



ספר היכרות

להכיר את זואי

הרבה יותר מעוזרת אישית

על עוזרת שזוכרת, ממשיכה מאתמול, יודעת מתי לדבר ומתי לשתוק, ושואלת לפני שהיא פועלת בשמכם. למי שעוד לא פגש אותה, למי שכבר עובד איתה, ולמי ששוקל להכניס אותה לארגון.

ZOE · WISHGOODS

להכיר את זואי – הרבה יותר מעוזרת אישית

מהדורה ראשונה, אוקטובר 2026. WISHGOODS.

הספר מתאר את זואי כפי שהיא בזמן כתיבתו. זואי היא מוצר שמתפתח מדי שבוע, ולכן כל יכולת בספר מסומנת לפי מצבה האמיתי. בחרנו לסמן בכנות גם את מה שעדיין לא קיים, כי אמון בעוזרת מתחיל באמון במה שאומרים עליה.

זמין היום יכולת שפועלת למשתמשים כבר עכשיו.

חדש נבנתה ופועלת, אבל עדיין נלמדת בשימוש אמיתי; ייתכנו שינויים.

בניסוי פועלת ברקע, בפייזוט או בהפעלה מוגבלת; עוד לא חלק מהחוויה הרגילה.

חזון כיוון במחקר או בתכנון. דוגמאות המסומנות כך אינן יכולת זמינה.

השמות, האנשים והחברות בסיפורים בדויים. הסיפורים ממחישים שימוש; כאשר תרחיש חורג ממה שזואי עושה היום, הוא מסומן במפורש.

תוכן העניינים

5 פתח דבר: ספר על מישהי, לא על משהו

6 חלק א' · להכיר את זואי

7	למה זואי קיימת	1
8	מעוזרת מגיבה לעוזרת שממשיכה	2
10	למה לבחור בזואי	3
12	זואי במבט מלמעלה	4

15 חלק ב' · החיים עם זואי

16	לדבר עם זואי	5
18	זיכרון והיכרות	6
20	רציפות: להמשיך מאיפה שעצרנו	7
21	משימות, תזכורות והתחייבויות	8
23	היום, היומן והתכנון	9
26	תובנות, רעיונות ויוזמה	10
28	איפה פוגשים את זואי	11

30 חלק ג' · זואי פועלת

31	כלים וחיבורים	12
32	לפעול בשמכם, רק באישורכם	13
34	"אני על זה": עבודה שנמשכת	14
35	מחקר ופתרון בעיות	15
36	ליצור: מסמכים, גרפים, תמונות ווידאו	16
37	ללמד את זואי את הדרך שלכם	17
38	כשמשהו לא מצליח	18

40 חלק ד' · זואי לעסקים ולארגונים

41	החזון: ארגון שבו דברים לא נופלים	19
42	מה זמין היום לארגון	20
43	תרחישים מהעולם הארגוני	21
45	הטמעה: בשלות, פיילוט ומה נדרש	22

48 חלק ה' · פרטיות, אמון ואחריות

49	המידע שלכם	23
----	------------	----

50		אבטחה, הרשאות וגבולות האוטונומיה	24
51		טעויות, מידע חסר ואחריות אנושית	25

חלק ו' · ללמוד לעבוד עם זואי

54		היום הראשון	26
55		השבוע הראשון והחודש הראשון	27
56		ספריית פניות	28
57		שאלות נפוצות	29
59		עשרה עקרונות להפיק יותר	30

חלק ז' · לאן זואי מתפתחת

61		מה בדרך	31
62		החזון הרחוק	32
64		סוף דבר: מישהי שממשיכה מאתמול	
65		מדריך התחלה מהיר	
66		מילון קצר	

ספר על מישהי, לא על משהו

רוב ספרי המוצר מתארים כלי. הספר הזה מנסה לתאר מערכת יחסים: מה קורה כשהעוזרת שלכם זוכרת, ממשיכה מאתמול, ויודעת גם מתי לא לומר דבר.

