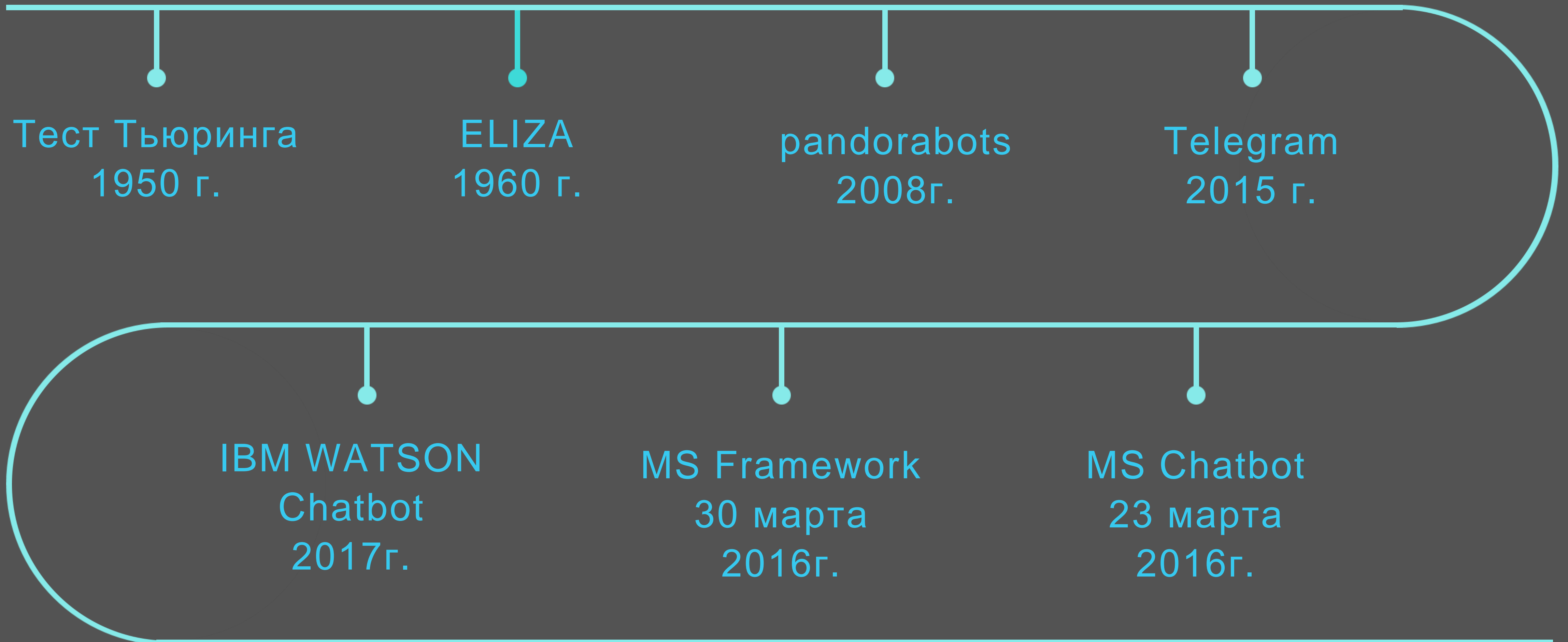
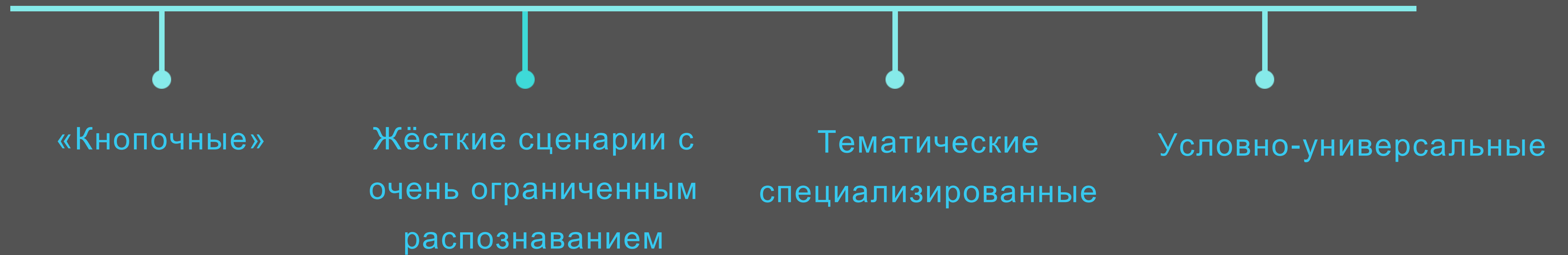
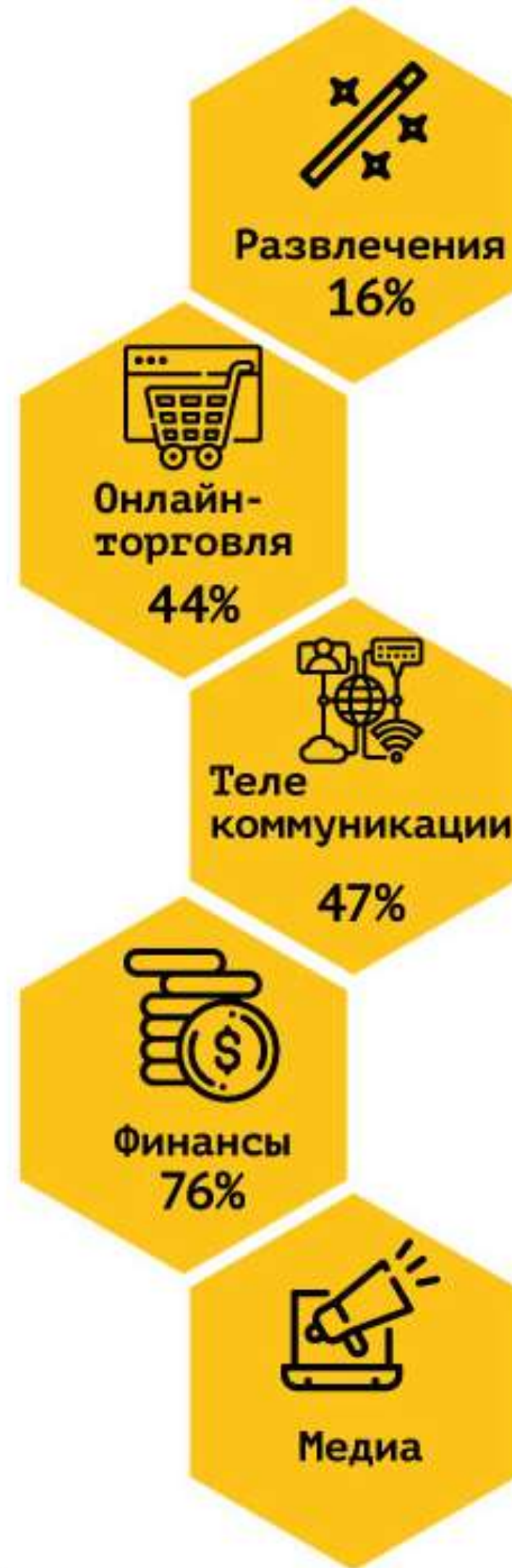


