

TECH TALK



ชัชวาล สังคิตตระการ

ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสยุคยูทูปไอลีย
อีเล็คทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ
(เนกทก)

สมรภูมิ เพื่อนดิจิทัล

หลายปีมานี้ คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรา มากมายเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน นาฬิกาอัจฉริยะ และอุปกรณ์สวมใส่ หรือแพลตฟอร์มสำหรับดูหนังฟังเพลงออนไลน์ ในห้วงเวลานี้ เราเห็นธุรกิจเกิดใหม่และล้มตายกันอยู่ตลอดเส้นทาง

ไม่กี่ปีมานี้ เราเริ่มเห็นสมรภูมิบ้านอัจฉริยะ เริ่มดุเดือดอย่างชัดเจน ที่ไม่ใช่แข่งชิงเพียงอุปกรณ์แต่เป็นการแข่งชิงระบบนิเวศหรือ Ecosystem เพื่อแข่งขันกันว่าใครจะได้เป็นศูนย์กลางของอุปกรณ์ต่อพ่วงทั้งหลาย เพราะนั่นหมายความว่าจะมีอำนาจในการกำหนดทิศทางของเทคโนโลยีในอนาคตได้

ปัจจุบันแฮตบอดเป็นเทคโนโลยีที่ถูกพูดถึงอย่างกว้างขวาง และต้องการนำไปใช้ในแทบทุกภาคส่วน Gartner เคยทำนายไว้เมื่อสิบปีก่อนว่า ภายในปี 2558 มนุษย์จะมีเพื่อนออนไลน์ที่ไม่ใช่คนประมาณ 10% ทำให้สมรภูมิแฮตบอดเป็นสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากความใหม่ของเทคโนโลยีแฮตบอดสำหรับการประยุกต์ใช้จริง

ดังนั้น ความท้าทายของการประยุกต์ใช้แฮตบอดยุคนี้ จึงอยู่ที่การหา “Benefit Story” ได้ดีและโดนใจผู้ใช้ เพราะเหตุผลที่ผู้ใช้จะเลือกใช้ อยู่ที่ คุณประโยชน์ (Benefit) ที่จะได้รับ หากเราสามารถสื่อสารให้ผู้ใช้เข้าใจ สนใจและยอมรับคุณค่าที่เรา

นำเสนอได้ ความสำเร็จจะไม่ใช่ว่าเรื่องยาก Benefit Story เป็นการร้อยเรียงสิ่งต่างๆ ให้ผู้ใช้เข้าใจว่า เมื่อใช้งานแล้ว จะได้รับประโยชน์อะไรบ้างในยุคที่ Conversational User Interface (CUI) กำลังมาแรง ผู้ใช้ก็กำลังคาดหวังว่าทุกระบบที่เป็น Computer Based เราจะสามารถใช้งานได้ผ่านการสนทนาพูดคุย ไม่ว่าจะเป็นการสั่งงานด้วยคำสั่งข้อความ หรือคำสั่งเสียง

ตัวอย่างของประยุกต์ใช้แฮตบอดที่ผมค่อนข้างชอบ คือการนำแฮตบอดมาผนวกเข้ากับเทคโนโลยี Internet of Thing ที่ผู้กระบวนให้สามารถสั่งอุปกรณ์ต่างๆ ภายในบ้านให้ทำงานได้ ด้วยการสนทนา มีอยู่เจ้าหนึ่งซึ่งคีย์เวิร์ดคือ “Virtual Home Robot” จุดเด่นของระบบนี้ ไม่ได้อยู่ที่ความสามารถในการเชื่อมต่อและสั่งการอุปกรณ์ต่างๆ แต่คือการออกแบบ Benefit Story ให้โดนใจ ด้วยการสร้างตัวละครเสมือนขึ้นมา คู่มือชีวิตชีวา และทำหน้าที่ช่วยเหลือเจ้าของที่มากกว่านั้น คือการออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้ (User Experience) ให้รู้สึกเป็นคนสำคัญและมีคนคอยดูแล เป็นห่วงเป็นใยอยู่ตลอดเวลา เล่นกับอารมณ์ความรู้สึกมากที่สุดเท่าที่เดียว แม้ในบางมุมจะฟังดูหู้ว่าไม่มีเพื่อนที่เป็นคนจริงๆ คบแล้วหรือก็ตาม แต่นั่นก็อาจเป็นทางเลือกหนึ่งของคนในยุคปัจจุบันที่ต่างคนต่างอยู่

ผมเองก็บอกไม่ได้เช่นกันว่าในระยะยาว จะดีหรือไม่ แต่นี่เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งของแฮตบอดหรือระบบผู้ช่วยที่ถูกสร้างออกมาแข่งขันกัน และมีแนวโน้มจะมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันและอนาคต การนำเสนอระบบในรูปแบบเดิม คงต้องพาดพันกันในสมรภูมิเพื่อนดิจิทัลอย่างดุเดือด หากมุ่งเน้นเพียงความสามารถด้านเทคนิคก็จะเป็นการเอาชนะตลาดและชนะใจผู้ใช้ไม่ได้ ต้องประกอบด้วย Benefit Story ที่โดนใจ แตกต่างและผู้ใช้ต้องเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ■