能地让更多的企业都能够使用 AI。”

为此，谷歌 11 日推出了测试版 Document Understanding AI，这是一个无服务器平台，可自动对扫描过的物理和数字文件中所包含的数据进行分类、提取和结构化。它集 Iron Mountain、Box、DocuSign、Egnyte、Taulia、UiPath 和 Accenture 等公司现有产品于一体，谷歌表示，使用它进行客户文档的定制分类，准确率高达 96%。

Besik 表示：“大多数公司拥有数十亿份文件，而将这些信息转移到数字或云原生的平台中，就可以实现轻松访问和分析，但这也需要数小时的人工输入。Document Understanding AI 可以自动处理文档工作流程，这意味着用户可以更快、更准确地制定数据驱动的业务决策。”

在相关的公告中，谷歌透露，在去年的 Cloud Next 会议上首次亮相的 Contact Center AI，连同 Virtual Agent、Agent Assist 和 Topic Modeler，目前正处于测试阶段。对于外行人来说，Contact Center AI 建立在谷歌 Dialogflow 的企业版之上，并通过电话与客户进行交互。它能处理来电并使用自然语言为其常见问题提供解决方案。如果虚拟代理无法解决问题，它就会直接将来电客户转接给人工代理，并向代理提供来电接待的相关信息。

谷歌表示，它们对语音模型进行了改进，“让客户能更容易与虚拟代理进行对话”。此外，8×8、Avaya、Salesforce 和 Accenture 公司将加入 Cisco、Five9、Genesys、Mitel，Twilio 和 Vonage，成为 Contact Center AI 的发起合作伙伴。

在零售方面，谷歌推出了 Vision Product Search。利用其云视觉技术，商店就能够享受“带有谷歌镜头的智能手机”服务。而且，Vision Product Search 的集成应用程序，将允许客户实时拍摄产品照片和截图，并且能在目录中显示类似商品。同时，Product Recommendations——由谷歌的 Recommendations AI 提供技术支持——将持续考虑实时用户的行为和动态环境（如分类、定价和特殊优惠的变化），以提供个性化的产品推荐。

谷歌的电子商务托管服务为品牌的电子商务平台提供灵活的托管功能，而实时库存管理和分析为货架、过道和仓库提供了库存可视性，两者都是谷歌 AI 服务的补充。此外，除了 Empowered Associates，它是谷歌智能办公套件 G Suite 的其中一个方案，旨在“组织、参与和通知”商店员工、经理和管理人员，还有 AutoML Tables，它能允许零售商自主构建和部署结构数据的机器学习模型。

Besik 表示：“今天的产品展示建立在我们的目标之上，即让每一家企业都可以使用人工智能。不管他们正处在人工智能旅程中的哪个位置，都可以从我们的产品中获益。随着应用机器学习服务于更多的行业，我们的目标是提供更多的打包解决方案，以及一流的人工智能工具，为您的业务或行业部署和定制令人满意的解决方案。”

