

Интервью

Актуальность проблемы

1. Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации (форма на сайте, ICQ, Telegram, WhatsApp, Viber, etc.) ?
2. Какой процент обращений (примерно) решил Вашу проблему? Как часто ответ консультанта был Вам полезен? Можно в процентном соотношении.
3. Как долго Вы ждете ответа на заданный вопрос?
4. Возникают ли у Вас затруднения с тем, как правильно сформулировать вопрос? Если да, то расскажите, в чем трудности.

Интерес потребителя к нашей технологии.

1. Слышали ли Вы о голосовых помощниках (Алиса, Siri, etc.)?
2. Использовали ли Вы голосовой помощник? Если да, опишите Ваши впечатления от его работы (например: “часто неправильно понимал меня”, “отвечал не в тему” и т.д.)
3. Насколько, по-вашему, можно доверять работе голосового помощника? Поделитесь своими мыслями на эту тему.
4. Какие, на Ваш взгляд, типы задач может решать голосовой помощник на сегодняшний день? А через 20 лет?

Отношение потребителя:

1. Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?
2. Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
3. Расскажите о Вашем общении с ботом (например: “веду с ним полноценный диалог” или “только подписан на интересную рассылку”)
4. Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос? Опять же, круто, если поделитесь своими мыслями на эту тему!
5. Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой.
 - а. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
 - б. Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
6. Сколько времени Вам понадобилось, чтобы четко сформулировать вопрос живому консультанту? А боту?

Интервью 1. Студент, 19 лет

- Как часто на различных сайтах ты пользуешься горячей линией для получения онлайн-консультации?
- Бывало несколько раз.
- Как часто ответ консультанта был полезен?
- Да, в целом всегда был удовлетворен их ответами.
- Возникают ли у тебя затруднения с формулировкой вопроса? Если да, то расскажи в чем они заключались?
- Никогда не было таких проблем, пишу что в голову придет, если что не понятно, то переспросят
- Слышал ли ты о голосовых помощниках?
- Конечно слышал, почти у каждого в кармане лежит
- И как оцените их работоспособность?
- Да плохо, ничего не понимают, могут разве что приложение открыть или ответить что “Ничего не могу найти, вот что мне удалось найти в интернете по запросу”, так и хочется кинуть во что-нибудь.
- Как думаешь изменится ли ситуация через 20 лет?
- Ну уж если через 20 лет они не начнут говорить хотя бы пятилетний ребенок, то это фиаско.
- Как думаешь у потребителей больше доверия к ботам, чем к людям или нет? И почему?
- Лично я бы не стал говорить какую-нибудь личную информацию, потому что человек то забудет через день, два, а робот все помнит, еще и расскажет дяде из ФСБ.
- А что насчет текстовых ботов? Пользуешься какими-нибудь?
- Да, конечно, книжный просто маст хэв, яндекс бот в телеграмме, даже игры есть, но это немного другая тема.
- Ну и напоследок последний вопрос. Рассмотрим ситуацию: Ты хочешь поехать в Испанию, но у тебя уже есть виза в Германию. И тебе интересно, нужно ли получать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой. Как бы ты задал вопрос онлайн-консультанту?
- Я хочу поехать в Германию и у меня есть испанская виза, нужно ли мне получать немецкую в таком случае. Наверное как-то так.
- А если бы знал, что там бот?
- Предвкушал этот вопрос уже. Постарался бы выжать главное вроде “Можно ли поехать в Германию с испанской визой”, но после этого еще бы так сказать протестил другими вопросами.

Интервью 2. Руководитель, 43 года

- Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации?
- Изредка, но да
- Как часто ответ консультанта был Вам полезен? Можно в процентном соотношении.
- 80% плюс минус
- Как долго в среднем Вы ждете ответа на заданный вопрос?
- Около трех минут
- Возникают ли у Вас затруднения с тем, как правильно сформулировать вопрос? Если да, то расскажите, в чем трудности.

