

MITSUBISHI ELECTRIC شركة

قسم العلاقات العامة

7-3, Marunouchi 2-chome, Chiyoda-ku, Tokyo, 100-8310 Japan

رقم ٣٤٠٣

بالنسبة للنشرة الفورية

إن هذا النص ترجمة للنص الإنجليزي الرسمي لهذا الإصدار الجديد، وقد تم تزويده للرجوع إليه بسهولة عند الحاجة. يرجى الرجوع إلى النص الإنجليزي الأصلي للحصول على التفاصيل و/أو المواصفات الخاصة. في حال وجود أي تعارض، فيجب اتباع محتوى الإصدار الإنجليزي الأصلي.

الاستفسارات الإعلامية

استفسارات العملاء

قسم العلاقات العامة
Mitsubishi Electric شركة

مركز البحث والتطوير لتكنولوجيا المعلومات
Mitsubishi Electric شركة

prd.gnews@nk.MitsubishiElectric.co.jp

www.MitsubishiElectric.com/news/ www.MitsubishiElectric.com/ssl/contact/company/rd/form.html

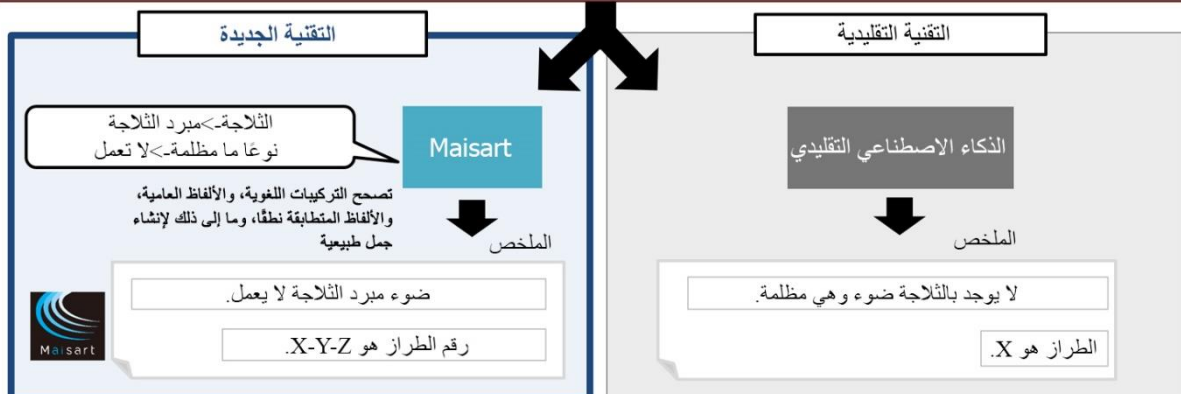
شركة Mitsubishi Electric تطور ذكاءً اصطناعياً يلخص الحوار بناءً على معالجة المعرفة

يعمل على تقليص وقت إعداد تقرير ما بعد المكالمات إلى النصف

طوكيو، ١٧ مارس ٢٠٢١ – أعلنت شركة [Mitsubishi Electric](http://MitsubishiElectric.com) (طوكيو: ٦٥٠٣) اليوم أنها طورت تكنولوجيا تلخيص الحوار استناداً إلى علامتها التجارية *Maisart القائمة على الذكاء الاصطناعي (AI) والتي تُنشئ تلقائياً ملخصات مكتوبة دقيقة للمحادثات المنطوقة، مما يتيح لموظفي مركز الاتصالات تقليل الوقت الذي يحتاجون إليه لإعداد التقارير النهائية بعد المكالمات إلى النصف تقريباً، كما هو محدد في الاختبارات الأولية التي تم إجراؤها في مركز اتصالات Mitsubishi Electric.

* Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in technology (الذكاء الاصطناعي في Mitsubishi Electric يبتكر التطور في

مجال التكنولوجيا)  Maisart



الشكل 1: تطبيق نموذجي في مركز الاتصالات

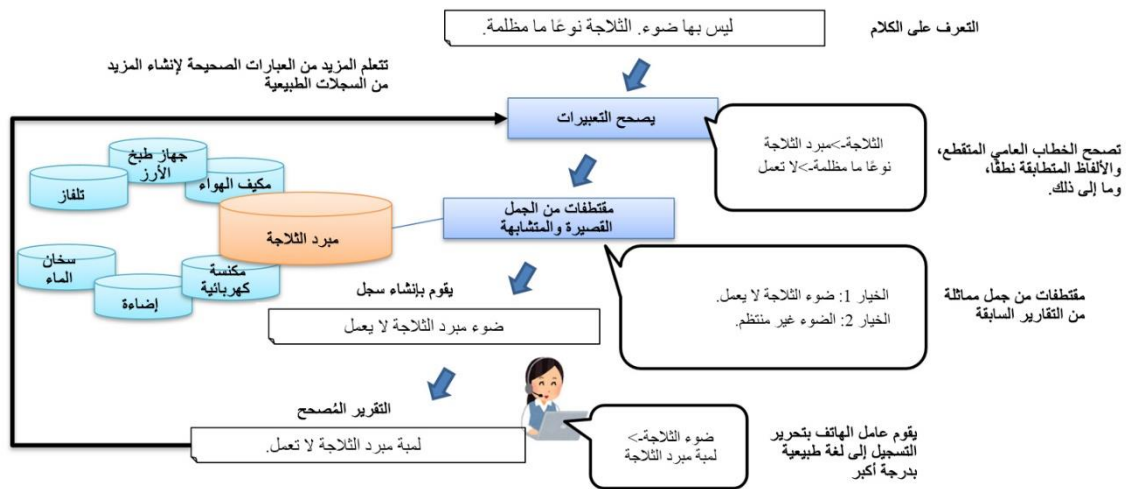
الميزات الرئيسية

(1) تقوم تلقائيًا بإنشاء سجلات مكتوبة وتقليص وقت إعداد التقارير النهائية إلى النصف

عادةً ما تحتوي تسجيلات حوارات مركز الاتصالات المجهزة باستخدام التقنية التقليدية للتعرف على الكلام على أقوال غريبة، وحديث متقطع، وما إلى ذلك، مما يجعل من الصعب على البرنامج إنشاء سجلات مكتوبة مفيدة للحوارات. ومع ذلك، فإن التقنية الجديدة لشركة Mitsubishi Electric (الشكل 2)، تتعلم سياقات الحوار لتحديد المعاني بدقة، بما في ذلك التعبيرات العامية والدلالية. ثم تستخدم بيانات من التقارير السابقة لتصحيح الحديث المتقطع والأخطاء النحوية واختيار الكلمات وما إلى ذلك لإنشاء جمل طبيعية كاملة. وبعد ذلك، تستخرج أكثر الجمل تشابهًا وأقصرها من التقارير السابقة التي تم تحريرها من قِبل الموظفين، ثم ينتج عنها أخيرًا سجل مكتوب موجز. وأظهرت الاختبارات الداخلية أن التكنولوجيا الجديدة لشركة Mitsubishi Electric لا تكثف حجم النص الياباني بشكل كبير فحسب، بل إنها تستخدم حوالي ٩٠% من النص مقارنةً بالتقنية التقليدية التي تستخدم تقريبًا نسبة ٣٠% من النص، مما يمكن موظفي مركز الاتصالات من تقليص الوقت الذي يحتاجون إليه لإعداد تقاريرهم النهائية يدويًا إلى النصف تقريبًا.

(2) تتعلم التصحيحات اليدوية على نحو متزايد لتحسين دقة التصحيح تدريجيًا

عندما يتصل الأشخاص للاستفسار عن منتجات جديدة وما إلى ذلك، من الصعب إنشاء سجلات دقيقة لهذه المحادثات تلقائيًا نظرًا لأن البرامج التقليدية لا يمكنها الرجوع إلى سجلات المكالمات والتقارير السابقة التي تغطي موضوعات مماثلة. وللتغلب على هذه العقبة، تعمل تقنية الذكاء الاصطناعي (AI) الجديدة من Mitsubishi Electric على تحديث معرفتها باستمرار من خلال الرجوع إلى التقارير التي تم تحريرها مؤخرًا لمعرفة كيفية قيام الموظفين يدويًا بتحويل الحديث المتقطع والتعبيرات العامية والألفاظ المتطابقة نطقًا، وما إلى ذلك، إلى لغة طبيعية بدرجة أكبر.