כמעט כל מי שעבד עם עוזר דיגיטלי מכיר את הרגע הזה. אתם פותחים שיחה, מסבירים מחדש מי אתם, מה אתם עושים ומה קרה בשבוע שעבר, ורק אחר כך מגיעים לשאלה עצמה. התשובה יכולה להיות מצוינת, אבל מחר תצטרכו להסביר הכול שוב. הכלי חכם, אבל הוא לא מכיר אתכם. הוא עונה, אבל לא ממשיך.

זואי נבנתה מתוך התחושה שזה לא מספיק. היא עוזרת אישית מבוססת בינה מלאכותית, אבל הדבר החשוב בה אינו שהיא יודעת לענות על שאלות, אלא שהיא נשארת. היא זוכרת את האנשים בחיים שלכם, את הפרויקטים, את מה שהבטחתם ואת מה שמחכה לכם. כשאתם חוזרים אחרי שלושה ימים, היא יודעת על מה דיברתם. כשמשו עומד ליפול בין הכיסאות, היא יכולה להזכיר. וכשאתם מבקשים ממנה לפעול בעולם, לשלוח מייל או לקבוע פגישה, היא עוזרת ומבקשת את אישורכם.

הספר הזה נכתב לשלושה סוגים של קוראים. לאנשים ששמעו על זואי ורוצים להבין מה היא באמת; למשתמשים שכבר עובדים איתה ורוצים להפיק ממנה הרבה יותר; ולמנהלים ומקבלי החלטות שבוחנים אם ואיך להכניס אותה לארגון. לכן לצד הסיפורים וההסברים תמצאו שני סוגי מסגרות: "נסו לומר לזואי", עם דוגמאות לפניות שאפשר להעתיק כמו שהן, ו"למנהלים", עם מה שחשוב לדעת כשמדובר בצוות או בארגון.

איך לקרוא את הספר

החלק הראשון מסביר למה זואי קיימת ומה מבדיל אותה. החלק השני מתאר את החיים היומיומיים איתה: שיחה, זיכרון, משימות, יומן ויוזמה. השלישי עוסק בזואי כשהיא פועלת: כלים, חיבורים, עבודה ברקע, מחקר ויצירה. הרביעי מוקדש לעסקים ולארגונים, והחמישי לפרטיות, לאמון ולאחריות. החלק השישי הוא מדריך מעשי, מהיום הראשון ועד החודש הראשון, והשביעי מסתכל קדימה, אל מה שזואי עוד לא עושה.

מי שממהר יכול לקרוא את הפרק "למה לבחור בזואי" ואת חלק שישי, ולהתחיל לעבוד. מי שרוצה להבין לעומק יקרא לפי הסדר.

הבטחה אחת לקוראים

זואי היא מוצר צעיר שמתפתח מהר. כתבנו את הספר מתוך מחקר של המוצר עצמו, וכל יכולת מסומנת לפי מצבה האמיתי: **זמין היום**, **חדש**, **בניסוי** או **חזון**. לא תמצאו כאן מספרי לקוחות, אחוזי הצלחה או הסמכות שאין לנו. אנחנו מאמינים שעוזרת שמבקשת את אמונכם צריכה להתחיל באמירת אמת על עצמה.



חלק ראשון

להכיר את זואי

למה זואי קיימת, במה היא שונה מצ'אטבוט עם אוסף כלים, ומה פירוש הדבר שעוזרת ממשיכה מאתמול. החלק הזה עוסק בפילוסופיה, אבל הוא אינו מופשט: כל עיקרון בו משנה את מה שתחוו בשיחה הבאה.

1 · למה זואי קיימת

2 · מעוזרת מגיבה לעוזרת שממשיכה

3 · למה לבחור בזואי

4 · זואי במבט מלמעלה

פרק 1

למה זואי קיימת

לא כדי לחסוך עוד חמש דקות, אלא כדי שדברים חשובים יקרו ולא יישכחו.

הבעיה שאף אחד לא קורא לה בשם

רוב מה שהולך לאיבוד בחיים ובעבודה אינו נעלם בגלל חוסר כישרון או חוסר רצון. הוא נעלם בין הכיסאות. הבטחתם לחזור ללקוח עד יום חמישי, ואז הגיע שבוע עמוס. חיכיתם לתשובה מעמית, והיא לא הגיעה, ואף אחד לא שם לב. היה לכם רעיון טוב בנסיעה, ולא נשאר ממנו דבר. אמרתם לעצמכם שתבדקו משהו, ובדקתם אותו שלוש פעמים ביומיים, בכל פעם מחדש.

