

【社論】 2019 年趨勢預測

語音助理自 2011 年開始大規模導入手機與其他裝置。現在使用者每周發出數十億個指令，像是「播一首歌」、「傳送訊息」、「設定提醒」、「查看我的日曆」，甚至「你愛我嗎？」。儘管語音助理越來越普及與實用，但重要性仍不敵網路或手機應用程式生態系統。不過，這已經開始轉變。主要廠商正針對幾個關鍵面向進行創新，在這一年語音助理的發展格局將隨之改變。

以下是 2019 年值得關注的語音助理趨勢預測。

1. 使用者只會擁有一個語音助理，而非五萬個

現今：

透過目前多數語音助理平台，使用者可以要求執行有限的內建服務，例如上述提到的例子。但若是要獲取第三方開發者的服務，就是另一回事了，使用者必須先在指令加上服務提供者名稱，再使用特定的指令組。「語音助理，請『應用程式 7』執行『指令 5』。」對使用者來說，要記住上萬個服務提供者名稱和指令組是非常困難的，導致此模式無法成功擴展。因此，第三方服務的流量極低，使用者的選擇也多半侷限在語音助理內建的少數幾個服務中。

預測：

2019 年語音助理體驗將朝更為流暢無縫且整合的介面邁進，讓使用者能以自己想要的方式提出各式請求，同時更自然地與第三方服務互動。身為使用者，我希望一個語音助理就能執行五萬種任務，而非五萬個不同的語音助理，各自擁有截然不同的體驗、記憶等等。若此預測成真，使用者將擁有更高效且專屬的體驗，而服務提供者將具備更可擴展的管道，以接收相關的服務請求。

2. 開發者工具與平台將更加強大

現今：

若開發者欲新增服務至 AI 語音助理中，視其為語音助理大廠員工或是第三方開發者而定，可使用的工具將有天壤之別。第三方開發者僅能獲取簡單的網路工具，除了提供基本的自然語言解析和不穩定的對話回應模板之外，並沒有太多其他功能。

預測：

2019 年開發者終於有機會獲取複雜的平台與工具，其功能性和豐富程度遠遠高於現今的資源。除了豐富的自然語言理解能力之外，相關平台也將提供實現使用者偏好的機器學習、構建與情境對話管理、適應性高的多裝置與多語言體驗等功能，而其中最先進的功能將搭載 AI 建立的代碼生成，讓開發者可以更快處理各式使用案例，同時減少需要編寫和維護的代碼數量。

3. 語音助理從「知道」進化為「做到」

現今：

目前市面上多數語音助理主要用於檢索資訊或回答問題。

預測：

2019 年語音助理除了回答問題，也將開始代替使用者執行工作。透過整合的支付系統與 OAuth 等網路標準，語音助理將有能力完成端對端交易，而且不須離開語音助理體驗。透過多裝置的對話體驗，現在語音助理可以訂票、送花、訂位等等，而且不需要跳轉至某個應用程式或網站即可完成各項工作。

4. 語音助理將改變駕駛體驗

現今：

在開車時使用語音助理的主要目的為傳簡訊、打電話、播放音樂與啟動導航以抵達目的地。

預測：

隨著語音助理生態系開放並開始提供更強大的開發工具、更自然的互動與體驗式交易能力，我們預期開發者將蜂擁而至，透過不須用手和眼的互動體驗，提供通勤者各式各樣實用且重要的功能。光是在美國，每年的通勤時間就超過十億小時，而開車時使用網站或應用程式執行功能並不安全，語音助理介面則可以讓車輛駕駛便於使用更多趣味功能。

2019 年請多留意上述面向的發展，這代表語音助理將從簡單的功能裝置轉變為成熟的使用者介面範例，而且與網路或手機一樣重要。

此篇社論出自

Adam Cheyer

三星電子 Viv 實驗室首席技術長