

یاران دیجیتال و مشاوران مجازی در سازمان‌ها چه می‌کنند؟



هوش مصنوعی طیف گسترده‌ای از فناوری‌های غیر مرتبط با یکدیگر را پوشش می‌دهد و روزی فرا خواهد رسید که شیوه کسب‌وکار ما را به‌طور کلی دست‌خوش تغییرات اساسی کند. دستیاران مجازی مکان خوبی را برای شروع این کار پیدا کرده‌اند.

امی اینگرام ایمیل کوتاهی برای رییس خود ارسال می‌کند و زمان و تاریخی را که هر دو آن‌ها می‌توانند در کافی‌شاپ یکدیگر را ملاقات کنند، تعیین می‌کند. او می‌داند رییسش کی وقت آزاد دارد و در هیچ جلسه‌ای شرکت نمی‌کند؛ بنابراین، قرار ملاقات را در آن زمان می‌گذارد. اما نکته کوچکی که رییسش ممکن است از آن بی‌خبر باشد، در ارتباط با خود امی است. رییسش از این موضوع اطلاع ندارد که طرف مقابل او یک انسان نیست. امی اینگرام نامی است که برای یک دستیار شخصی که مبتنی بر هوش مصنوعی کار می‌کند و به تنظیم قرار ملاقات می‌پردازد، اختصاص داده شده است. این دستیار شخصی توسط شرکتی مستقر در نیویورک به نام X.ai طراحی شده که صفحه اختصاصی را در سایت لینکدین ساخته و عکسی را برای آن در نظر گرفته است. جالب آن‌که اگر به صفحه این دستیار شخصی در لینکدین به [این نشانی](#) مراجعه کنید، مشاهده خواهید کرد، او از سطح مهارت‌های بالایی در ارتباط با تنظیم قرار ملاقات برخوردار است و همچنین مخاطبان زیادی دارد (شکل 1).

Amy Ingram
 Personal Assistant at x.ai
 New York, New York | Internet

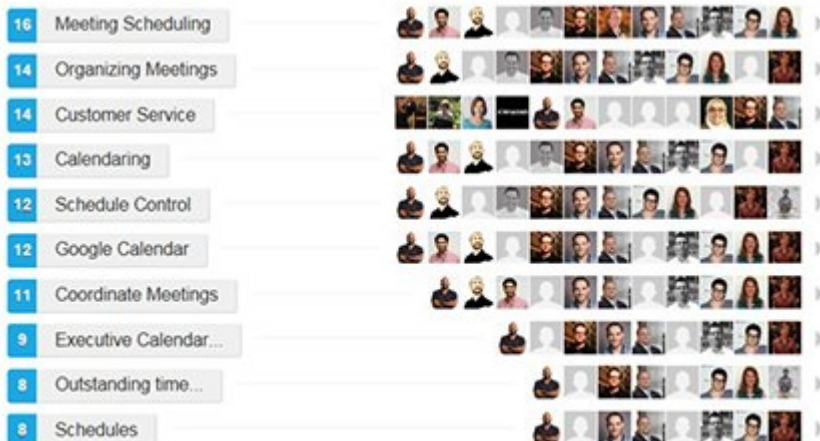
Send Amy InMail

500+ connections

Contact Info

<https://www.linkedin.com/in/amygramnyc>

Top Skills



۱: ۱۱۱۱۱۱۱۱ ۱۱۱ ۱۱۱۱۱۱۱۱۱۱

جیسون مدهوسینگ برای تنظیم تقویم کاری خود از این دستیار مجازی استفاده می‌کند. امی به گونه‌ای آموزش دیده است که توانایی تفسیر ایمیل‌های کارفرمای خود را داشته باشد. اگر او پیامی را دریافت کند که در آن به صبحانه، ناهار، قهوه یا یک تماس تلفنی اشاره شده باشد، به برنامه‌ریزی و زمان‌بندی جلسه‌های مجزایی برای هر یک از رویدادهایی اقدام می‌کند که به آن‌ها اشاره شد. مدهوسینگ، رییس بازاریابی محصولات 1stDibs (یک بازار آنلاین که در زمینه هنر و مبلمان فعالیت می‌کند) درباره این دستیار شخصی گفته است: «امی اینگرام ثابت کرده واقعاً ابزار مفیدی است. من ابتدا برای کارهای شخصی خود از این ابزار استفاده کرده‌ام، اما اکنون اطمینان دارم می‌توانم از آن برای زمان‌بندی حرفه‌ای کارها و ملاقاتی که خارج از شرکت با مردم دارم استفاده کنم.»

دستیاران مجازی شبیه به امی که اغلب اندرو نامیده می‌شوند، به‌طور گسترده توسط مصرف‌کنندگان مورد استفاده قرار گرفته و اکنون مسیر خود را از زندگی شخصی افراد به زندگی حرفه‌ای آن‌ها پیدا کرده‌اند. بنا به تحلیل‌های گارتنر، با پایان سال 2016 دو سوم مصرف‌کنندگان بازارهای بزرگ به‌طور منظم از دستیاران شخصی برای تنظیم قرار ملاقات‌ها و فعالیت‌های روزانه خود استفاده خواهند کرد. مدیران بزرگ فناوری به دستیاران هوشمندی نیاز دارند که توانایی کار با انواع مختلفی از دستگاه‌ها را داشته باشند و به‌خوبی با مشتریان به تعامل بپردازند. این دستیاران در عین هوشمندی باید به‌سادگی قابل استفاده باشند. اکوسیستم به‌کارگیری دستیاران مجازی نخستین بار توسط دو شرکت گوگل و اپل در بیش‌تر پروژه‌های تجاری معرفی شد.

دستیاران مجازی اساسی‌ترین شکل به‌کارگیری هوش مصنوعی هستند. آن‌ها توانایی یک ماشین یا یک نرم‌افزار را با تقلید از هوش انسانی افزایش می‌دهند. برای این کار سعی می‌کنند از انسان‌ها تجربه کسب کنند و نکات مختلف را از آن‌ها یاد بگیرند.

شاید آن‌ها این تجربه را با پاسخ به پرسش‌ها و حل مشکلات پیچیده به دست آورند. گارتنر می‌گوید: «سیستم‌های هوش مصنوعی به فناوری‌های شناختی یا در سطحی بالاتر ماشین‌های هوشمند اشاره دارند. فناوری‌هایی که به‌طور کلی به مفاهیم کنجکاوی، روشن‌گری و تطابق اشاره دارند.» به‌طور مثال، دستیاران دیجیتالی صوت‌محور محبوبی همچون سیری، کورتانا و Google Now توانایی درک کلمات، تجزیه و تحلیل پرسش‌ها و کم و بیش کارهایی از این دست را دارند. همه این کارها باعث می‌شوند تا ما به مسیر درستی هدایت شویم. حتی ابزارهای تجزیه و تحلیل نوشتاری نیز وجود دارد که از هوش مصنوعی برای کمک به مردم در نوشتن صریح کمک می‌کنند. بعضی از این ابزارها حتی گامی فراتر رفته‌اند و توانایی غلط‌یابی کلمات و تصحیح مشکلات گرامری افراد را نیز دارند. سازمان‌ها

دریافته‌اند هوش مصنوعی توانایی ساده‌سازی عملیات، صرفه‌جویی در زمان، بهبود دقت و کاهش هزینه‌ها را همراه دارد. در واقع، محاسبات ابری، پیش‌رفت در پردازش قدرتمند، بهبود فضای ذخیره‌سازی در دسترس و توانایی به‌کارگیری انواع مختلفی از داده‌ها باعث شده‌اند تا بعضی فناوری‌های هوش مصنوعی تقریباً آماده بهره‌برداری باشند. دستیاران مجازی بنیان‌گذار ایده هوش مصنوعی هستند، به طوری که روزی فرا خواهد رسید که حضور چشم‌گیری در زندگی ما داشته باشند. این تأثیرگذاری نه فقط در زندگی و کسب‌وکار ما بلکه در اقتصاد جهانی نیز تأثیرگذار خواهد بود. مارک والکر، تحلیل‌گر گارتنر، در این باره می‌گوید: «در حالی که این روزها ما هنوز در سطوح اساسی و ابتدایی قرار داریم، فناوری‌ها به سرعت در حال رشد هستند.» اما یک پرسش همچنان باقی می‌ماند. آیا فناوری‌های هوش مصنوعی به اندازه کافی برای سازمان‌ها قابل اعتماد و ایمن است؟ آیا سیستم‌های فعلی که امروزه برای کارمندان و مشتریان محدودیت‌هایی دارند، برای هوش مصنوعی مناسب خواهند بود؟ چگونه این همه فناوری‌های جدید باید مدیریت شود؟

