



# Google Cloud

## открытая платформа для цифровой трансформации

Наиль Енаев

Руководитель направления Google Cloud,  
Softline



# Google Cloud

G Suite



Совместная работа, мобильность

apigee

ORBITERA



Интеграция бизнес-приложений



Google Cloud Platform

Разработка приложений и управление  
Аналитика данных и машинное обучение  
Облачная инфраструктура

# Google и Softline

Территория:

Россия, СНГ, Восточная европа, Латинская америка, Азия

Вся продуктовая линейка:

G Suite  
Google Cloud Platform  
Google Maps Platform  
Chrome Enterprise  
Apigee

Наши сервисы:

Внедрение/Миграция  
Обучение  
Управление изменениями  
поддержка

Premier Partner

Google Cloud

10+

Лет партнерства с Google

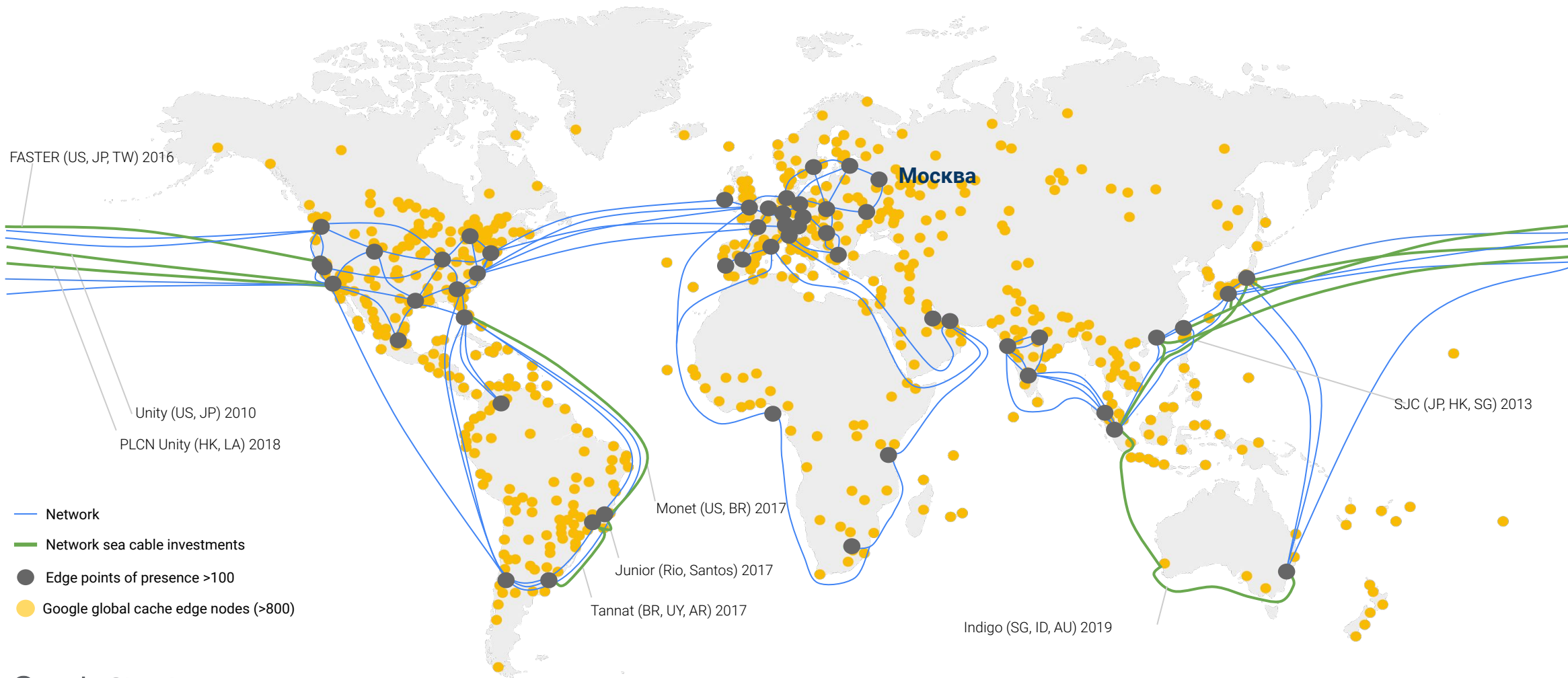
6000+

клиентов

30+

сертифицированных  
специалистов

# Глобальная частная сеть Google



Google Cloud



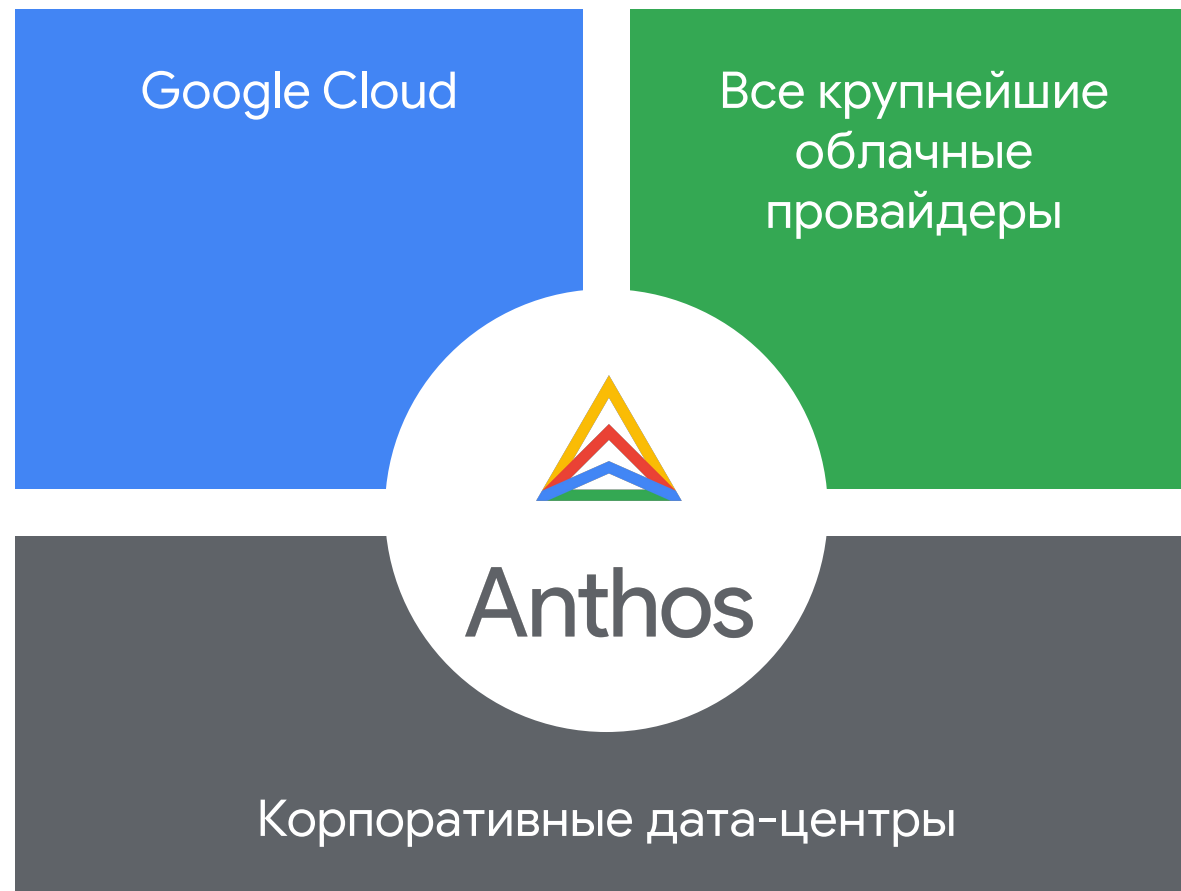
Confidential & Proprietary

# Anthos - единая платформа для приложений

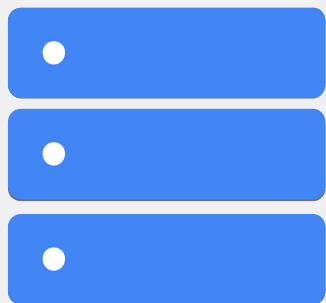
