

Плохой ИИ (искусственный интеллект) портит «аналогового» человека, является причиной оскорблений и токсичной атмосферы в коллективе - заявляет Элен Пуатавен Директор по аналитике из Gartner и даже источником нецензурных выражений.

Gartner прогнозирует, что для повышения эффективности работников всего через 3 года к 2021 году 70% предприятий будут использовать так или иначе ИИ (искусственный интеллект) на рабочих местах.

Основными инструментами такой помощи станут различные виртуальные помощники и чат боты.

Но на практике получается, что плохо скроенные чат боты, не только вызывают разочарование сотрудников, но и ведут к неконтролируемой агрессии, оскорбительным выражениям по отношению к ним. Оно и понятно, когда виртуальный помощник начинает тупить, а все с этим сталкивались в телефонных разговорах с автоматическими колл центрами, что выбешивает это со страшной силой. А представьте, что это ещё происходит на рабочем месте, волей не волей, да вырвется крепкое словцо по отношению к этому бездушному горе-собеседнику, горе-помощнику!

Элен предупреждает, что эта агрессия и оскорбления, в итоге, выплёскиваются уже на «аналоговых» сотрудников, создавая нездоровую обстановку в коллективе.

Поэтому не спешите с внедрением различных чат ботов и виртуальных помощников в своих организациях, одно дело потерять часть клиентов, да, и ладно многие подумают, а другое дело потерять весь коллектив компании из-за тупого бота.

А если серьёзно, речевые технологии сейчас выходят на очень высокий уровень. Они используются как в b2c сегменте (продажи через голосовых помощников неуклонно растут), так и на корпоративном уровне.

Стоит за этим процессом пристально следить и не упустить момент внедрения у себя таких помощников.