- Нет
- Слышали ли Вы о голосовых помощниках?
- Да
- Если Вы использовали голосовой помощник, опишите Ваши впечатления от его работы (например: “часто неправильно понимал меня”, “отвечал не в тему” и т.д.)
- Никогда не использовал, слышал только как дети играют с ним
- Насколько, по-вашему, можно доверять работе голосового помощника? Поделитесь своими мыслями на эту тему.
- Если это проверенная программа, то можно больше чем людям
- Какие, на Ваш взгляд, типы задач может решать голосовой помощник на сегодняшний день? А через 20 лет?
- Автоматизация ответов на шаблонные вопросы, может лет через 20 ситуация изменится я не эксперт в этой области
- Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?
- Да
- Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
- Не припомню, но получаю рассылку новостей и тому подобное
- Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос?
- Конечно, куда же мне деваться
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
- У меня есть действующая виза в Германию, смогу ли я по этой визе посетить Испанию?
- Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
- Точно также

Интервью 3. Школьник, 14 лет.

- Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации (форма на сайте, ICQ, Telegram, WhatsApp, Viber, etc.) ?
- Очень редко.
- Как часто ответ консультанта был Вам полезен? Можно в процентном соотношении.
- Наверно, 60%.
- Как долго Вы ждете ответа на заданный вопрос?
- 1 день.
- Возникают ли у Вас затруднения с тем, как правильно сформулировать вопрос? Если да, то расскажите, в чем трудности.
- Нет.
- Слышали ли Вы о голосовых помощниках (Алиса, Siri, etc.)?
- Да.

- Если Вы использовали голосовой помощник, опишите Ваши впечатления от его работы (например: “часто неправильно понимал меня”, “отвечал не в тему” и т.д.)
- На русском языке не понимает названия английских предложений.
- Какие, на Ваш взгляд, типы задач может решать голосовой помощник на сегодняшний день? А через 20 лет?
- На данный момент функций не очень много, но через 20 лет думаю все изменится.
- Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?
- Да.
- Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
- Нет.
- Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос?
- Да. Я бы задавал такие вопросы на которые боту ответить тяжело.
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой.
 - a. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
 - b. Здравствуйте. У меня есть виза в Германию, но мне нужно поехать в Испанию. Могу ли я полететь в Испанию с немецкой визой или мне нужно делать испанскую визу?
 - c. Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
 - d. У меня есть виза в Германию. Мне нужно в Испанию. Смогу ли я поехать в Испанию с немецкой визой?
- Сколько времени Вам понадобилось, чтобы четко сформулировать вопрос живому консультанту? А боту?
- 2 - 3 минуты для живого консультанта. 5 - 7 минут для бота.

Интервью 4. Преподаватель у школьников, 20 лет.

- Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации (форма на сайте, ICQ, Telegram, WhatsApp, Viber, etc.) ?
- Крайне редко; обычно, если есть вопрос, звоню напрямую.
- Как часто ответ консультанта был Вам полезен? Можно в процентном соотношении.
- 50%. Обычно говорят какие-то общие слова.
- Как долго Вы ждете ответа на заданный вопрос?
- Около 5 минут.
- Слышали ли Вы о голосовых помощниках (Алиса, Siri, etc.)?
- Да, конечно. Про это сейчас много где рассказывают!
- Насколько, по-вашему, можно доверять работе голосового помощника? Поделитесь своими мыслями на эту тему.
- При правильной настройке - в достаточной степени.
- Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?

- Естественно.
- Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
- Иногда пользуюсь ботом, выдающим по названию книги ссылку на скачивание. Первокуры фупма писали бот для викиимпта. Раньше юзал бота, сообщающего, когда человек входит в онлайн.
- Расскажите о Вашем общении с ботом (например: “веду с ним полноценный диалог” или “только подписан на интересную рассылку”)
- Общаюсь в форме “мой запрос” - “ответ бота”.
- Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос?
- Вероятно, стал бы, если нет возможности позвонить и пообщаться вслух. Это так, потому что все боты на горячих линиях, с которыми я имел дело, были кривыми, линейными и явно были не в состоянии заменить человека. С ботом уровня Алисы я готов консультироваться.
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой.
 - a. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
 - b. Здравствуйте. Проконсультируйте, пожалуйста, могу ли я посетить Испанию, имея действующую визу в Германию и не имея именно испанской визы?
 - c. Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
 - d. Могу ли я посетить Испанию, имея действующую визу в Германию и не имея именно испанской визы?
- Сколько времени Вам понадобилось, чтобы четко сформулировать вопрос живому консультанту? А боту?
- Обычно совсем немногим больше времени, затрачиваемого на набор текста.

