

## Facebook και Microsoft θεωρούν τα chatbots τις εφαρμογές του μέλλοντος

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



«Τα chatbots είναι οι

εφαρμογές του μέλλοντος», υποστηρίζουν τόσο ο διευθύνων σύμβουλος της Microsoft, Σάτια Ναντέλα, όσο και ο Ντέιβιντ Μάρκους, διευθυντής στον τομέα προϊόντων ανταλλαγής μηνυμάτων του Facebook.

Τα chatbots είναι προγράμματα με τα οποία ένας χρήστης μπορεί να «κουβεντιάσει», αφού έχουν δημιουργηθεί ούτως ώστε να δίνουν αυτόματες απαντήσεις πάντα σε συνάρτηση με τον διάλογο που διεξάγεται, όπως παραδείγματος χάριν σε εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων.

Τόσο ο Ναντέλα όσο και ο Μάρκους βλέπουν τα chatbots ως μια σημαντική νέα «διεπαφή» μεταξύ ανθρώπου και μηχανής, αναφέρει σε δημοσίευσμά της η βρετανική εφημερίδα The Guardian επικαλούμενη σχετικές δηλώσεις τους. Και οι δύο εταιρείες έχουν διαθέσει εργαλεία προκειμένου να βοηθήσουν τους προγραμματιστές να δημιουργήσουν αυτά τα bots. Μεταξύ του διαστήματος Απριλίου και Σεπτεμβρίου, τουλάχιστον 30.000 από τα συγκεκριμένα προγράμματα είχαν αναπτυχθεί μόνο για το Messenger του Facebook.

Μιλώντας ο χρήστης με τα chatbots είναι σαν να ανταλλάσσει μηνύματα με

κάποιον φίλο, εφόσον αυτός τα έχει προσθέσει στις επαφές του. Πολλά από αυτά έχουν δημιουργηθεί με βάση διάφορες κατηγορίες, όπως ψυχαγωγία, gaming, επιχειρήσεις, lifestyle.

Τα chatbots θα μπορούσαν να είναι το λογικό επόμενο βήμα, ιδιαίτερα σε εταιρείες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για την εξυπηρέτηση των πελατών, όπως email και άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων. Διαθέτοντας τεχνολογία «εκμάθησης», τα προγράμματα αυτά θα έχουν τη δυνατότητα να «θυμούνται» παλαιότερες συνομιλίες και να μαθαίνουν από καινούργιες, δημιουργώντας, με τον χρόνο, μια βάση δεδομένων μέσω της οποίας θα μπορούν να ανταποκρίνονται σε μια μεγαλύτερη γκάμα ερωτήσεων και αποριών.

Ωστόσο, κι ενώ οι άνθρωποι που αναπτύσσουν αυτή τη νέα τεχνολογία επισημαίνουν τα θετικά στοιχεία αυτής, εγείρονται δύο βασικά ζητήματα. Πρώτον, το ζήτημα του απορρήτου, αφού θα γίνεται συλλογή, ανάλυση και χρήση όλων αυτών των δεδομένων.

Και δεύτερον, ο αντίκτυπος που θα έχει στους ανθρώπους που εργάζονται σε κέντρα εξυπηρέτησης πελατών σε εκατομμύρια εταιρείες. Πολλοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι ακόμα κι αν το προσωπικό αντικατασταθεί από chatbots, ο ανθρώπινος παράγοντας θα είναι πάντα απαραίτητος. Ωστόσο, αυτό το θέμα αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης συζήτησης σχετικά με το πώς ένα πρόγραμμα μπορεί να εκτοπίσει τους εργαζομένους του 21ου αιώνα.

**Πηγή:** [ikypros.com](http://ikypros.com)