---

Разработка и управление приложениями  
в гибридных средах

---



# Apigee может быть установлена на серверах компании



On Premise



Hybrid Cloud



Cloud

# Кейс Леруа Мерлен (первый масштабный проект в России)

## • Предпосылки проекта

- Из-за **быстрых изменений на рынке** больше нет возможности планировать развитие ИТ-систем на 2-3 года вперед
- Нужна **гибкая ИТ-архитектура** для оперативной переконфигурации ИТ-сервисов под текущие проекты бизнес-подразделений
- Гибкая ИТ-архитектура - одно из **основных конкурентных преимуществ** компании

## • 3 правила гибкой ИТ-архитектуры

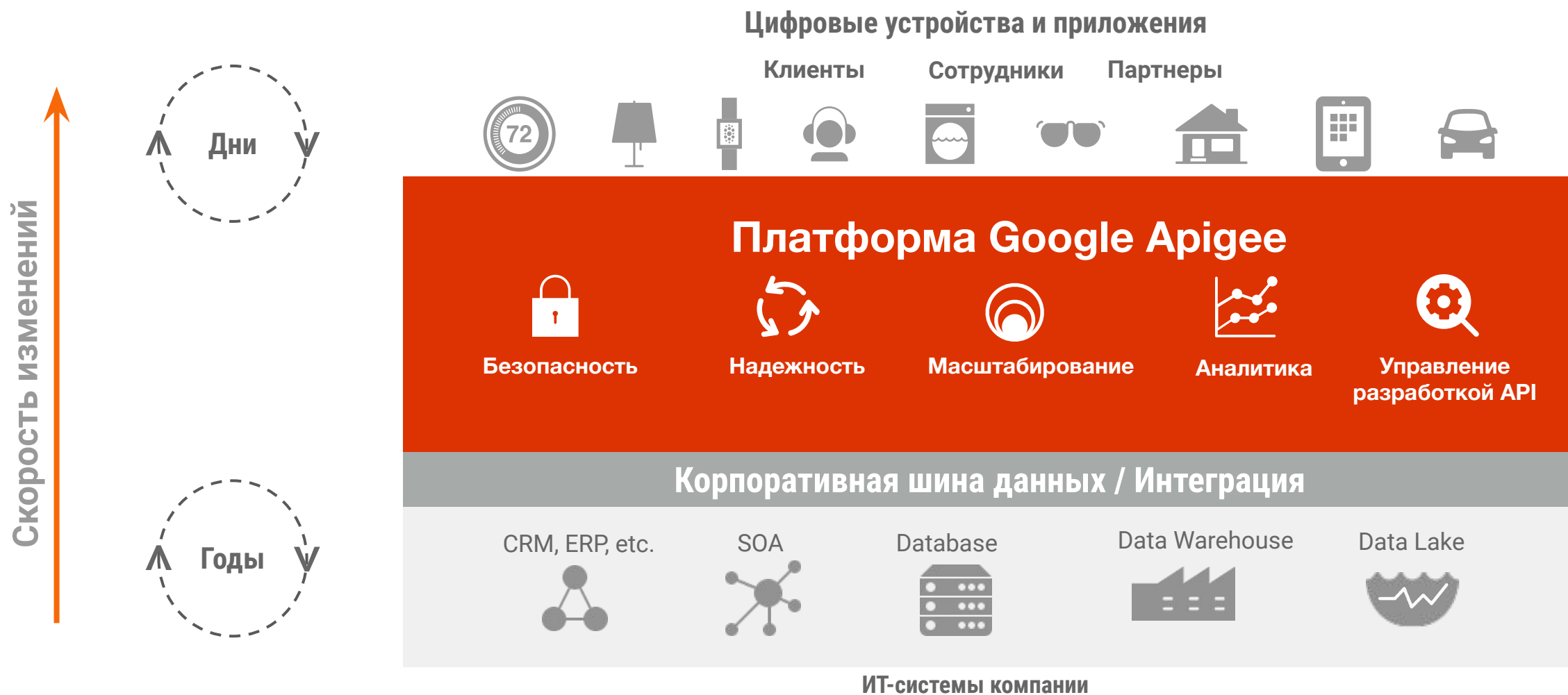
- **Модульность**: разделение всех ИТ-систем, включая ERP, на компоненты
- **Доступность**: каждый компонент должен быть легко доступен через сервисы
- **Управляемость**: для каждой ИТ-функции есть только один компонент в рамках требований по *надежности, безопасности, масштабируемости, прозрачности* и т.д.