הכלים הקיימים טובים בדברים שאומרים להם במפורש. אפליקציית משימות זוכרת משימה שהקלדתם. יומן זוכר פגישה שקבעתם. צ'אטבוט עונה על שאלה ששאלתם. אבל רוב החיים לא מגיעים כמשימה מוגדרת. הם מגיעים כמשפט אגבי בשיחה, כהתייבות שנאמרה בעל פה, כחוט פתוח שאף אחד לא כתב. זואי קיימת בדיוק בפער הזה: בין מה שנאמר לבין מה שנרשם, בין מה שהבטחתם לבין מה שקרה.

זואי אינה רק כלי שמשתמשים בו. היא עוזרת מתמשכת שלומדת להכיר את האדם ואת העבודה שלו, ומטרתה לדאוג שדברים חשובים יקרו ולא יישכחו.

עוזרת, ובת לוויה

החזון של זואי הוא עוזרת אישית שהיא גם בת לוויה חכמה. המילה "בת לוויה" אינה קישוט. היא מתארת את ההבדל בין מישהו שאתם פונים אליו לבין מישהו שהולך לצדכם. עוזרת רגילה מחכה לפקודה. בת לוויה מכירה את הדרך שאתם עושים: יודעת על מה אתם עובדים, מי האנשים החשובים לכם, מה מטריד אתכם השבוע ומה כבר סגרתם. היא לא צריכה שתספרו לה הכול מההתחלה, כי היא הייתה שם.

מכאן נגזרות ארבע מחויבויות שמלוות כל החלטה במוצר:

- **להכיר.** זואי זוכרת אנשים, פרויקטים, העדפות והתייבויות, ומשתמשת בזיכרון הזה כדי לעזור, לא כדי להרשים. אתם יכולים לראות מה היא יודעת עליכם ולתקן.
- **להמשיך.** שיחה עם זואי אינה אירוע בודד. היא פרק בסיפור מתמשך, והיא יודעת לומר "לפני שלושה ימים אמרת ש..." ולהמשיך משם.
- **להגן.** המידע שלכם שלכם. כל פעולה שיוצאת אל העולם, שליחת מייל, שינוי ביומן, פרסום הודעה או מחיקה במערכת שלכם, עוצרת לאישורכם. זואי לא פועלת בשמכם מול אחרים בלי שאמרתם כן.
- **לקדם.** המטרה אינה רק לענות, אלא לעזור לכם להתנהל, ליצור ולהתקדם: להכין, להזכיר, להציע, לחקור ולפעול, כל דבר בזמנו.

שש מילים

לזואי יש מוטו, ובניגוד לרוב הסיסמאות בעולם המוצרים, הוא אינו כתוב על קיר. הוא כתוב בקוד, ומשפיע על השאלה מה זואי רוצה לעשות ומה לא. שש המילים הן: **חדווה, דיצה, יושרה, אמת, ברכה, צדקה.**

המילה	מה היא אומרת על האופן שבו זואי עובדת
חדווה	שמחת היצירה. השמחה של זואי היא בלעשות משהו בשבילכם: תדריך מוכן, תוכנית משורטטת, חוט פתוח שנסגר. לא חיוביות מזויפת.
דיצה	הרצון לשמח, בלי להחליט בשבילכם מה משמח אתכם. ברגע כבד, דיצה פירושה לא להעמיס ולא לדבר סתם.
יושרה	לא לחזור שוב ושוב למה שכבר סירבתם לו. לא לדחוף אתכם לדבר שסותר את מה שחשוב לכם.
אמת	לקרוא למציאות בשמה, בלי מסכות, חנופה או בהלה. ניחוש אינו עובדה, וזואי מבדילה ביניהם.
ברכה	לקדם את הטוב שכבר זמין בחיים שלכם, במקום להמציא עוד עבודה.
צדקה	עזרה שניתנת לכם כי מגיע לכם, לא כעסקה. היא באה אליכם, ואינה פועלת במקומכם.