Интервью 5. Программист, 20 лет.

- Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации (форма на сайте, ICQ, Telegram, WhatsApp, Viber, etc.) ?
- Никогда. Всегда по горячей линии звоню или просто сам гуглю.
- Слышали ли Вы о голосовых помощниках (Алиса, Siri, etc.)?
- Конечно.
- Если Вы использовали голосовой помощник, опишите Ваши впечатления от его работы (например: “часто неправильно понимал меня”, “отвечал не в тему” и т.д.)
- Было 2 сценария использования. 1) Я задавал вопросы, на которые нужен был нормальный ответ. Бывало, что помощник не мог нормально ответить и лез в интернет. 2) Я спрашивал всякую фигню и ждал диалога. Тут все очень плохо было.
- Насколько, по-вашему, можно доверять работе голосового помощника? Поделитесь своими мыслями на эту тему.

- Я считаю, что достаточно простые вопросы спрашивать можно и нужно. Это облегчает жизнь. Но сейчас это все в зародыше.
- Какие, на Ваш взгляд, типы задач может решать голосовой помощник на сегодняшний день? А через 20 лет?
- Сегодня он может включать музыку, звонить, и т.д. Через 20 лет, я думаю, он будет неотъемлемой частью жизни. Составлять расписание, планировать отдых, помогать в повседневной жизни.
- Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?
- Да.
- Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
- Да, вакансии от Дойче-банка.
- Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос?
- Стал бы.
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой.
 - a. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
 - b. Нужно ли переделывать немецкую визу, если я лечу в Испанию?
 - c. Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
 - d. Аналогично, как консультанту.
- Сколько времени Вам понадобилось, чтобы четко сформулировать вопрос живому консультанту? А боту?
- Одинаково.

Интервью 6. Администратор, 23 года.

- Как часто на различных сайтах Вы пользуетесь горячей линией для получения онлайн-консультации (форма на сайте, ICQ, Telegram, WhatsApp, Viber, etc.) ?
- Редко.
- Как часто ответ консультанта был Вам полезен? Можно в процентном соотношении.
- 50%.
- Как долго в среднем Вы ждете ответа на заданный вопрос?
- 10 минут.
- Возникают ли у Вас затруднения с тем, как правильно сформулировать вопрос? Если да, то расскажите, в чем трудности.
- Нет.
- Слышали ли Вы о голосовых помощниках (Алиса, Siri, etc.)?
- Да.
- Если Вы использовали голосовой помощник, опишите Ваши впечатления от его работы (например: “часто неправильно понимал меня”, “отвечал не в тему” и т.д.)
- Часто отвечает одними и теми же ответами на совершенно разные вопросы.
- Насколько, по-вашему, можно доверять работе голосового помощника? Поделитесь своими мыслями на эту тему.
- На 20%. Есть шаблонные запросы, с которыми он справляется, но не более.

- Какие, на Ваш взгляд, типы задач может решать голосовой помощник на сегодняшний день? А через 20 лет?
- Сейчас «позвонить/написать/открыть». Через 20 лет - возможность вести дискуссии.
- Слышали ли Вы о чат-ботах в vk.com и Telegram?
- Да.
- Подписаны ли Вы на каких-нибудь чат-ботов в соц. сетях и мессенджерах? На каких, если не секрет?
- Да. SKY ETH Banker.
- Расскажите о Вашем общении с ботом (например: “веду с ним полноценный диалог” или “только подписан на интересную рассылку”)
- Покупаю ETH через бот.
- Если бы Вы знали, что на горячей линии Вам ответит бот, стали бы Вы задавать вопрос?
- Да, стала бы. Возможно это будет полезно. Если нет всегда есть другая возможность узнать нужную информацию.
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой.
 - a. Задайте этот вопрос консультанту из визового центра онлайн.
 - b. Можно по визе в Германию посетить Испанию ?
 - c. Как бы Вы сформулировали этот вопрос боту?
 - d. Можно по визе в Германию посетить Испанию ?
- Сколько времени Вам понадобилось, чтобы четко сформулировать вопрос живому консультанту? А боту?
- 30 секунд.