## • API-менеджмент - основа гибкой ИТ-архитектуры

- У каждого компонента **стандартизированные API** для обеспечения **доступности**
- Платформа **Apigee** обеспечивает **управляемость** всеми API



# Интеграция цифровых устройств и приложений с ИТ-системами





# Walgreens

Крупнейшая сеть аптек в США с более **8000** аптек

Более **100** партнерских приложений используют API на основе Apigee

Более **40 %** из **2 млн.** онлайн заказов поступает через партнерские приложения

Средний чек в многоканальных покупках в **6 раз** выше, чем при покупках только в магазине



apigee

# Apigee - #1 в квадранте Gartner (апрель 2018)



## Gartner

- Покупка Google компании Apigee в 2016 г. позитивно сказалась на развитии платформы
- Apigee поддерживает проекты цифровой трансформации лучше других платформ
- В том числе, с помощью большого количества инновационных API от Google, например, для искусственного интеллекта

Figure 1. Magic Quadrant for Full Life Cycle API Management



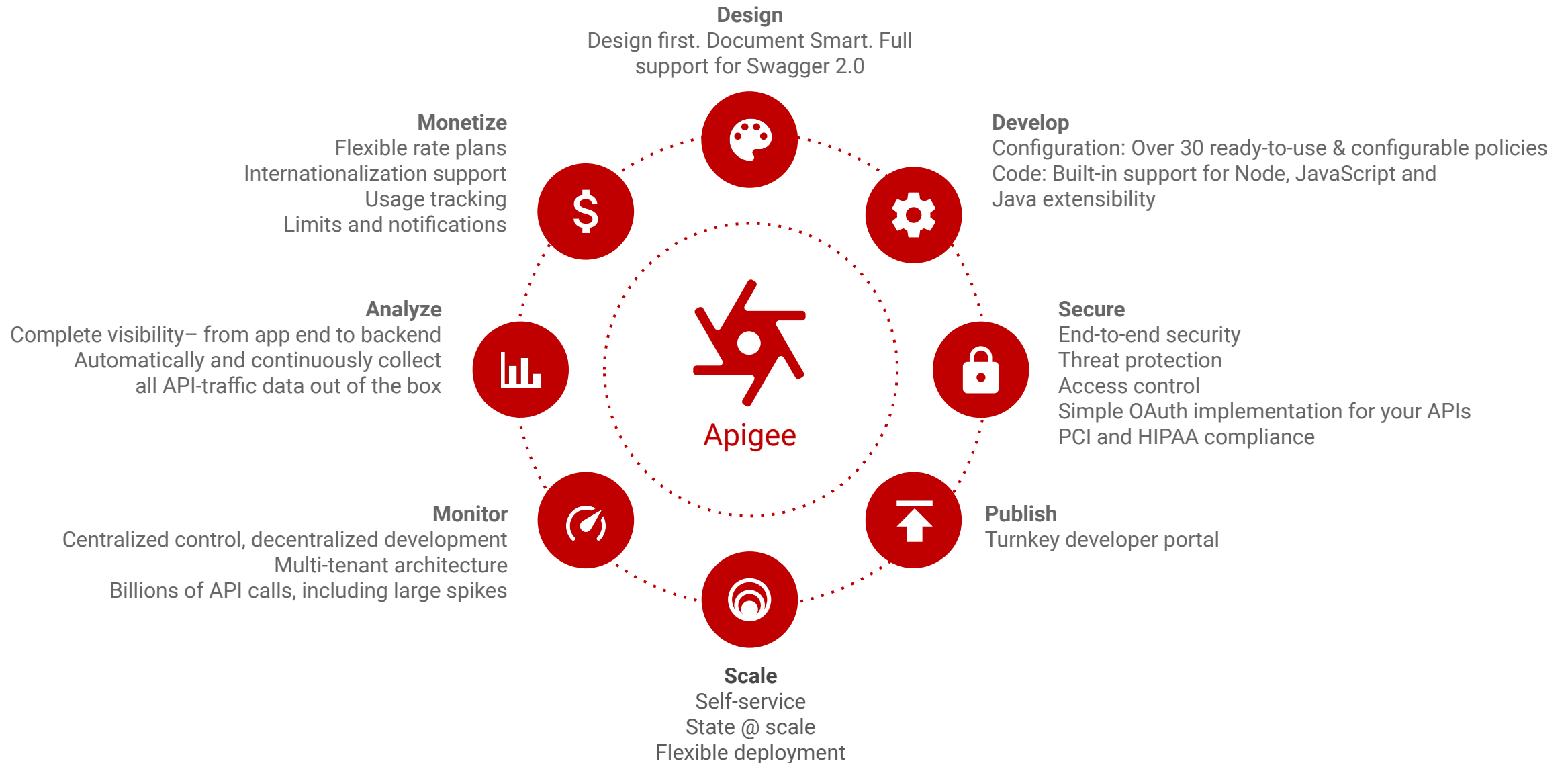
Source: Gartner (April 2018)

# Преимущества Google Apigee

- **Локальная (on-premise)**, облачная и гибридные версии
- Уникальный функционал
  - **Полный цикл** управления API
  - Портал разработчиков, аналитика и **монетизация** API
  - Используют более **100 тыс.** разработчиков приложений
- Самый масштабный опыт внедрения
  - **Россия:** Леруа Мерлен, X5
  - 30 компаний из Fortune 100
  - Крупнейшие **технологические и государственные** компании
  - **6 из 12 крупнейших** бренда в Ритейле
  - **7 из top10 компаний** в Телекоме

The Apigee logo consists of the word "apigee" in a lowercase, sans-serif font. The "api" is in orange and "gee" is in black.The Google logo is the standard multi-colored logo with "G" in blue, "o" in red, "o" in yellow, "g" in green, "l" in blue, and "e" in red.