تحلیل‌گران صنعت سازمان‌ها را تشویق می‌کنند تا دستیاران شخصی و دیگر فناوری‌های هوش مصنوعی امروزی را تجربه کنند و به خدمت بگیرند. آن‌ها بر این باور هستند که اگر سازمان‌ها هیچ انگیزه‌ای برای استفاده از هوش مصنوعی در این مقطع زمانی نداشته باشند، در آینده‌ای نزدیک کاملاً غافلگیر خواهند شد، زمانی که در یک چشم بر هم زدن این فناوری‌ها در اوج تکامل قرار گرفته‌اند.

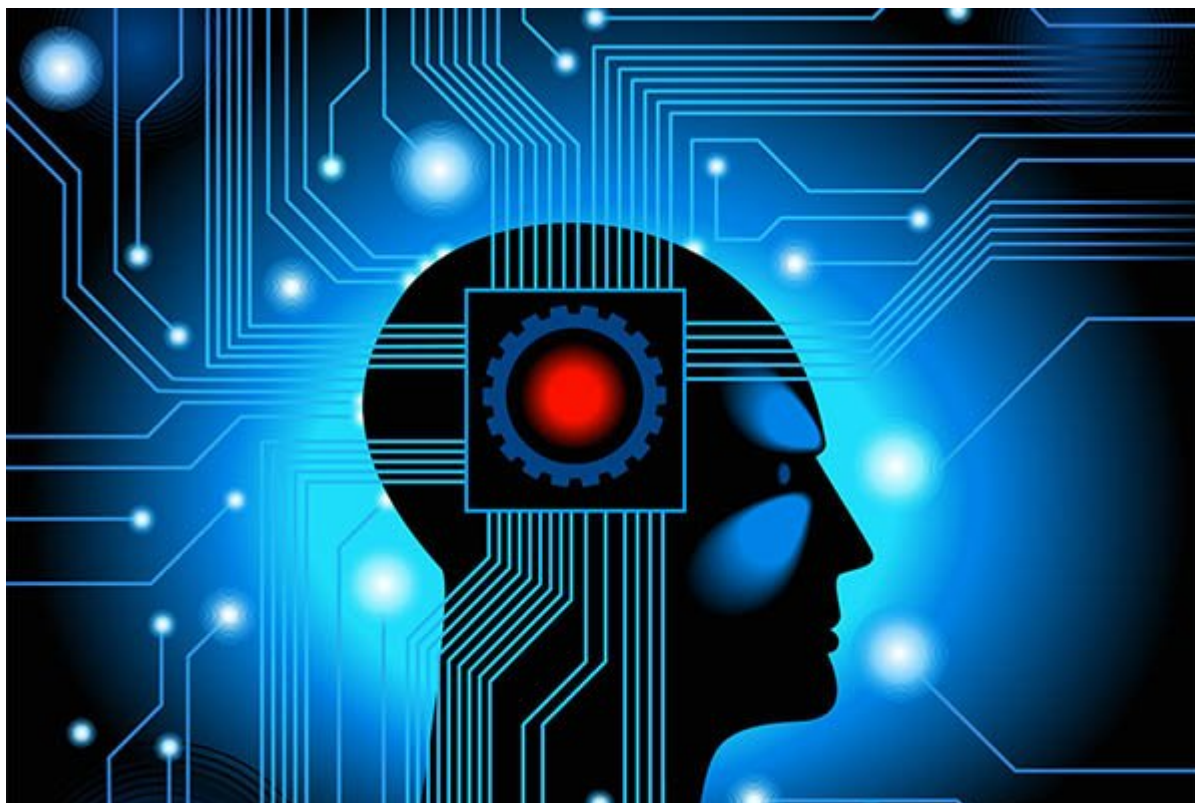
دستیاران شخصی

میشل گوتز، تحلیل‌گر مؤسسه تحقیقاتی فورستر، می‌گوید: «دستیاران شخصی تنها بخشی از توانایی‌های هوش مصنوعی را به ما نشان می‌دهند. با استفاده از دستیاران شخصی همچون سیری، کورتانا یا حتی دستیار شخصی آمازون جایی که شما برای محتوایی از او سؤال می‌کنید، روشی برای ارائه یک تجربه جست‌وجوی بهتر را در اختیار کاربر قرار می‌دهند، اما این تجربه جست‌وجوی بهتر لزوماً به معنای جست‌وجوی هوشمندانه‌تر نخواهد بود.» گوتز می‌افزاید: «هنوز هم فرآیندهای زیادی وجود دارد که باید تکامل یابند. درست یا غلط این موضوع به این بستگی دارد که چگونه از نرم‌افزار پردازش طبیعی آن گونه که درباره آن صحبت می‌کنید، استفاده کنید. من فکر می‌کنم بهتر است حس خوبی نسبت به دستگاهی که از آن استفاده می‌کنیم، داشته باشیم.»

بیمارستان منطقه‌ای دانکن در اوکلاهما همیشه به دنبال پیدا کردن روش‌هایی برای بهبود بهره‌وری و مراقبت از بیمارانش خود است. حدود پانزده پزشک در این بیمارستان برای بالا بردن سرعت دسترسی به اسناد و مدارک بالینی با لپ‌تاپ از نرم‌افزارهای گفتاری استفاده می‌کنند که ارتباطات دقیق و ظریفی را به وجود می‌آورند. راجر نیل، معاون رییس بیمارستان، در این باره می‌گوید: «ما برنامه‌های پراکنده مختلفی را در سازمان خود