

GuSpeak

Guru Speaker

system komunikacji.7

Motto: Kto pyta jest głupcem przez 5 minut, kto nie pyta pozostaje głupcem przez całe życie.
Parafrazując angielskie przysłowie: "Advice in time saves nine".
Czas to cena, jaką musisz zapłacić za to, co jest za darmo.

Streszczenie.

Celem projektu jest opracowanie systemu szybkiej komunikacji pomiędzy ekspertami z różnych dziedzin wiedzy a osobami mającymi pytania lub problemy czekające na rozwiązanie. W skład systemu wejdą: strona internetowa, aplikacja mobilna.

Genezą pomysłu były wielokrotne trudności w znalezieniu szybkiej pomocy w rozwiązaniu problemów przy zagadnieniach technicznych (elektronika i informatyka).

Wartość dodana:

Znaczne skrócenie czasu poszukiwania rzetelnej informacji. Umożliwienie rozmowy z ekspertem wybranym stosownie do wagi problemu.

Grupa docelowa:

Osoby aktualnie używające grup dyskusyjnych, forów internetowych czy też komunikatorów.

Konkurencja:

USA - serwis www.liveperson.com - wiele rozwiązań będzie innych.

Model biznesowy:

Podstawowym źródłem przychodu będzie prowizja od wynagrodzenia dla eksperta, dodatkowo przychód z programów partnerskich, z reklam i innych płatnych usług.

Potencjalny popyt:

Obecni użytkownicy forów internetowych oraz grup dyskusyjnych, firmy konsultingowe.

Wymagania finansowe:

??? do uzupełnienia

Plany długoterminowe:

Dodawanie funkcjonalności do systemu, przygotowanie wielu wersji językowych, ekspansja na cały świat. :)

Wstęp.

Obecnie w internecie mamy wiele sposobów wzajemnej komunikacji: e-mail, forum, IRC, grupy dyskusyjne, serwisy typu answers.yahoo.com konferencje online, komunikatory (skype, gadu-gadu i inne).

Dlaczego mamy tyle różnych sposobów? Każdy ma pewne cechy bardzo użyteczne w pewnych okolicznościach.

Popatrzmy na nie z perspektywy osoby szukającej pomocy w rozwiązaniu jakiegoś problemu oraz z punktu widzenia osoby udzielającej porady.

E-mail:

W założeniach służący zarówno do komunikacji prywatnej jak i biznesowej, nakierowane na konkretną osobę lub organizację (ale i tak czyta zwykle jedna osoba)

Zalety:

Nadawca może napisać w dowolnym momencie, odbiorca może przeczytać w dowolnym momencie. Treść może być dowolnej długości. Nie zajmuje czasu eksperta jeśli on nie ma chęci lub kompetencji odpowiadania. Wymiana informacji może być poufna, szyfrowana, z podpisem elektronicznym.

Wady:

Musimy znać adres eksperta, przekonać go aby raczył odpowiedzieć, możemy wcale nie dostać odpowiedzi jeśli nasz email zostanie potraktowany jako spam.

Jeśli problem jest złożony, konieczna jest wymiana kilku lub kilkunastu wiadomości, co trwa bardzo długo. Dużym problemem jest spam. Brak wynagrodzenia dla eksperta za udzielenie porady. Ekspert zwykle nie wie z kim rozmawia (w sensie poziomu wiedzy pytającego). Brak archiwum i wyszukiwania informacji dla innych osób.

IRC:

Przeznaczony do wymiany informacji na konkretny temat, mało ważne z kim w danym momencie rozmawiamy. Ważna jest szybkość komunikacji (praktycznie natychmiastowa - ograniczeniem jest szybkość pisania na klawiaturze).

Zalety:

Szybka wymiana informacji, dostępnych jest wiele osób kompetentnych w danym zagadnieniu. Problem jest widoczny dla wielu ekspertów= od razu może odpowiedzieć kilku przedstawiając różne punkty widzenia. Możliwość dyskusji pomiędzy ekspertami.

Wady:

Zwykle nie wiemy z kim rozmawiamy, duży ruch nie na temat. Często brak wybitnych ekspertów. Eksperci muszą obserwować pytania na kanale aby odpowiedzieć jeśli akurat mają czas, chęci oraz odpowiednią wiedzę. Brak wynagrodzenia dla eksperta. Ekspert zwykle nie zna poziomu wiedzy pytającego. Brak archiwum. Trzeba znać adres/nazwę kanału.

Fora dyskusyjne:

Przeznaczone do wymiany informacji dotyczących wybranego zagadnienia. Są fora ogólnie dostępne jak i dla wybranych osób.