# Полный цикл API-менеджмента



# Ускорение разработки API

## Traffic Management

- Quota
- Reset Quota
- Spike Arrest
- Concurrent Rate limit
- Response Cache
- Lookup Cache
- Populate Cache
- Invalidate Cache

**Manage** interactions with API consumers and optimize performance

## Security

- XML Threat Protection
- JSON Threat Protection
- Regular Expression Protection
- OAuth v2.0
- Get OAuth v2.0 Info
- OAuth v1.0a
- Verify API Key
- Access Control
- Generate SAML Assertion
- Validate SAML Assertion
- JWT

**Secure** APIs and protect back-end systems from attack

## Mediation

- JSON to XML
- XML to JSON
- Raise Fault
- XSL Transform
- SOAP Message Validation
- Assign Message
- Extract Variables
- Access Entity
- Key Value Map Operations

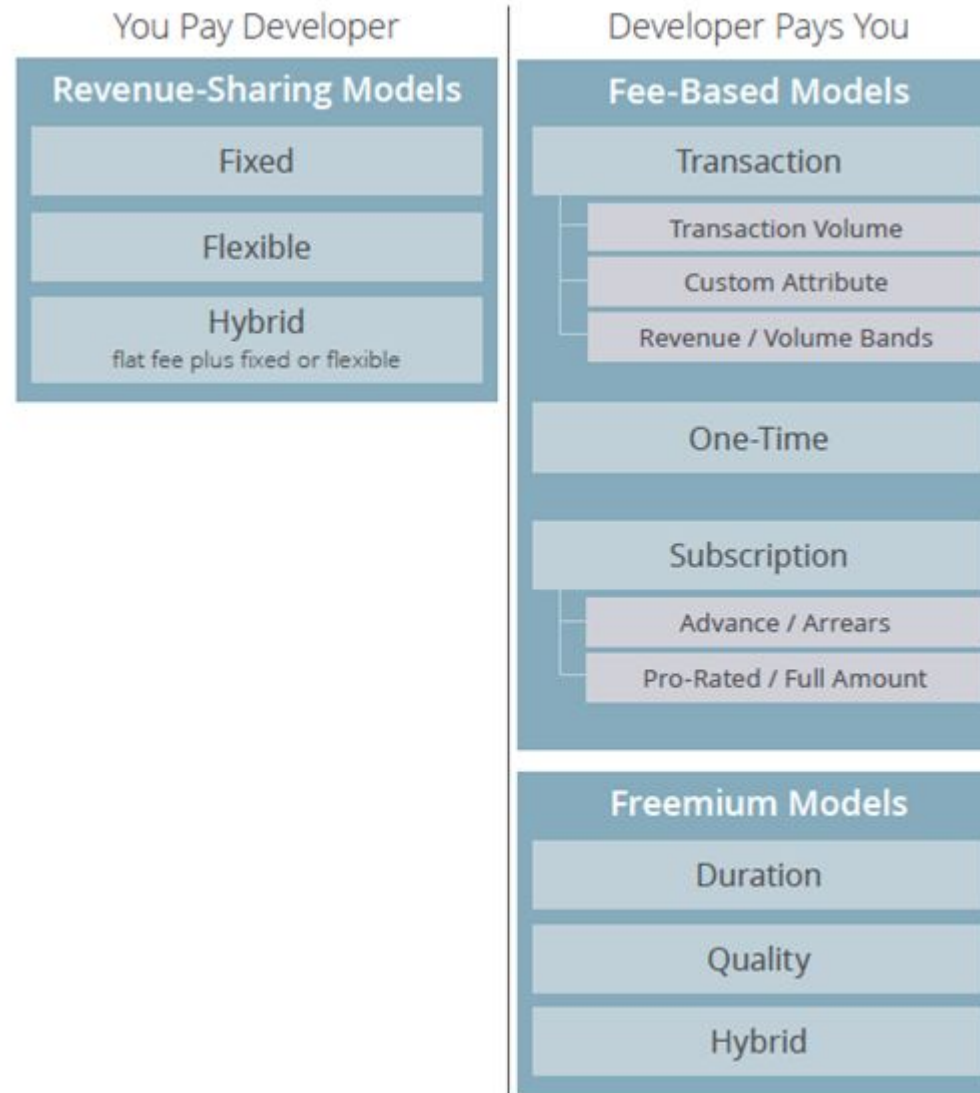
**Transform**, translate and reformat data for easy consumption

## Extension

- Java Callout
- Python
- JavaScript
- Service Callout
- Statistics Collector
- Message logging