Интервью 7. Экономист, 24 года

- Здравствуйте, я собираю информацию для стартапа iPavlov и хотел бы поговорить на тему голосовых ассистентов, и узнать ваше к ним отношение
- Привет
- Часто ли вам приходится звонить на горячую линию или, например, заполнять онлайн формы для консультации?
- Обычно может раз в год или даже раз в два. Хотя совсем недавно был случай с компанией PonyExpress приходилось звонить им каждый день по несколько раз и требовать доставки товара, просто ужас какой-то. Каждый день ровно в семь утра моя посылка отправлялась со склада и в девять вечера возвращалась обратно, представляете?
- Я конечно их не защищаю, но может у них были на то причины?
- В том то все и дело что нет, в подобных случаях курьеры должны оставлять причину в специальной колонке, как мне объяснял консультант, а в моем случае ничего такого не происходило, вот и приходилось звонить и писать и каждый раз заново объяснять свою проблему переключаться между специалистами и пошло поехало.
- Товар то вы получили в итоге?
- Спустя неделю по-моему.

- Хорошо, а хотели бы вы, чтобы вместо людей вам отвечал какой-нибудь бот или робот?
- Я вижу тут две стороны медали. С одной стороны не будет кучи экспертов в разных областях, а будет один бот, способный ответить на все вопросы. К тому же, наверное, он сможет запоминать информацию с предыдущего разговора и это огромный плюс. С другой же стороны если посмотреть на голосовых помощников как Сири, то чтобы она тебя поняла нужно строить вполне конкретные и строго структурированные фразы, и только тогда, может быть, она сможет тебя понять. В этом, конечно большой минус.
- Но если все таки предположить гипотетическую ситуацию и роботы начнут понимать речь наравне с человеком, тогда что?
- Ну тогда безусловно да, по крайней мере лично для меня.
- Ага, раз уж вы заговорили о Сири, часто доводится использовать?
- Не то чтобы часто, все из-за проблемы распознавания “Привет Сири переключи песню”, “Привет Сири позвони Марине” на этом мое общение с ней заканчивается.
- Можете немного пофантазировать и сказать что изменится в этой сфере за 20 лет?
- Я думаю - всё. Учитывая тенденцию развития технологий скоро мы будем лежать на кроватях, а роботы и боты начнут делать работу за нас.
- Звучит оптимистично
- Да, главное не допустить восстания машин, как это часто показывают в фильмах.
- Думаю, с голосовыми помощниками мы разобрались, а что насчет текстовых ботов? Телеграмм, вконтакте?
- Да
- Подписаны ли вы на какие-нибудь из них, если да, то на какие?
- Был подписан на чат бот, который выдавал имя владельца по номеру автомобиля, к сожалению или к счастью сейчас его прикрыли, но было интересно. Также подписан на бота поиска книг, кстати очень удобно.
- Расскажите о Вашем типичном общении с ботом
- Пишу ему название, он мне книгу в ответ, вот и весь разговор. Я кстати что-то слышал про ботов, с которыми и правда можно поговорить, но я думаю вряд ли это хорошо работает.
- Рассмотрим ситуацию: Вы хотите поехать в Испанию, а у Вас уже есть виза в Германию. Вам интересно, нужно ли делать новую испанскую визу или можно лететь в Испанию с немецкой визой. Как бы вы задали вопрос консультанту визового центра онлайн?
- Сказал “Здравствуйте нужно ли делать немецкую визу, при наличии испанской”?
- Не плохо, а если бы вы знали, что по той стороне сидит бот?
- Наверное тоже самое, только здороваться бы не стал.
- На этом интервью подошло к концу, спасибо за то, что уделите мне время
- Вам спасибо, всего хорошего.