Zalety:

Dobry podział tematyczny, duża liczba ekspertów, wiadomo kto odpowiada i kto pyta (w sensie poziomu wiedzy drugiej strony na podstawie liczby udzielonych odpowiedzi/punktów). Problemy i rozwiązania indeksowane przez google i inne wyszukiwarki. Łatwo wyszukiwać w archiwum. Możliwość dyskusji pomiędzy ekspertami. Wiadomości prywatne.

Wady:

Trzeba znać adres forum, eksperci chcący odpowiadać muszą obserwować forum. Skomplikowane zagadnienia wymagają wymiany wielu postów. Duża liczba wiadomości powoduje że trudno się szuka. Zwykle długi czas oczekiwania na kompetentną odpowiedź. Nawet w jednym temacie jest zwykle kilkanaście różnych forów.

Komunikatory internetowe: (tekstowe i głosowe)

Pierwotnie przeznaczone do wymiany informacji z konkretnymi osobami.

Zalety:

Natychmiastowa komunikacja. Dobrze się sprawdzają w rozmowach z osobami które już znamy. Możliwość konferencji wieloosobowej.

Wady:

Brak archiwum dostępnego dla innych osób. Jeśli mamy problem na który znajomi nie znają odpowiedzi to tym kanałem niczego się nie dowiemy. Jeśli nękamy jednego znajomego za często to nas zablokuje.

Serwisy typu answers.yahoo.com:

Przeznaczone do szybkiego odpowiadania na pytania.

Zalety:

Ogromna liczba ekspertów, szybkie odpowiedzi. System darmowy. Wiele wersji językowych.

Wady:

Słaby podział na kategorie, każdy może odpowiadać na pytania przez co jakość odpowiedzi jest słaba - w celu wybrania odpowiedzi najlepszej można na nie głosować. Ekspert słabo opisany, brak weryfikacji kompetencji. Niejasna sprawa wynagrodzenia dla ekspertów. **Brak polskiej wersji językowej.** W celu odpowiadania w danej kategorii trzeba "siedzieć na stronie".

Inne sposoby uzyskania pomocy w rozwiązaniu problemu:

Tradycyjne przedsiębiorstwa zajmujące się udzielaniem porad.

Zalety:

Kompetentne porady, profesjonalna obsługa.

Wady:

Wysoki koszt porad, Trzeba znać adres. Zwykle konieczność wcześniejszego uzgodnienia warunków (termin konsultacji).

Wniosek:

Trzeba opracować system łączący zalety, a w miarę możliwości pozbawiony wad powyższych sposobów.

Projekt systemu.

Założenia:

Osobie szukającej rozwiązania zwykle zależy na spełnieniu warunków:

- właściwe/poprawne rozwiązanie problemu.
- możliwie najkrótszy czas oczekiwania na odpowiedź.
- możliwie niski koszt.
- darmowy spis innych źródeł wiedzy (książki, blogi, fora internetowe)

Osobie odpowiadającej zależy na uzyskaniu wynagrodzenia stosownie do kompetencji, w możliwie krótkim czasie (aby obsłużyć więcej klientów lub mieć więcej wolnego)

Ekspert będzie wybrany odpowiednio do danego problemu, a odpowiedź dopasowana do poziomu wiedzy pytającego. Inaczej będzie przebiegała rozmowa laika z osobą zajmującą się danym zagadnieniem kilkanaście lat, a inaczej studenta z wykładowcą.

Pytający oceni swoją znajomość tematu w skali 0-10

Ekspert powinien być oceniony w skali 1-10 przez innych ekspertów.

Przykładowa skala dla wiedzy akademickiej:

10 - autorytet w skali kraju, uznany publicysta tematu

9 - profesor, szef instytutu, szef odpowiedników działów RD

8 - profesor, wykładowca-publicysta

7 - doktorat z habilitacją lub bez, kierownik działu, szef projektu

6 - magister inżynier, doktorant, specjalista z doświadczeniem

5 - student entuzjasta, osoba pracująca w danej branży z kilkuletnim doświadczeniem

4 - znawca tematu, hobbysta, student, lokalny guru

3 - osoba interesująca się tematem, z pewną wiedzą praktyczną

2 - osoba interesująca się tematem, teoretyk

1 - osoba interesująca się tematem, początkująca - ale więcej niż laik

Nowy system będzie składał się ze strony internetowej na której będzie wielopoziomowy katalog ekspertów w różnych dziedzinach wiedzy, aplikacji na komputer, aplikacji na urządzenia mobilne oraz system telefoniczny (niekoniecznie).

Katalog będzie zawierał:

grafik dostępności ekspertów, cennik za minutę konsultacji, opis kompetencji eksperta, szczegółowe informacje o danej dziedzinie, alternatywne sposoby uzyskania odpowiedzi (adresy forów internetowych, kanały IRC, linki do specjalistycznych stron).