**Extend** with programming when you need it

# Уникальный модуль монетизации API

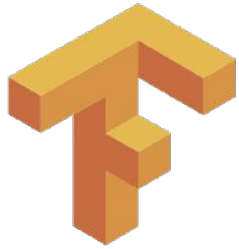


# Крупнейшие заказчики (всего более 700 организаций)



# Machine Learning

Use your own data to train models



TensorFlow



Cloud Machine Learning Engine

Ready to use Machine Learning models



Cloud Vision API



Cloud Speech API



Cloud Jobs API



Cloud Translation API



Cloud Natural Language API



Cloud Video Intelligence

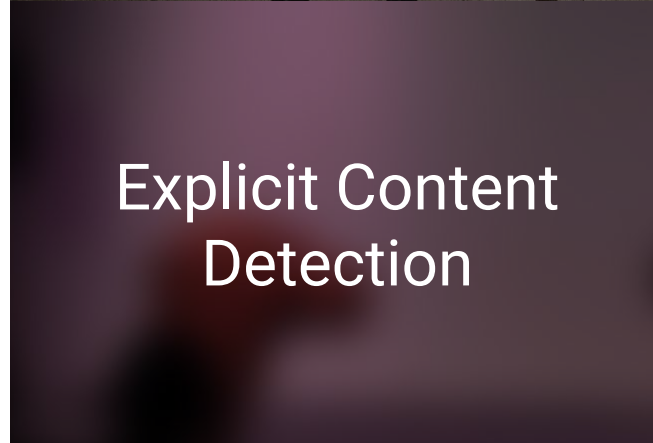
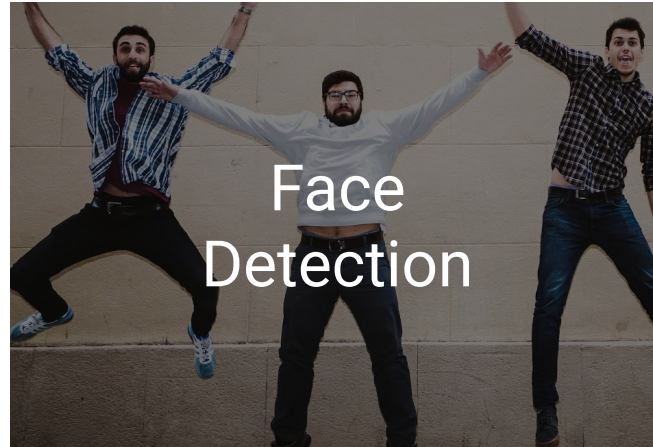


# Cloud Vision

Derive insight from images with powerful API



DEMO



# Video Intelligence API

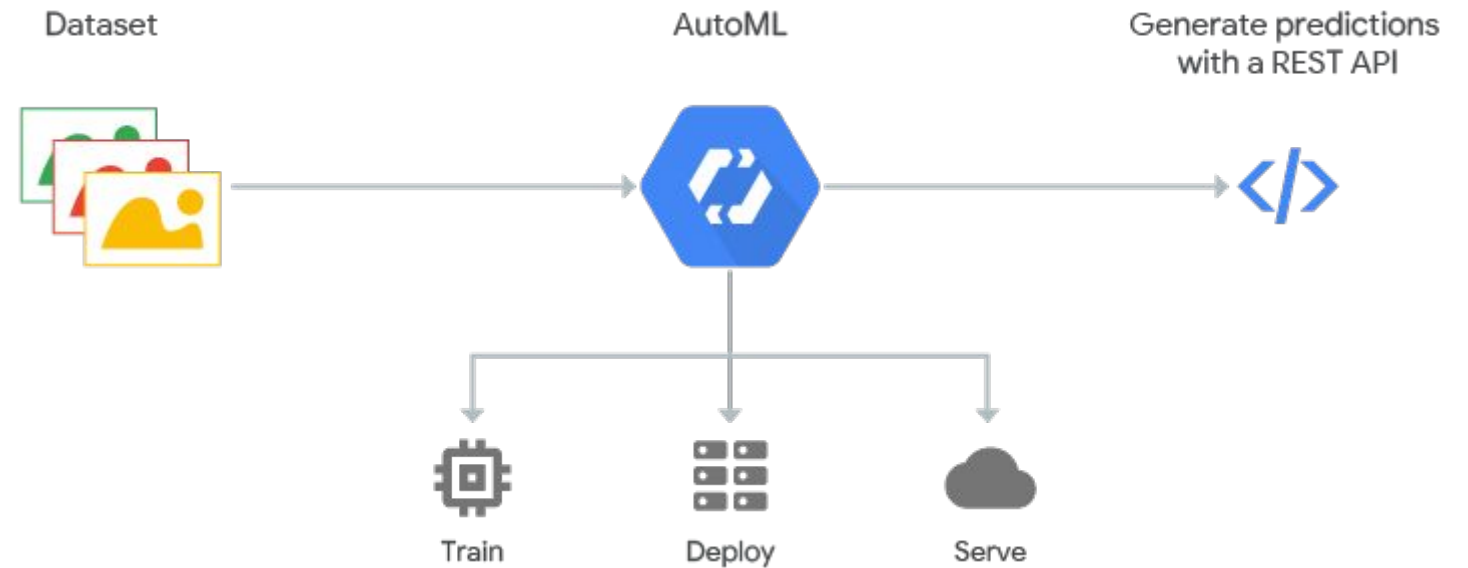


A screenshot of a video search interface. On the left, a woman is shown from the chest up, looking at a laptop. The laptop screen displays a grid of video thumbnails. The interface has a blue header with the text 'VIDEO INTELLIGENCE' and a search bar. Below the thumbnails, a blue banner contains the text: 'So let's go ahead and search our library here for baseball videos.'

# Auto ML

В дополнение к ранее выпущенному [Cloud AutoML Vision](#) появились новые сервисы [AutoML Natural Language](#) и [AutoML Translation](#).

С их помощью даже неспециалисты получили возможность работать с машинным обучением. Знания в области программирования не требуются.



# Cloud Speech API



[Link](#)

- Запись телефонных переговоров в текст
- Запись переговоров сотрудников и аналитика. Оценка качества работы персонала
- Голосовой ввод, голосовое управление;
- Интерактивное голосовое меню (IVR) в телефонии; Голосовой интерфейс различных систем;
- Журналистика, образование

# Speech-to-Text



Распознавание голоса [Cloud Speech-to-Text](#)

Одно из лучших для русского языка - [Google](#) значительно превосходит конкурентов по качеству распознавания.