Эволюция восприятия виртуальных ассистентов





Сферы-чемпионы по внедрению
роботов (виртуальных помощников):



ЧЕМ БОЛЬШЕ ПРОСТЫХ ОТВЕТОВ ЗАКРЫВАЕТСЯ, ТЕМ ПРОЩЕ РЕШАТЬ СЛОЖНЫЕ ЗАДАЧИ

Чат-боты в бизнесе должны иметь инициативу взаимодействия.

НО! Слишком большое усложнение и полностью открытая грамматика это скорее дорого и не очень полезно.

В КАКИХ СФЕРАХ РОБОТЫ ЗАМЕНЯТ ЧЕЛОВЕКА ПОЛНОСТЬЮ



Будет доминировать гибридный подход применения виртуальных помощников и включения человека



Ни в каких



Роботы сократят присутствие человека, но на 100% самостоятельно работать не будут

Роботы могут полностью заменить человека в сферах:

- Финансы/Банки
- Развлечения
- Онлайн-продажи
- Онлайн-медиа
- Телекоммуникации
- Техподдержка
- Call-центры
- Консьерж-услуги

Где роботы никогда не смогут заменить человека? Эксперты чаще всего называли:

- Сферу образования
- Творческие сферы и профессии: PR-специалистов, писателей, музыкантов и т.п.
- Медицину
- Сферы, в которых важен индивидуальный подход и эмоции - например, психология
- Ток-шоу, куда люди идут на личность
- Полицию (в части раскрытия преступлений)
- Сферу соцпомощи
- Личные отношения между людьми

НЕОБХОДИМА МАКСИМАЛЬНО ПРОАКТИВНАЯ СИСТЕМА

Если робот является частью бизнес-процесса обслуживания, ему необходимо распознавать входящие запросы и прорабатывать сценарии.

Если людям понравилось взаимодействие с ботом на естественном языке, они продолжат общение с ним.



Области развития

- В области психологии
- В сферах принятия решений о границах дозволенного законом
- Для расширения функции родительского контроля - «виртуальная няня» или «домомучительница»
- Виртуальный друг-собеседник для одиноких людей со своей «легендой» и характером
- Роботы для «умного города», которые ищут пожилых, слепых, детей, информируют их, помогают переходить через улицу, довозят до дома и т.п.
- Виртуальный преподаватель для развития навыков выступления, обучения иностранным языкам и др.
- Эмоционально окрашенное чтение книг для аудиOVERсий
- В индустрии развлечений: рэп-фристайл или импровизационный стендап.
- Боты для флирта
- Боты, читающие СМИ и делающие прогнозы

ДАЛЬНЕЙШАЯ ЭВОЛЮЦИЯ

- Семейства специализированных ботов
- Мастер-бот + развитая API
- Взаимодействие ботов на естественном языке между собой