- podział ogólny oraz szczegółowy (drzewko dziedzin wiedzy)

Pytający będzie kierowany do właściwego eksperta na 2 sposoby:

- samodzielnie przez przegląd drzewka w katalogu i wybór na podstawie opisu.
- pokierowany przez moderatora (usługa płatna)

Po skojarzeniu pytającego z ekspertem odbędzie się rozmowa (audio/video bezpośrednio na stronie lub chat tekstowy) podzielona na 2 etapy:

- wstęp - uzgodnienie ceny za minutę lub od faktu rozwiązania problemu (bezpłatne)
- właściwa rozmowa (w ustalonej cenie).

W trakcie rozmowy będzie pokazany koszt konsultacji dla klienta oraz wynagrodzenie dla eksperta po odliczeniu prowizji.

Ważne - będzie możliwość rozmowy audio/video - najszybszy znany sposób komunikacji, jeśli pierwszy ekspert nie będzie wiedział to dopiero wtedy pytający opíše problem tekstowo aby inni eksperci mogli odpowiadać.

Jeśli w trakcie rozmowy któraś ze stron stwierdzi brak kompetencji będzie możliwość ponownego wybrania innego eksperta.

Po zakończonej rozmowie klient będzie mógł wystawić komentarz oceniający jakość usługi.

Jeśli w danej chwili ekspert nie będzie dostępny będzie możliwość zapisania się na wybrany termin. Jeśli dany ekspert będzie bardzo oblegany (może niekoniecznie ekspert, ale np jakaś sławna osoba - aktor, polityk) to będzie możliwość licytowania jak na aukcjach możliwości rozmowy. (to na później)

W katalogu ekspertów będą następujące informacje:

Firma w jakiej pracuje ekspert, jego dorobek, informacja w jakich kategoriach jest ekspertem, grafik dostępności wraz z cennikiem (lub aktualną ceną jeśli uruchomimy aukcję)

W drzewku kategorii będą umieszczane dodatkowe informacje:

Przykład:

Pokazuj:

tylko język { polski }

reklamy (opcja zablokowana - odblokowanie za opłatą?)

firmy

ceny

jakaś inna opcja

| REKLAMA - kup sobie nowy komputer i pozbadź się problemów ze starym
| sprawdź ceny na allegro.....

komputery -> sprzęt -> rozwiązywanie problemów

- laptopy

- drukarki

- karty graficzne

(4) ekspertów

- Michael Brown / nvidia / engineer [5\$] **[ONLINE]**

- mgr inż abc / firma xyz/ gł. serwisant [2 zł] [9:00-15:30]

- Jan Wesoły / freelancer [1,20 zł] [14:00-19:45]

.....

(56) chętnych do pomocy

- (nick lub numer) / Politechnika / student [0,05 zł] [18:50-20:00]

- (nick lub numer) / firma XYZ / sprzedawca **[ONLINE]** **[darmowy]**

- anonimowy **[ONLINE]** [0,01 zł]

.....

(12) gości

grupy dyskusyjne:

pl.comp.os.linux.sprzet

fora o podobnej tematyce:

www.jakiś adres.pl

* **firmy oferujące usługi serwisowe (innym kolorem - dodanie do spisu za opłatą)**

* **---** firma krzak - link do strony i krótki opis

* **---** firma dwa krzaki

zobacz również:

* **sklepy ze sprzętem komputerowym w twojej okolicy** (filtrowane opcjonalnie po odległości klienta od sklepu - innym kolorem - dodanie do spisu za opłatą)

Funkcjonalność na później:

W drzewku kategorii wiedzy będą umieszczane książki, z których można by dowiedzieć się więcej na dany temat (programy partnerskie z wydawnictwami, np Helion, Złote Myśli). Lista czytelników danej książki (możliwość dyskusji z innymi czytelnikami, zapytania do autora)

W profilu eksperta będzie lista przeczytanych książek a co ważniejsze napisanych książek i artykułów.

To jakby integracja <http://www.webook.pl/>

W późniejszym czasie będzie możliwość uzyskania porady przez telefon (po zarejestrowaniu się na stronie) - po połączeniu z automatem przy pomocy klawiatury telefonu klient wybierze kategorię a następnie eksperta, lub połączenie z ekspertem będzie przy pomocy człowieka/asystenta głosowo.

Po zebraniu dużej liczby ekspertów oraz jeszcze większej liczby osób zainteresowanych danym tematem system będzie rozszerzony do ogólnej wyszukiwarki oferującej zapytania w języku naturalnym - wystarczy kilka osób zapytać: jeśli wiedzą to odpowiedzą a jeśli nie to będą w stanie wskazać taką osobę która będzie wiedziała najlepiej. (to na później albo wcale)

System od samego początku będzie budowany w sposób umożliwiający pracę w różnych językach.