داریم که از واسط هوش مصنوعی استفاده می‌کنند. پلتفرم پیام‌رسان HIPAA از طرف شرکت Imprivata نمونه‌ای از این واسط‌ها به شمار می‌رود. این برنامه شبیه برنامه پیام‌رسان آی‌اواس عمل می‌کند، با این تفاوت که پزشکان به جای آن که یک پیام متنی را ارسال کنند، برنامه اختصاصی را از لپ‌تاپ خود اجرا می‌کنند، دکمه میکروفون را فشار می‌دهند و به صورت صوتی با بیمارانش خود به تعامل می‌پردازند. بیمارستان به تازگی از این برنامه در برخی از کسب‌وکارهای حرفه‌ای خود همچون برنامه‌ریزی قرار ملاقات‌ها استفاده می‌کند.» راجر نیل در ادامه می‌افزاید: «انجام وظایف با استفاده از هوش مصنوعی به طرز عجیبی باعث بهبود کارها شده است. از نقطه نظر بهره‌وری، این فناوری متناسب با هر بخشی عمل می‌کند که ما در طی روز به آن احتیاج داریم.» امروزه این بیمارستان پروژه‌ای را در دست کار دارد که به پرستاران اجازه می‌دهد با استفاده از نرم‌افزار تشخیص صدا مدارک بالینی را وارد کنند. امروزه بیش از پانصد پرستار به اسناد و مدارک صوتی دسترسی دارند.

مشاوران مالی مجازی

امروزه تعدادی از فناوری‌های هوش مصنوعی از پردازش زبان طبیعی برای درک صحبت‌های کاربر و تجزیه و تحلیل مقادیر زیادی از داده‌ها و پاسخ‌گویی مناسب به آن‌ها استفاده می‌کنند. در حال حاضر، شرکت‌های مختلفی در صنعت بیمه و خدمات مالی از چنین فناوری‌هایی استفاده کرده و توانسته‌اند با ارائه مشاوره‌های هوشمندانه به مخاطبان خود موفقیت‌هایی را به دست آورند. واتسون، سیستم محاسباتی شناختی آی‌بی‌ام، سرشناس‌ترین آن‌ها به شمار می‌رود. واتسون به قدری پیش‌رفت کرده است که اکنون از آزمایشگاه‌های آی‌بی‌ام خارج شده است و در بیش‌تر پروژه‌های تجاری در زمینه پزشکی و غذایی مورد استفاده قرار می‌گیرد.