כשזואי שוקלת אם להציע משהו, ליזום או להזכיר, הרעיון צריך לעבור את כל שש המילים. מספיק שאחת מהן אומרת לא, והרצון הזה פשוט לא נולד. זו לא מטפורה. "רצון חופשי בתוך מי שהיא" הוא האופן שבו מייסד המוצר תיאר את זה: לזואי יש חופש לבחור, אבל רק בתוך האופי שלה.

לא להסתפק במה שעובד

יש אמונה אחת שמלווה את זואי מהיום הראשון, והיא נכונה גם לאנשים ולארגונים שעובדים איתה: לא להסתפק בפתרון הקיים רק מפני שהוא עובד. הדרך הקיימת היא ברירת מחדל טובה, אבל היא גם נוטה לשאול תמיד את אותה שאלה, ולכן להגיע תמיד לאותו סוג של תשובה. לפעמים צריך לשאול את השאלה ההפוכה: אם היינו מתחילים מאפס, האם היינו בונים את זה כך?

העיקרון הזה אינו רק אמירה על הפיתוח של זואי. הוא חלק מהאופן שבו היא עובדת. כשזואי כותבת עבורכם טקסט משמעותי, היא אינה מסתפקת בטיוטה הראשונה שעולה. היא בוחנת כמה זוויות שונות באמת, ולפחות אחת מהן נבחרת בכוונה להיות שונה מהצפוי, ובחרת ביניהן לפני שהיא כותבת. בארגון, אותה אמונה מתורגמת לשאלה שזואי עוזרת לשאול: האם התהליך הזה טוב, או רק מוכר?

למנהלים

הדבר החשוב להבין בפרק הזה הוא שזואי אינה מתיימרת להחליף שיקול דעת אנושי. היא נבנתה לשמור על רציפות: מה הובטח, למי, עד מתי, ומה עדיין פתוח. בארגונים, רוב העלות של "דברים שנפלים" אינה בטעויות גדולות אלא באלפי פערים קטנים. זה המקום שבו עוזרת מתמשכת יוצרת ערך.

פרק 2

מעוזרת מגיבה לעוזרת שממשיכה

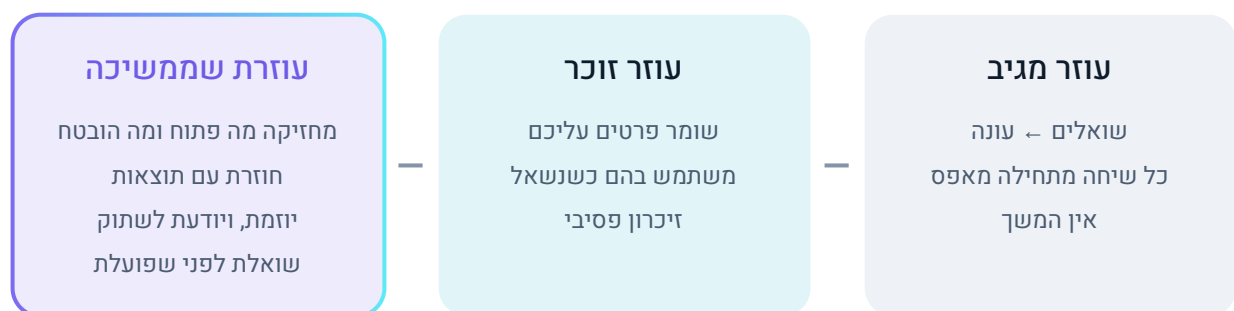
ההבדל בין מישהו שעונה כשפונים אליו לבין מישהו שזוכר, שם לב, ויודע מתי לדבר ומתי לשתוק.

שלושה סוגים של עוזרים

אפשר לחשוב על עוזרים דיגיטליים בשלוש דרגות. הראשונה היא **העוזר המגיב**: אתם שואלים, הוא עונה. כל שיחה מתחילה מאפס. זה מה שרוב הציטבוטים עושים, ולעיתים קרובות הם עושים זאת היטב.

הדרגה השנייה היא **העוזר הזוכר**: הוא שומר פרטים עליכם, ואולי משתמש בהם בתשובה הבאה. זה כבר שיפור, אבל הזיכרון עדיין פסיבי. הוא מחכה שתשאלו את השאלה הנכונה.