И теперь стал еще лучше - позволяет автоматически определить язык, добавляет метку вероятности перевода по каждому слову, распознает нескольких участников диалога.

**Speaker 1:** Hi, I'd like to buy a Chromecast and I was wondering whether you could help me with that.

**Speaker 2:** Certainly. Which color would you like? We have blue black and red.

**Speaker 1:** Uh, let's go with the black one.

**Speaker 2:** Would you like the new Chromecast Ultra model or the regular Chromecast?

**Speaker 1:** Regular Chromecast is fine. Thank you.

**Speaker 2:** Okay, sure. Would you like to ship it regular or Express?

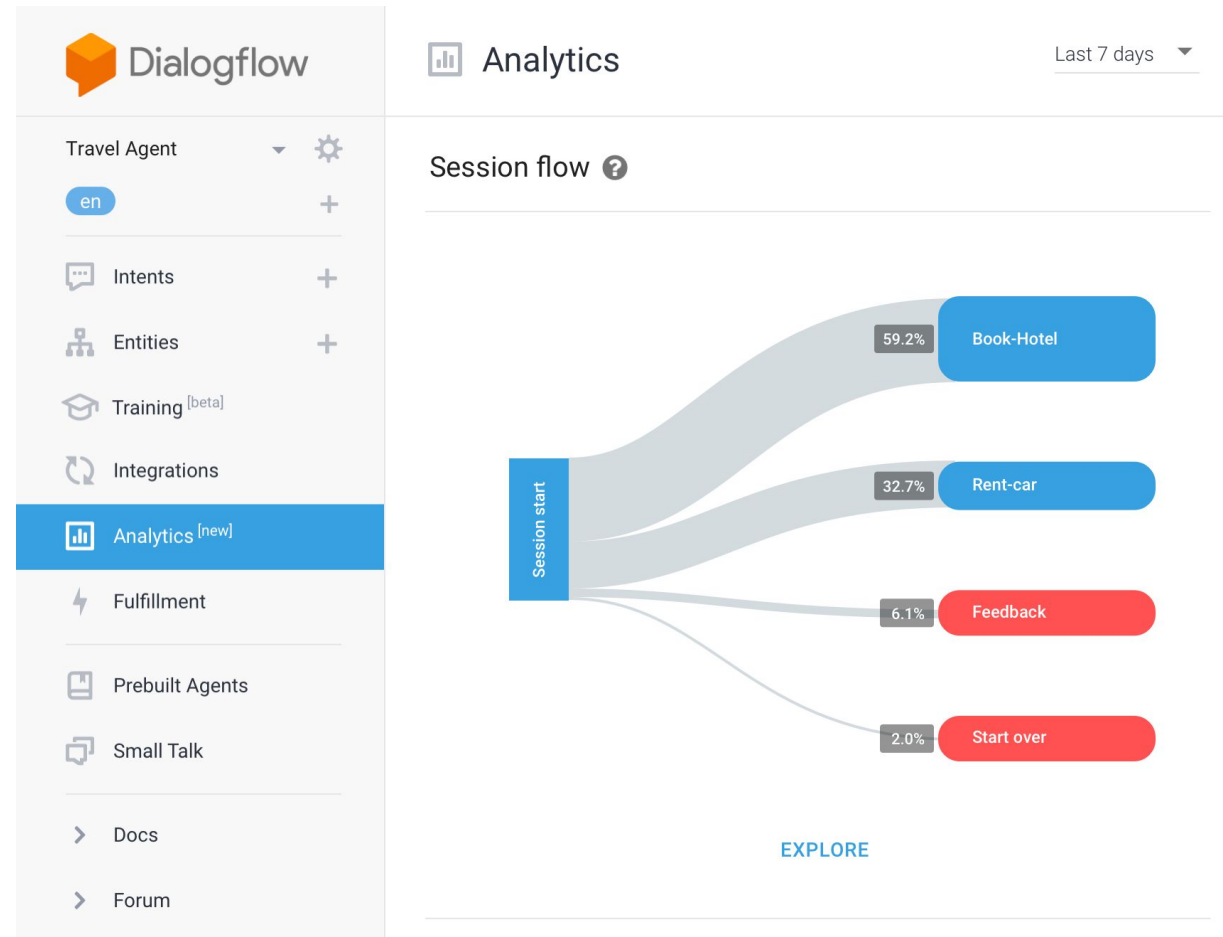
**Speaker 1:** Express, please.