Dodatkową usługą będzie rozmowa z ekspertem w różnych językach - w połączeniu z tłumaczem. (na później)

Rozmowy będą mogły być rejestrowane (zarówno tekstowe jak i audio/video) i gromadzone w bazie wiedzy.

W późniejszym czasie zarejestrowane rozmowy będą redagowane wspólnie przez kilku ekspertów z danej dziedziny i udostępniane za opłatą. (na później)

Jeśli problem nie będzie rozwiązany, zostanie dodany do bazy i będzie czekał na pojawienie się takiego eksperta który będzie potrafił go rozwiązać.

Problemy/pytania powtarzające się będą zbierane, katalogowane a rozwiązania udostępniane za opłatą w formie poradników.

W początkowej fazie działania systemu dla nowych osób rejestrujących się w systemie będzie przewidziane drobne wynagrodzenie jeśli osoba wpisze się jako chętna do udzielania porad (potencjalny ekspert). To wynagrodzenie za podanie swoich danych będzie mogło być wydane na opłacenie kilku rozmów z innymi ekspertami dla przetestowania systemu oraz dla przyzwyczajenia osoby do używania systemu.

Reklamy w systemie.

Reklamy będą umieszczane we właściwych kategoriach.

System będzie rozliczał reklamodawców w nietypowy sposób: Za kliknięcie użytkownika systemu w reklamę będzie pobrana od reklamodawcy pewna kwota (tak jak to jest w Google), ale jakaś część tej kwoty zostanie przekazana użytkownikowi pod warunkiem oglądnięcia całej reklamy oraz udzieleniu odpowiedzi na 2-3 pytania związane z reklamą.(Czyli za uważne oglądanie reklam użytkownik będzie dostawał wynagrodzenie,a reklamodawca będzie wiedział o preferencjach użytkowników).

Ankiety:

Wypełnianie ankiet tylko za wynagrodzeniem, podobnie jak reklamy, czyli część opłat jest dla wypełniającego.

Dane osobowe:

Jeśli użytkownik przy reklamie lub ankiecie zaznaczy dodatkowe pole to dostanie większe wynagrodzenie jeśli nie będzie anonimowy - decyzja użytkownika.,

Zespół.

{w trakcie kompletowania}

Mariusz Koniarz

Rynek i konkurencja.

Bezpośrednią konkurencją dla systemu są:

* Serwisy zagraniczne:

- serwis <http://www.liveperson.com>, działający na terenie USA, który działa od 1995 roku, w dalszym ciągu rozwija się dynamicznie, w 2009 roku przekroczył poziom 30 tys współpracujących ekspertów, firma zanotowała zysk netto za rok 2009 ponad 74 mln \$.

- serwis <http://www.experts-exchange.com/> - zajmuje się tylko problemami informatycznymi, ponad 50 tys zarejestrowanych ekspertów.

* Serwisy krajowe:

- serwis <http://www.ekspercionline.pl/> - prawdopodobnie nie działający (na stronie nie ma widocznego ruchu)

kilkaście innych małych serwisów zajmujących się tylko wąsko wybranymi zagadnieniami (budownictwo, prawo, medycyna)

Pośrednio konkurencją są darmowe fora internetowe oraz serwisy: <http://answers.yahoo.com/>
<http://groups.yahoo.com/>

darmowy serwis zapytaj.com.pl dziennie ponad 15000 zapytań

Na forach internetowych jest bardzo duży ruch, np polski serwis fora.pl chwali się na dzień 1

marca 2011 roku posiadaniem 691 073 forów, 6 322 050 użytkowników oraz 95 257 469 wypowiedzi. Forum poświęcone dystrybucji Gentoo Linux forums.gentoo.org posiada 132 669 zarejestrowanych użytkowników.

Ruch na grupach dyskusyjnych:

Dane z dnia 28-02-2011: 381550 zadanych pytań, ogólnie wypowiedzi 1141741

Rekordy:

Pojedynczy ekspert może udzielić 185423 odpowiedzi w ciągu 4 lat:

http://answers.yahoo.com/rank_total;_ylt=AoTjA7Zli7Pk0BcrhSfWzus.zKIX;_ylv=3?f=a

co daje ponad 120 odpowiedzi dziennie. W statystykach jest on oceniany na 47% najlepszych odpowiedzi.

Dnia 02 marca 2011 roku było 284355 pytań, z czego 153786 z odpowiedziami.(pytania pozostają otwarte przez 4 dni)

Do tego coraz większa liczba użytkowników internetu w wielu krajach.

Potencjalnie można by mieć tyle klientów co facebook

Koszt wykonania:

{do uzupełnienia}

Marketing i promocja systemu

{w trakcie opracowywania}