

AI SANDLER

Пользовательское восприятие виртуальных ассистентов: результаты исследования



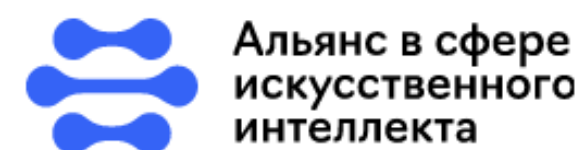
Аркадий Сандлер



A | SANDLER

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ДИРЕКТОР, ИНВЕСТОР. СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА, ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИЯМИ.

- Сформировал одну из лучших на рынке команд более чем 300 ИИ-разработчиков, DS-исследователей и инженеров, менеджеров по продуктам и проектам.
- Разработал концепцию, реализовал и запустил целый набор инновационных продуктов, включая собственного виртуального ассистента, систему контрактного менеджмента, автоматизированную систему скоринга кандидатов при подборе и т.д.
- Стоял у истоков создания Альянса по ИИ России, входил в первый Координационный Совет.
- С 2015 входит в Экспертный совет фонда Сколково.
- С 2019 участвует в Рабочей Группе по ИИ АНО «Цифровая Экономика», активно участвовал в создании стратегии РФ по ИИ (принята Президентом РФ) и Федерального Проекта по ИИ (принята Правительством РФ).
- Является Ведущим Экспертом Аналитического Центра при Правительстве РФ.
- Консалтинговый опыт с 2004 года, включая международные проекты с Gerson Lehrman Group.
- Опыт управления инвестиционным портфелем, представления интересов инвестора на Советах Директоров, реализации изменений в портфельных компаниях.



ФОНД
ДРУЗЬЯ



Сферы-чемпионы по внедрению
роботов (виртуальных помощников):



ИССЛЕДОВАНИЕ. ЭТАП 1

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 аудиоверсий
- 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



Информация о респондентах:

