

...if SIRI was your MOM



В ШТАТЕ ТОЛЬКО РОБОТЫ

КЕРРИ ДОЙЛ (KERRY DOYLE)

Кому пора подыскивать другую работу? Кого «подсигивают» роботы? Функции личных помощников значительно расширились и уже не ограничиваются обычной офисной работой или помощью в решении частных проблем. К тому же теперь личный помощник может находиться в любой части света. Виртуальное обслуживание нередко включает услуги узкопрофильных специалистов и все чаще принимает форму искусственного интеллекта.

В настоящее время чаще услугами удаленных онлайн-помощников пользуются индивидуальные консультанты, небольшие стартапы или крупные корпорации. К виртуальным помощникам в этих случаях предъявляются определенные требования: они должны обладать способностью к общению, техническими знаниями, творческими способностями и находчивостью. Круг их профессиональных навыков весьма разнообразен: от базовых услуг по планированию встреч и офисной поддержки до услуг, предоставляемых командами профессионалов, включающими менеджеров проектов и графических дизайнеров. Гибкость и свобода, ставшие возможными благодаря развитию технологий и постоянно расширяющейся базе фрилансеров, обеспечивают преимущества как самим

виртуальным помощникам, так и тем, кто нуждается в их услугах.

РОБОТ-ФРИЛАНСЕР — РЕАЛЬНОСТЬ?

По данным независимой исследовательской фирмы Edelman Berland [1], сегодня 53 млн американцев работают внештатно, что составляет 34% всех индивидуальных предпринимателей в США. Это обусловлено сложными экономическими обстоятельствами, но, так или иначе, подобно тому, как «облако» обеспечивает масштабируемые вычисления, хранение данных и специализированные приложения, растет и доступность виртуальных помощников как с технической, так и с финансовой точки зрения.

Все мы помним, как еще недавно из-за технологических ограничений работать удаленно или дистанционно было весьма затруднительно. Теперь же, благодаря таким инновациям, как чат, онлайн-видео, облачное хранение данных и электронный документооборот, можно сотрудничать с любым человеком в любой точке мира в реальном времени. Для доступа достаточно обычного интернет-соединения, были бы только нужные навыки!

ОХОТНИКИ ЗА ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ

Похоже, что современные «хэдхантеры» сменили объект охоты¹. Чтобы воспользоваться услугами

¹Хэдхантеры («охотники за головами», от англ. head — «голова», hunting — «охота») — сотрудники по подбору персонала ключевых и редких, как по специальности, так и по уровню профессионализма, специалистов.

виртуального помощника, можно заключить договоры с отдельными людьми через платформы найма или обратиться в агентства, предоставляющие полный комплекс таких услуг и предлагающие упрощенные способы оплаты (возможны оплата по факту, предоплата или оплата проектов, недельные/месячные планы, оплата полного рабочего дня или почасовая оплата частичной занятости).

Агентства проводят тщательную проверку и отбор кандидатов в виртуальные помощники, гарантируя потенциальным работодателям соблюдение законности и обеспечение безопасности. Так, компании Zirtual и eaHELP [2, 3] предлагают услуги опытных виртуальных помощников стартапам, а также топ-менеджерам и другим руководителям из различных отраслей. Virtual Assist USA предлагает сотни различных квалификаций и хорошо налаженный порядок оплаты. Услуги Virtual Staff Finder и Tasks Everyday [4, 5] предназначены для компаний с ограниченным бюджетом, которым требуется гибкость и высокий профессиональный уровень. В перечень предлагаемых услуг входит бухгалтерское сопровождение, интернет-исследования, графический дизайн, оптимизация в поисковых системах и многое другое.

Искусственный интеллект обладает огромным потенциалом, способным разнообразить использование услуг виртуальных помощников. Такие проекты, как Julie Desk и x.ai [7, 8], устраняют саму необходимость поиска виртуального помощника, обладающего соответствующими навыками. С Julie Desk не нужно учиться пользоваться новой программой: в нее можно войти через поле «Копия» почтового клиента. Упомянув Julie в копии письма при открытии темы и сообщив программе удобное время, уже не придется вести обычную переписку по поводу намечаемых встреч.

Профессиональная подготовка также больше не доставит проблем, поскольку эти программы обучаются интуитивно в процессе работы. К тому же, что немаловажно, не нужно беспокоиться об удержании в штате виртуального помощника с искусственным интеллектом: это ведь не человек. Компании могут быть уверены в том, что их интеллектуальный помощник не уволится, не заболит и будет доступен в любое

время. Поэтому искусственный интеллект, скорее всего, станет движущей силой развития индустрии виртуальных помощников.

Используя машинное обучение и обработку естественного языка, виртуальный помощник становится умнее с каждым полученным электронным письмом. Сегодня он может помочь с обычным планированием встреч, а в будущем — с отчетами по расходам, выставлением счетов, планированием командировок и целым рядом других задач.

В таких агентствах по предоставлению услуг виртуальных помощников, как x.ai и Julie Desk, взаимодействие пока контролирует человек, чтобы предотвратить ошибки и обеспечить высокое качество услуг. По мере совершенствования виртуальных помощников на базе искусственного интеллекта они будут брать на себя все больше задач: формирование круга потенциальных клиентов, маркетинг, управление проектами и даже оптимизацию времени.

К примеру, сайт OOHLLALA [6] представляет довольно интересный тип виртуального помощника, ориентированный на образование. С помощью мобильного приложения он помогает студентам организовывать учебный процесс, быт и общественную жизнь. Такой виртуальный помощник будит студентов, оповещает их об экзаменах и других

мероприятиях, рассылает информацию о занятиях, добавляет расписание в их календарь. Сотрудникам же учебных заведений OOHLLALA помогает собирать и анализировать данные, чтобы вести со студентами информационно-разъяснительную работу или обеспечивать им своевременную поддержку.

Виртуальные помощники с искусственным интеллектом вполне могут стать еще одним полезным интерфейсом, как, например, пользующийся всемирной популярностью Siri (Speech Interpretation and Recognition Interface) — персональный помощник и вопросно-ответная система, разработанная для iOS [9]. Данное приложение использует обработку естественной речи, чтобы отвечать на вопросы и давать рекомендации. ●

По материалам
thenetwork.cisco.com

ЛИТЕРАТУРА

1. www.freelancersunion.org/blog/dispatches/2014/09/04/53million/
2. www.zirtual.com/
3. <http://eahelp.com/>
4. www.virtualstafffinder.com/
5. www.taskseveryday.com/
6. <https://gotoolhala.com/>
7. www.juliedesk.com
8. <https://x.ai/>
9. <http://www.apple.com/ios/siri/>
10. <http://www.rg.ru/2015/04/10/russian-siri-site.html>

▼ Виртуальный
помощник Siri