**Speaker 2:** Terrific, it's on the way. Thank you!

# Dialogflow Enterprise Edition

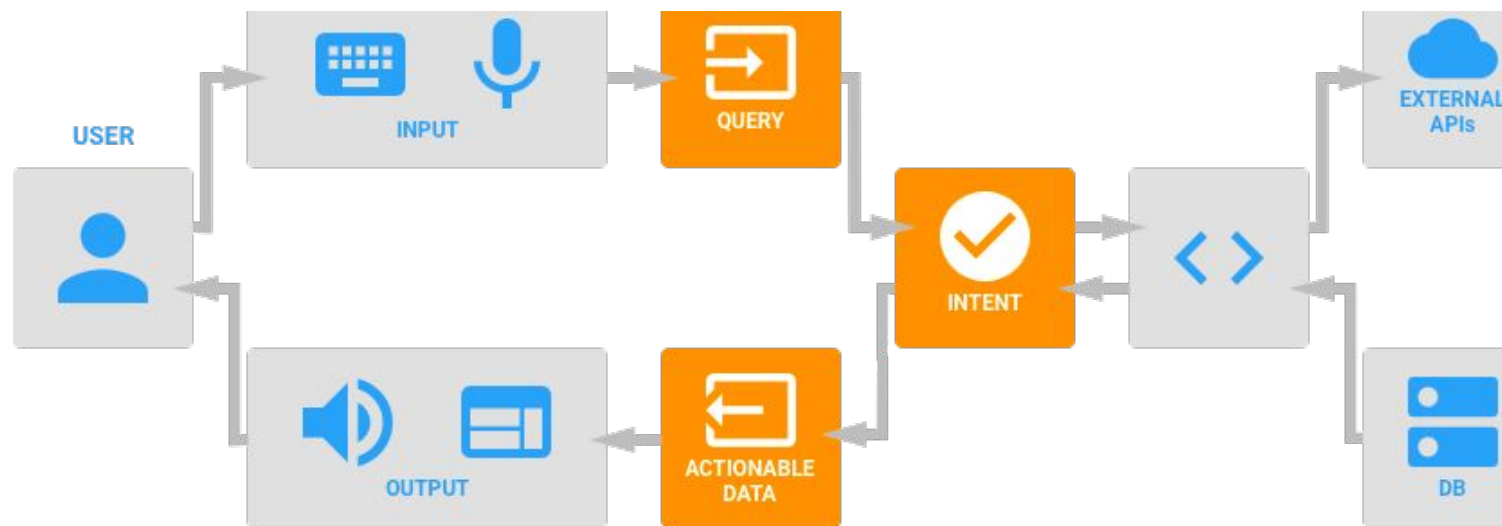
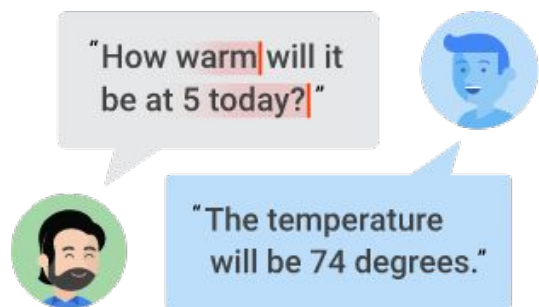
В [Dialogflow Enterprise Edition](#) можно добавить телефонный номер для бота. Благодаря этому ваши клиенты получают возможность голосового общения с виртуальным ассистентом. Этот полностью управляемый сервис включает [распознавание голоса](#), Natural Language Processing, позволяет использовать [коннекторы](#) к неструктурированным документам типа FAQ, производить коррекцию [грамматики](#) и [анализировать настроение](#) (позитивное, негативное или нейтральное).