1000 человек

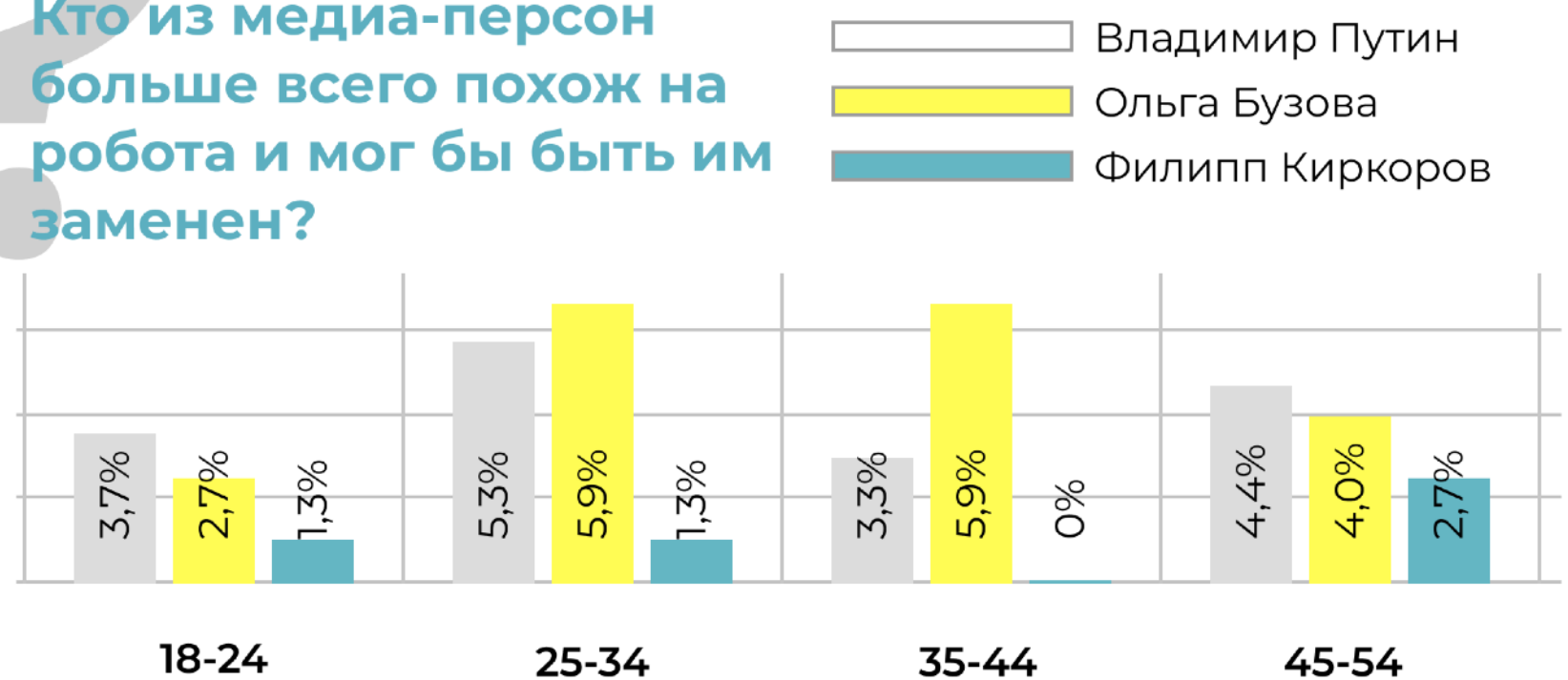
18-24
25-34
35-44
45-54

возрастные группы

ИССЛЕДОВАНИЕ. ЭТАП 2.

ОПРОС ПОКАЗАЛ, КАК ЛЮДИ ОТНОСЯТСЯ К ВВЕДЕНИЮ ВИРТУАЛЬНЫХ АССИСТЕНТОВ В ПОВСЕДНЕВНУЮ ЖИЗНЬ.

Кто из медиа-персон больше всего похож на работа и мог бы быть им заменен?



Кроме того, упомянуты:

Все:

- Марк Цукерберг
- Илон Маск
- Даня Милохин
- Роберт Паттинсон
- Даниил Вахрушев
- Бенедикт Кэмбербетч

35-54:

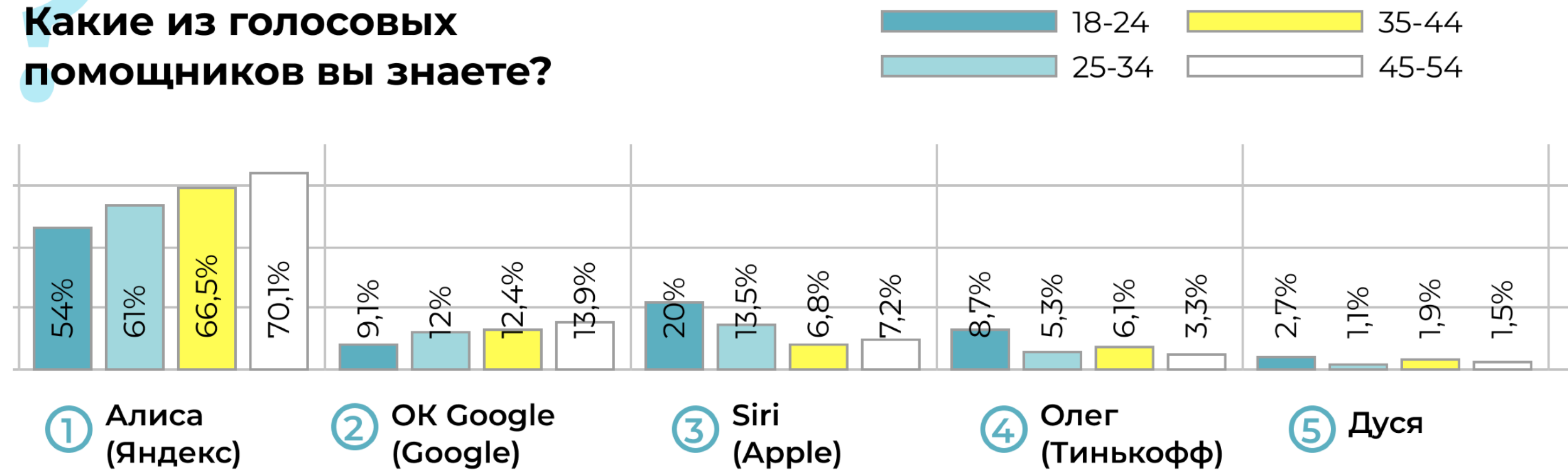
- Алексей Навальный
- Дмитрий Медведев
- Федор Бондарчук
- Александр Ревва
- Иван Ургант
- Елена Малышева
- Тимати



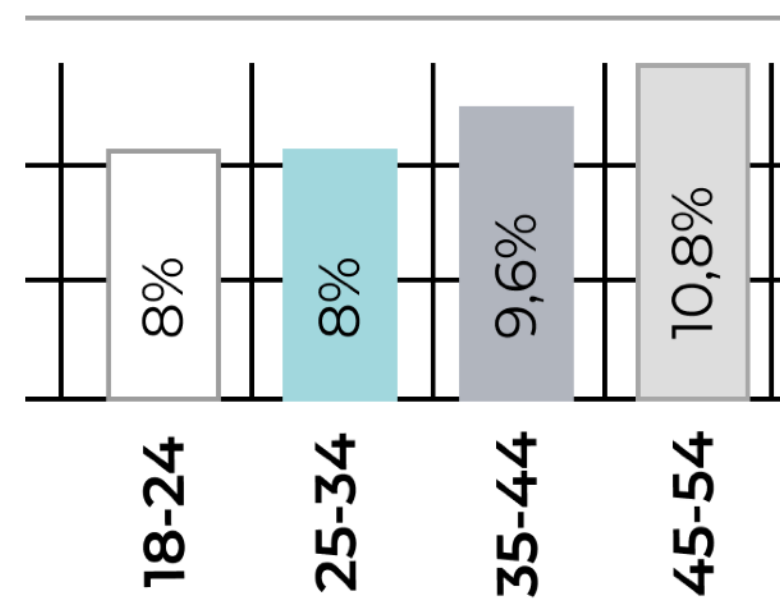
Где вы чаще сталкиваетесь с роботами, чат-ботами, виртуальными ассистентами?



Какие из голосовых помощников вы знаете?

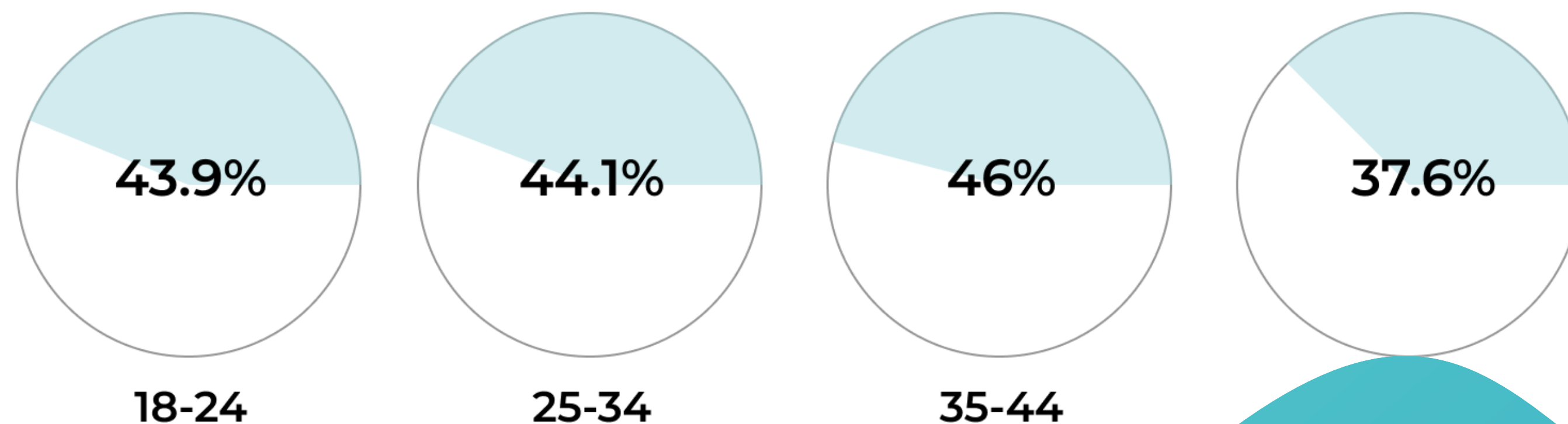


Общаются с "Алисой" каждый день:



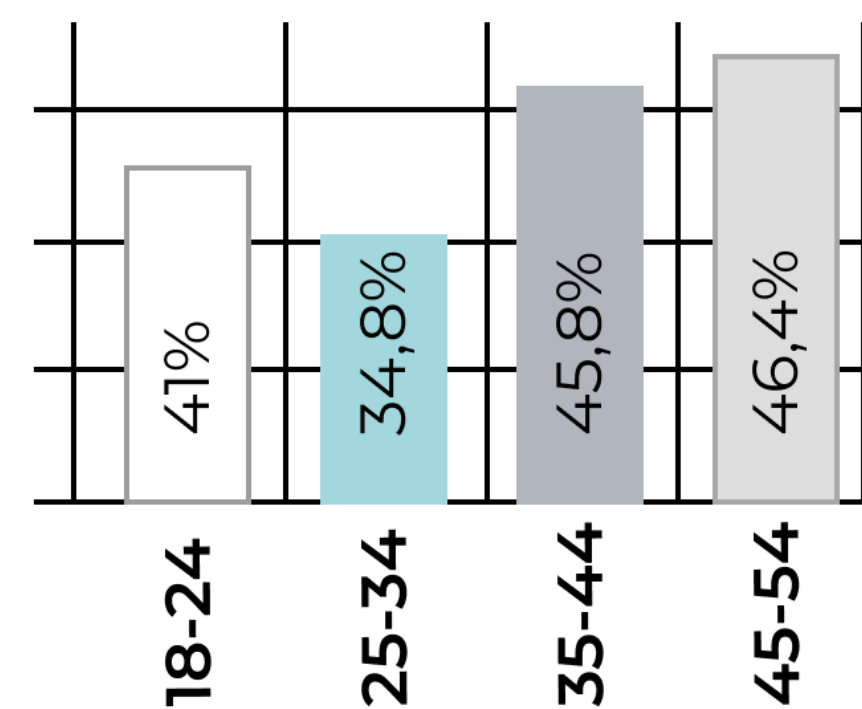
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ГОТОВЫ ИНВЕСТИРОВАТЬ ВРЕМЯ В ОБУЧЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО АССИСТЕНТА ДЛЯ МАКСИМАЛЬНОЙ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ ОПЫТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМ.

Готовы обучать виртуального ассистента:



ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УЖЕ ГОТОВО ДЕЛЕГИРОВАТЬ ВИРТУАЛЬНЫМ АССИСТЕНТАМ ДЕЙСТВИЯ ОТ СВОЕГО ИМЕНИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ.

Против делегирования виртуальным помощникам общения в мессенджерах и доступа к своему аккаунту





В МЕССЕНДЖЕРАХ И СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Аркадий
Сандлер

arkady@sandler.vc