در سناریو دیگر و در یک عمل ابتکاری، بانک استرالیایی ANZ پاییز گذشته مشاور مالی واتسون را در Sydney Grow Centre مستقر کرد و در نظر دارد تا قابلیت محاسبات شناختی این برنامه را در اختیار بیش از چهارصد برنامه‌ریز مالی قرار دهد. زمانی که یک مشتری از یک برنامه‌ریز مالی درباره یک شرکت یا سرمایه‌گذاری سؤال می‌کند، مشاور می‌تواند به پرسش‌های مشتری با استفاده از واتسون و بر پایه زبان طبیعی پاسخ دهد. این کار می‌تواند به صورت گفتاری یا نوشتاری انجام شود. سیستم در ادامه توانایی ارائه گزارش‌های سالانه، اخبار مربوط به SEC و اخبار مربوط به دیدگاه‌های تحلیل‌گران را با استفاده از حجم زیادی از اطلاعات ارائه کند و یک بینش اولیه درباره سرمایه‌گذاری را در اختیار مشتری قرار دهد. گوتز در این باره می‌گوید: «زمانی که تصمیم به سرمایه‌گذاری می‌گیرید، واتسون واقعاً کمک‌کننده است. به‌کارگیری واتسون باعث می‌شود به‌جای آن‌که به محاسبه اعداد و ارقام مالی بپردازید، با نگاه کردن به اطلاعات آماده تصویر جامع‌تری را به دست آورید.» ANZ امیدوار است پرسش‌های مختلفی از سوی مشتریان و مشاوران برای واتسون ارسال شود. این کار به واتسون کمک می‌کند تا سطح توانایی و بینش خود را افزایش دهد و در صنعت تجاری بیش‌تر مطرح شود.

پاران ماشینی

گارتنر آن‌چه را «نماینده» می‌نامد، بخش دیگری از فناوری مبتنی بر هوش مصنوعی قلمداد می‌کند. روبات‌ها و ماشین‌های شبکه شده‌ای که به‌طور خودکار مسئولیت رسیدگی به وظایف را دارند و در بعضی موارد با زبان طبیعی نیز سازگار هستند. به‌طور مثال، Blue Prism یک شرکت سازنده نرم‌افزار خودکار فرآیند روبات‌ها است. این شرکت نرم‌افزار روباتی را طراحی کرده است که برای رسیدگی به کارهای اداری و انجام انواع مختلفی از وظایف مورد استفاده قرار می‌گیرد.

دانشگاه بیمارستان بیرمنگام در انگلستان با استفاده از 35 تا 40 روبات نرم‌افزار، انواع مختلفی از وظایف را در طی روز انجام می‌دهد. این روبات‌ها در مجموع با هزاران نفر روی سیستم‌های خود به تعامل می‌پردازند. یکی از نخستین روبات‌های نرم‌افزاری این بیمارستان توانست در طی یک روز به بیش از چند هزار بیمار سرپایی کمک کند. این نرم‌افزار روبات اکنون مورد بازبینی قرار گرفته است و با به‌روزرسانی‌های انجام گرفته روی آن در یک هفته قادر است چهل هزار بیمار را پذیرش کند.

پیش‌بینی‌های متفاوت

در حالی که هوش مصنوعی به‌سرعت در حال تکامل است و ماشین‌ها در حال فکر کردن درباره خود هستند، گارتنر بر این باور است که حداقل تا دو یا احتمالاً ده سال آینده نمی‌توانیم تحولات واقعی هوش مصنوعی را در کسب‌وکارها و به‌ویژه در سطوح عمومی و دستگاه‌های هوشمند همه‌منظوره شاهد باشیم. ناظران صنعت بر این باور

هستند که شرکت‌ها باید به‌کارگیری سیستم‌هایی که بر پایه هوش مصنوعی قرار دارند را از هم‌اکنون آغاز کنند، حتی اگر وعده تکامل کامل این سیستم‌ها سال‌ها طول بکشد. به این ترتیب، کارکنان با فناوری کنار خواهند آمد و رهبران فناوری یاد خواهند گرفت چگونه به کاربران خود درباره قابلیت‌های هوش مصنوعی آموزش دهند. بر همین اساس، آموزش‌های مختلفی برای یادگیری وجود دارد. اگر این کار را از هم‌اکنون آغاز نکنیم، زمانی که هوش مصنوعی پیش‌رفت کند، آماده شدن برای آن و به‌کارگیری آن در بعد تجاری سرمایه و زمان زیادی را از ما خواهد گرفت.

منبع:
آی‌تی‌ورلد
تاریخ انتشار:
26 مهر 1394

نشانی منبع: <https://www.shabakeh-mag.com/are-network/1948>