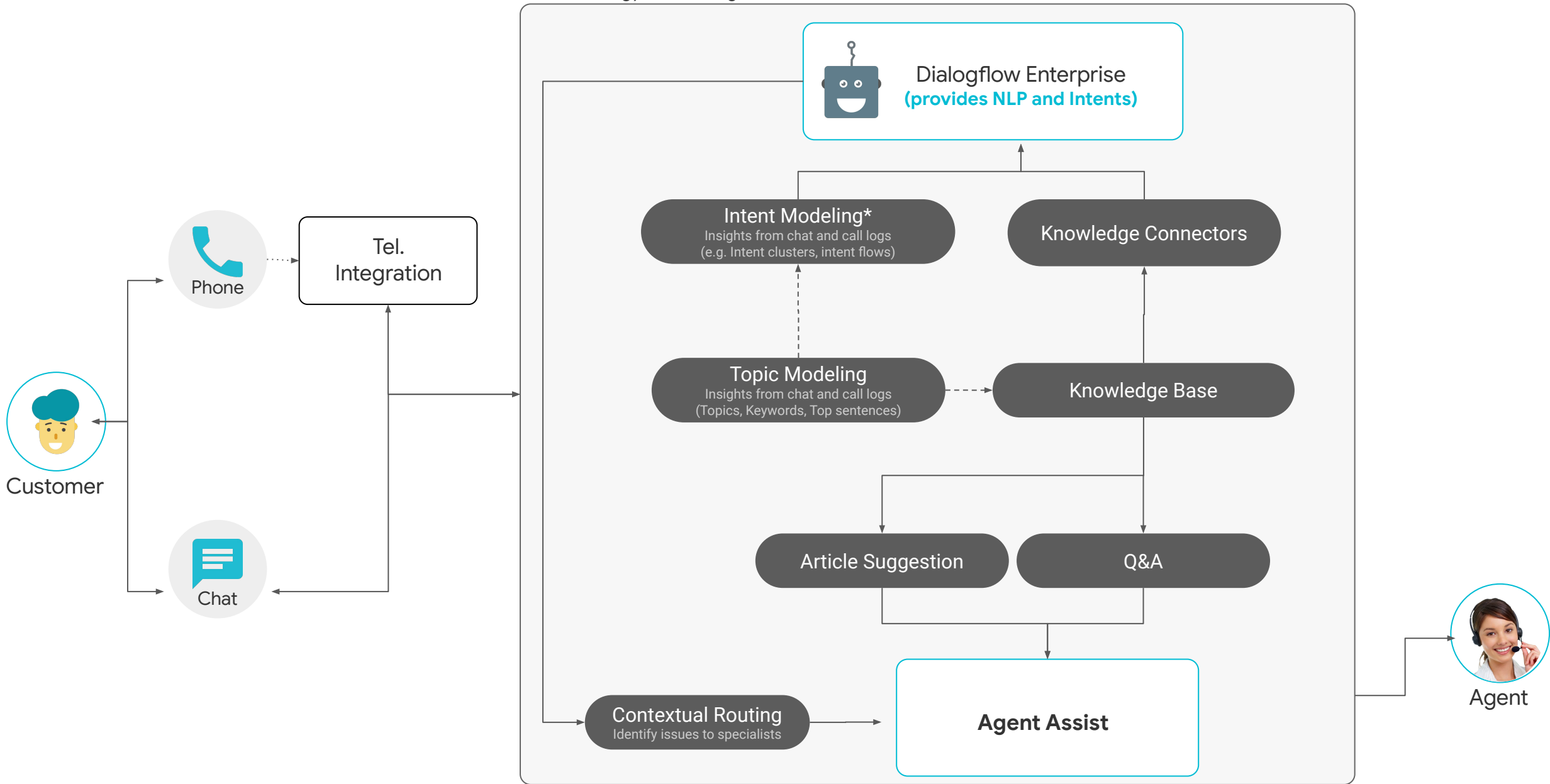
Заказчики уже пилотируют данное решение



# Dialogflow Enterprise

Build delightful and natural conversational experiences







# Contact Center AI

[Contact Center AI](#) — искусственный интеллект, предназначенный в помощь колл-центрам. На конференции был продемонстрирован пример eBay, где процесс возврата товара полностью выполняется роботом. При звонке покупателя робот делает верное предположение, о каком заказе идет речь, а после предлагает замену. Подбор аналога осуществляет оператор с помощью [Agent Assist in Contact Center AI](#), используя базу аналитики с записями предыдущих разговоров с клиентом [Conversational Topic Modeler in Contact Center AI](#).



❖ Google uses three products inside its contact center solution

[View keynote with eBay](#)



### Virtual Agent

- Conversational AI bot that speaks with customers using Google's Dialogflow Enterprise Edition
  - Dialogflow Enterprise Edition is the enterprise tier of Dialogflow; a natural language understanding platform using both voice recognition and text input
- The Virtual Agent can resolve the customer issue using an enterprise's knowledge base and back-end processes
  - Examples: refund processing, returns, billing inquiry, product orders, etc.

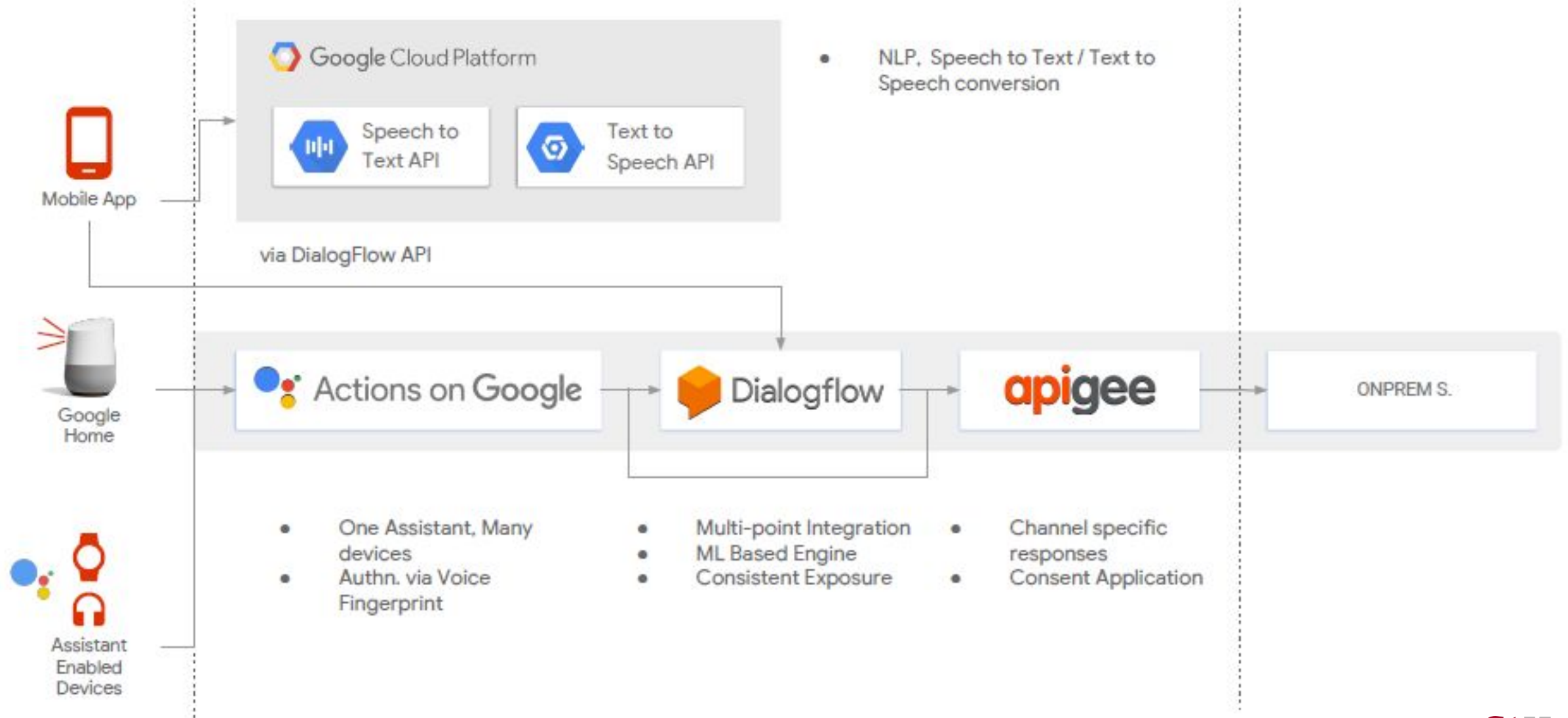
### Agent Assist

- Passes customer to real-live agent if virtual agent cannot fully satisfy a customer request
- AI bot transfers conversation to live agent and remains on the conversation to assist live agent
- Suggest answers to Agents based on previous chat
- Uses the enterprise's knowledge base to provide suggested articles and documents as references for the live agent
- Can engage in contacts that go directly to the live agent to provide real-time assistance

### Analytics

- Contact Center AI uses enterprise data and knowledge to train how virtual agent and agent assist products assist customers
- Knowledge Base Integration
- Topic Modeler
  - Uses enterprise data and Google AI to determine the topic of a customer's inquiry automatically
  - Also helps with keyword extraction to more quickly determine the topic as well as tag conversations
  - Examples: Returns, Refunds, Billing Questions, Ordering and Complaints

# Чатбот-платформа с безопасной интеграцией с Backend





GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE