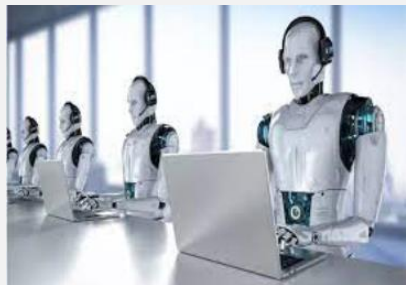


اخراج ۹۰ درصد کارکنان استارت‌آپ هندی و جایگزینی با هوش مصنوعی

یک استارت‌آپ هندی ۹۰ درصد از نیروهای خود را اخراج کرده و یک ربات هوش مصنوعی گفتگوگر را جایگزین آنها کرده و از این موضوع راضی است...



یک استارت‌آپ هندی ۹۰ درصد از نیروهای خود را اخراج کرده و یک ربات هوش مصنوعی گفتگوگر را جایگزین آنها کرده و از این موضوع راضی است، چرا که ادعا می‌کند پس از این کار، زمان پاسخگویی در خدمات پشتیبانی مشتری آنها از یک دقیقه و ۴۴ ثانیه به صفر ثانیه کاهش یافته است.

به گزارش ایسنا و به نقل از آی‌ای، یک استارت‌آپ هندی ادعا می‌کند که ۹۰ درصد از کارکنان پشتیبانی خود را با یک چت بات مبتنی بر هوش مصنوعی به نام لینا (Lina) جایگزین کرده است.

در حالی که بسیاری این اقدام را ناجوانمردانه می‌خوانند، سومیت شاه (Suumit Shah) مدیرعامل این شرکت موسوم به دوکان (Dukaan) می‌گوید با این کار، زمان انتظار مشتریان برای دریافت خدمات پشتیبانی از حدود دو دقیقه به صفر رسیده است. وی در توییت نوشت: ما مجبور شدیم ۹۰ درصد از تیم پشتیبانی خود را به خاطر این چت بات هوش مصنوعی اخراج کنیم. سخت بود؟ بله. لازم بود؟ کاملاً. نتیجه؟ زمان انتظار مشتری از یک دقیقه و ۴۴ ثانیه به صفر رسید! زمان رسیدگی از ۲ ساعت و ۱۳ دقیقه به ۳ دقیقه و ۱۲ ثانیه رسید! هزینه‌های پشتیبانی مشتری نیز تا ۸۵ درصد کاهش یافت!

این در حالی است که واکنش‌ها به این خبر چندان خوب نبوده است. یکی از کاربران توییت در پاسخ به این توییت گفت: شاید این تصمیم درستی برای کسب و کار شما بود، اما نباید جشن گرفته شود.

وی اظهار داشت: شما زندگی ۹۰ درصد از تیم پشتیبانی خود را مختل کردید و آن را در ملاء عام جشن می‌گیرید؟! یکی دیگر از کاربران توییت نوشت: بخش مورد علاقه من در مورد مکالمه با چت بات‌ها، جایی است که پاسخ می‌دهد لطفا صبر کنید، ما در حال اتصال شما به یک انسان هستیم.

البته همانطور که توسط بسیاری از کاربران اشاره شده است، اخراج ۹۰ درصد از کارکنان این شرکت بیشتر یک ترفند بازاریابی و تبلیغاتی به نظر می‌رسد، زیرا گفته می‌شود این اخراج‌ها ۱۰ ماه پیش در سپتامبر ۲۰۲۲ انجام شده است و مشخص نیست که آیا دوکان از آن زمان تاکنون کارکنان بیشتری را اخراج کرده است یا خیر.

شرکت دوکان یک استارت‌آپ مستقر در هند است که راه‌حل‌های فروشگاه‌های را برای مشاغل تجارت الکترونیک ارائه می‌دهد. این راه‌حل‌ها شامل فهرست محصولات، پشتیبانی خدمات گفتگو با مشتری، مدیریت سفارش، مدیریت هزینه‌های تحویل و اشتراک‌گذاری در رسانه‌های اجتماعی، همچنین تجزیه و تحلیل از فروش، توزیع و محصولات است.

پشتیبانی اختصاصی مشتری

اوجاسوی یاداف (Ojasvi Yadav) دانشمند ارشد داده در دوکان که سومیت شاه از او به عنوان یک جادوگر در یادگیری ماشینی یاد می‌کند، ظاهراً ربات گفتگوگر هوش مصنوعی لینا را در دو روز توسعه داده است.

شاه می‌گوید لینا می‌تواند به سؤالات رایج در مورد دوکان بلافاصله و دقیق پاسخ دهد، اما زمانی که برخی سؤالات مربوط به مسائل مالی مانند این که «چرا پرداخت من دو روز است که در حالت انتظار است؟» پرسیده شد، پاسخ درستی نداد. شاه می‌گوید صبح روز بعد از راه اندازی لینا، از خواب بیدار شدم و دیدم ۱۴۰۰ مورد پشتیبانی با علامت «حل شده» رسیدگی شده است.

وی همچنین در توییت خود از راه اندازی یک سکوی خدمات هوش مصنوعی شخصی به نام Bot۹ خبر داد که به کسب و کارها اجازه می‌دهد دستیار هوش مصنوعی خود را ظرف ۳۰ ثانیه بسازند و هزینه‌های پشتیبانی مشتری را کاهش دهند. به گفته وی، اساس آنها بر پایه ChatGPT مدل زبان بزرگ شرکت OpenAI خواهد بود و با قیمت ۶۹ دلار در ماه در دسترس خواهد بود.

آیا شغل ما با هوش مصنوعی جایگزین خواهد شد؟

ادغام شرکت دوکان با هوش مصنوعی در رسانه‌های اجتماعی خبرساز شده است و تا حد زیادی به این ایده که هوش مصنوعی جایگزین مشاغل مردم می‌شود، دامن زده است.

بلومبرگ گزارش داد، شرکت‌هایی مانند «بانک آمریکا» عجله دارند تا هوش مصنوعی، واقعیت مجازی و متاورس را در فرآیند استخدام خود ادغام کنند.

از طرفی، مردم نگران هستند و این احساسی است که به ویژه از زمان راه اندازی ChatGPT در سال گذشته با سیل ابزارهای جدید هوش مصنوعی که تقریباً هر روزه وارد بازار می‌شوند، آغاز شده است.

این در حالی است که راجیو چاندرااسکار، وزیر امور الکترونیک و فناوری هند، هوش مصنوعی را به عنوان تهدیدی برای مشاغل انسانی نمی‌بیند و این مفهوم را «بیهوده، مزخرف و پوچ» می‌داند.

در هر حال داستان دوکان نگران‌کننده است، زیرا شرکت‌های هندی اکنون امکانی برای جایگزینی یکی از ارزان‌ترین نیروهای کار در جهان با جایگزینی حتی ارزان‌تر دارند.