الشكل 2: عملية التلخيص

مقارنة بين الطرق الجديدة والتقليدية

الأداء	طريقة معالجة الحوار	
يمكن استخدام حوالي ٩٠% من السجل الذي تم إنشاؤه في التقرير النهائي	تتعلم Maisart سجلات المكالمات والتقارير السابقة لإنشاء سجل مكتوب، ثم تستخرج الجمل الأكثر تشابهًا وأقصرها من التقارير السابقة المنتجة يدويًا لإنشاء سجل موجز للجمل الطبيعية المُلخصة	الجديدة
يمكن استخدام حوالي ٣٠% من السجل الذي تم إنشاؤه في التقرير النهائي	يتعلم الذكاء الاصطناعي (AI) كيفية تحويل الجمل المنطوقة إلى جمل مُلخصة من خلال التعلم الآلي الشامل.	التقليدية

الخطط المستقبلية

ستقوم Mitsubishi Electric بتقييم تقنياتها الجديدة من خلال الاختبارات التوضيحية في مركز الاتصالات الخاص بالشركة اعتبارًا من مارس ٢٠٢١، بهدف استخدامها في النهاية لإنشاء سجلات للمحادثات الهاتفية مع العملاء فيما يتعلق بأعطال المنتجات والاستفسارات عن المنتجات وما إلى ذلك.

معلومات عامة

وفقًا للمستند التقني حول مراكز الاتصالات الصادر عن الحكومة اليابانية في عام ٢٠١٩، هناك 41.8% ممن شملهم الاستطلاع صرحوا بأن القضية الرئيسية هي تحسين كفاءة عمل عامل الهاتف. وهناك طلب متزايد لأتمتة عملية إعداد التقارير حول المحادثات الهاتفية مع العملاء. ومع ذلك، فإن التقنيات التقليدية تنشئ سجلات لا يمكن الاستفادة منها إلا بنسبة ٣٠% تقريبًا عند إعداد التقارير النهائية حول المحادثات مع العملاء. وبالتالي، يظل من العملي أكثر لعمال الهواتف إنشاء مثل هذه التقارير يدويًا، دون استخدام الذكاء الاصطناعي.

نبذة عن Maisart

تشمل العلامة التجارية "Maisart" تقنية الذكاء الاصطناعي (AI) المسجلة ملكيتها لشركة Mitsubishi Electric، وتتضمن تقنية الذكاء الاصطناعي المدمجة وخوارزمية التعلم المتعمق للتصميم المؤتمت والذكاء الاصطناعي ذا التعلم الذكي والفاعلية الفائقة. وتعد كلمة Maisart اختصارًا لعبارة "Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in Technology" (الذكاء الاصطناعي في Mitsubishi Electric يبتكر التطور في مجال التكنولوجيا). وتحت شعار الرئيسى للشركة "تقنية الذكاء الاصطناعي (AI) المبتكرة تضفي الذكاء على كل الأشياء"، تستغل الشركة تقنية الذكاء الاصطناعي (AI) المبتكرة والحوسبة الطرفية لجعل الأجهزة أكثر ذكاءً والحياة أكثر أمانًا وسهولة وراحة.

Maisart هي علامة تجارية مسجلة لشركة Mitsubishi Electric.

###

نبذة عن شركة Mitsubishi Electric

مع ١٠٠ عام من الخبرة في مجال توفير منتجات موثوق بها وعالية الجودة، تُعد شركة Mitsubishi Electric (طوكيو: ٦٥٠٣) شركة رائدة عالميًا معترف بها في مجال تصنيع وتسويق وبيع المعدات الكهربائية والإلكترونية المستخدمة في معالجة المعلومات والاتصالات وتنمية الفضاء والاتصالات عبر الأقمار الصناعية والإلكترونيات الاستهلاكية والتكنولوجيا الصناعية والطاقة والنقل ومعدات البناء. تُثري شركة Mitsubishi Electric المجتمع بالتكنولوجيا انطلاقًا من بيانها "التغيير نحو الأفضل". وقد سجلت الشركة إيرادات بمقدار ٤٤٦٢.٥ مليار ين (٤٠.٩ مليار دولار أمريكي*) في السنة المالية المنتهية في ٣١ مارس ٢٠٢٠. وللمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع www.MitsubishiElectric.com
*يتم تحويل المبالغ بالدولار الأمريكي من الين بسعر صرف ¥109 = ١ دولار أمريكي، وهو السعر التقريبي المُعطى من قبل سوق طوكيو لتبادل العملات الأجنبية في ٣١ مارس ٢٠٢٠