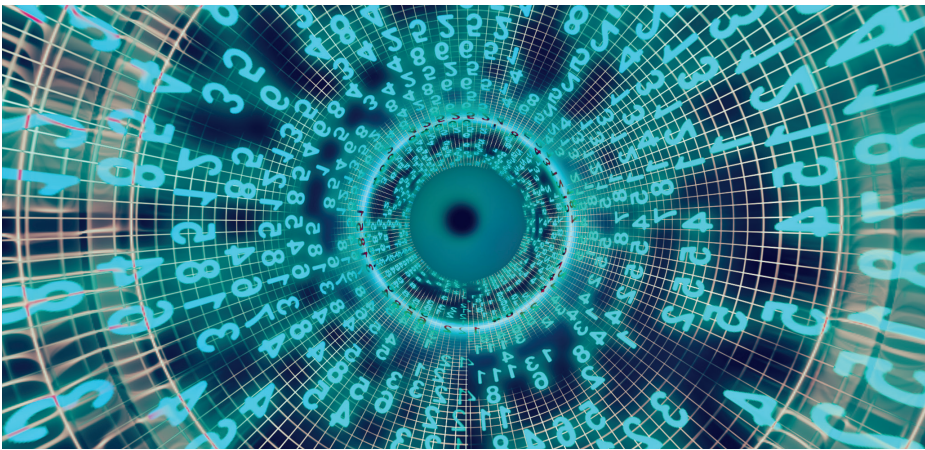


Så kan **Artificiell Intelligens** lyfta och bredda kvalitetsarbetet

Med ökad digitalisering växer Artificiell Intelligens (AI) fram som en ny möjlighet och utmaning för företag och organisationer. Det påverkar inte minst kvalitets- och förbättringsarbetet. Enligt en ledande expert på området, *Elmer Corbin* på IBM Watson Health, kommer kvalitetsprofessionella att få nya möjligheter och större roller i sina verksamheter.



UTVECKLINGEN går nu mycket snabbt. Det man brukar kalla Internet of Things gör att allt fler produkter blir uppkopplade. Vi står inför ett genombrott för AI. När det gäller tjänsteproduktion kommer vi sannolikt få se en hel del automatisering och stora produktivitetsgenombrott samt även bättre möjligheter att följa upp.

Stark koppling mellan digitalisering och kvalitet

Digitaliseringen och användandet av avancerade kognitiva system, som samlar in all tillgänglig information och analyserar den, kommer att leda till enorma informationsmängder att hantera och förstå. Det är kunskaper som inte minst kan användas i kvalitets- och förbättringsarbetet inklusive produktutveckling. Kvalitetsverksamheten i ett företag kan här bland annat få möjligheter att i realtid, eller betydligt snabbare än tidigare, se när problem uppstår. Samtidigt behöver de som arbetar med kvalitet utveckla sin förmåga att analysera dessa stora informationsmängder, även om systemen också kommer att hjälpa till med detta.

Kopplingen mellan digitaliseringen och kvalitet kan man se ur två perspektiv, eller från två håll: Dels digitalisering för att skapa kvalitet, dels kvalitetsarbete för att säkra ny teknik. Det vi investerar i måste bli rätt och fungera som det är tänkt. Ett tillspetsat exempel på det är system i självkörande bilar. Bristande digitalisering kan leda till nya och allvarliga risker. Riskhantering är därför också ett viktigt område att ha med här. Men det handlar också om att digitaliseringen utformas så att den verkligen stöder kvalitets- och förbättringsarbetet. Bland annat genom att fokusera på grundproblem och inte bara

försöka lösa problem genom att investera i ny teknik på systemnivå.

Bättre beslut genom analys av stora datamängder

Ett av de allra mest avancerade kognitiva systemen som finns idag är IBM Watson. Det är en molnbaserad AI-plattform som ger verksamheter möjlighet att få fram djupare insikter och kunskaper ur massiva mängder strukturerade och ostrukturerade data, för att på så sätt hjälpa verksamheten att nå sina mål. Systemet kan analysera data från en mängd olika källor som användaren har tillgång till på internet och i intranät. Det här används idag inom en rad områden, bland annat sjukvård, utbildning, finanssektorn, IoT, media, flödesoptimering med mera.

Ett exempel på applikation inom systemet är Watson Quality Advisor.

– Det används för att förse kvalitetsprofessionella och tillverkningsledningarna med proaktiva beslutsrekommendationer kring möjliga störningar i värdekedjan. Detta baserat på data som samlats in från processer och instrument på olika punkter längs tillverkningskedjan, berättar Elmer Corbin, som är Global Delivery Excellence Executive på IBM Watson Health. Han har också en roll som ansvarig för samarbeten kring systemet i hela IBM.

Nya möjligheter för professionella inom kvalitet

Elmer Corbin ser nya intressanta möjligheter som kan öppnas för kvalitetsprofessionen genom kognitiva system.

– Watson-teknologin används i många olika branscher som hjälp att optimera arbetsflöde, inte bara inom utveckling

och tillverkning utan inom alla aspekter av affärsverksamhet. Det här kommer att öppna upp nya möjligheter för kvalitetsprofessionella att använda sina förmågor och kunskaper i förbättringar inom alla delar av verksamheten, inklusive allt från HR och juridik till marknadsföring och försäljning. Det innebär att kvalitetsprofessionellas roll expanderar utanför utveckling och tillverkning till att bli ledare för transformation och optimering inom sina företag.

Elmer Corbin menar också att Watson-teknologin kan användas för att genom analyser hjälpa kvalitetsledare att se vilka aspekter av en verksamhet som gör företag i liknande branscher mer framgångsrika än andra.

Förstärkt intelligens som ger högre kvalitet

Eftersom det är en molnbaserad teknologi är den via browser tillgänglig för alla nivåer på ett företag och för slutanvändare/konsumenter samt även för leverantörer.

– Användare och konsumenter av sådan teknologi kommer fortsätta skapa nya innovativa vägar att utnyttja dess djupa analytiska förmåga för att upptäcka ännu mer i sina data. Det kommer att skapa nya vägar att ta beslut och möjliggöra mer informerade beslut kring nya marknadsmöjligheter. Det kommer också att ge nya sätt att samarbeta kring data mellan olika branscher, säger Elmer Corbin.

Han menar avslutningsvis att den här förstärkta intelligensen kommer att göra det möjligt för företag att ta bättre beslut som leder till högre kvalitet på produkter och tjänster och bättre kundupplevelser tvärs genom alla branscher.

Elmer Corbin är en av huvudtalarna på Excellence Summit i Göteborg 11–12 september 2018. Förutom sin position på IBM Watson Health är han också ordförande i den amerikanska kvalitetsorganisationen ASQ, American Society for Quality.



Elmer Corbin