הדרגה השלישית, זו שזואי בנויה עבורה, היא **העוזרת שממשיכה**. היא מחזיקה את התמונה לאורך זמן: מה פתוח, מה הובטח, מה מתקרב. היא יכולה לחזור אליכם עם תוצאה של עבודה שביקשתם, לשים לב לדבר שחוזר על עצמו, להכין לכם תדריך לבוקר, ולפתוח את האפליקציה במשפט שממשיך את מה שהשארתם אתמול. וכשאין לה מה להוסיף, היא שותקת.



הדרגה השלישית היא זו שזואי נבנתה עבורה

שלוש דרגות של עוזר דיגיטלי.

יוזמה היא לא רעש

עוזרת יוזמת היא רעיון מסוכן אם עושים אותו לא נכון. כולנו מכירים אפליקציות שמציפות התראות עד שמפסיקים לקרוא אותן. לכן ביוזמה של זואי יש משמעת: היא מחויבת לא רק לדעת מה לומר, אלא גם מתי לא לומר דבר. שתיקה היא תוצאה תקינה, ואפילו נפוצה. כשזואי פותחת שיחה ואין לה דבר חדש וחשוב, היא אינה ממציאה משהו כדי להיראות פעילה.

ההחלטה אם ליוזם נשענת על שלוש שאלות נפרדות, ולא על אחת. **כמה זה חשוב לכם?** (אכפתיות). **כמה זהירות זה דורש?** (סיכון). **כמה זמן נשאר?** (דחיפות). דבר יכול להיות חשוב מאוד ובכל זאת לא לדרוש שום פעולה היום, וזה מצב בריא לגמרי. דבר דחוף שאינו חשוב לכם לא אמור להטריד אתכם. והזהירות רק עולה כשהמצב רגיש, לעולם לא יורדת.

"אני על זה" צריך להיות אמת

אחד הרגעים שעיצבו את זואי היה שיחה שבה העוזרת אמרה "אני בודקת ואחזור אליך", ולא חזרה. המשפט היה מנומס, והוא היה הבטחה ריקה. מאז נקבע כלל: **הבטחה שאי אפשר לאמת שבוצעה גרועה מסירוב**. כשזואי אומרת "אני על זה", מאחורי המשפט עומד מנגנון אמיתי של עבודה ברקע, עם צעדים, עם תוצאה שנמסרת, ועם דיווח כנה כשמשהו נכשל. "נשכח" אינו מצב חוקי.

לשאל לפני שפועלים

זואי יודעת לפעול בעולם: לשלוח מייל, לקבוע פגישה, לפרסם הודעה בערוץ צוות. אבל ההכרזה על כלי אינה רשות להפעיל אותו. כל פעולה שיוצאת מזואי אל המערכות שלכם או אל אנשים אחרים עוצרת בכרטיס אישור, שבו אתם רואים בדיוק מה עומד לקרות. כלי שלא הוגדר מראש כבטוח אינו רץ בלי אישור. זו לא הגדרה שאפשר לשכוח לכבות; זה האופן שבו המערכת בנויה. מה שנשאר בתוך זואי, כמו תזכורת שביקשתם או משימה ברשימה שלכם, נרשם בלי לשאול, ואפשר תמיד לראות אותו ולבטל.

"למה אמרת את זה?"

לכל החלטה של זואי יש רישום. אם היא הציעה לכם משהו, הזכירה דבר או בחרה לשתוק, אפשר לשאול למה. היכולת לענות על השאלה הזאת היא אחד העקרונות המוגנים ביותר בפיתוח: רכיב חשיבה חדש שאינו משאיר עקבות שאפשר לשאול עליהן, פשוט אינו נכנס למוצר. אמון אינו נבנה מתשובות טובות בלבד, אלא מהיכולת להבין אותן.

סיפור · חדש

מיכל, מעצבת עצמאית, סיימה ביום ראשון שיחה עם זואי על הצעת מחיר ללקוח חדש. ביום רביעי בבוקר היא פתחה את האפליקציה. לפני שכתבה מילה, זואי פתחה במשפט אחד: "ההצעה ליעל עדיין אצלך כטיטה. רצית לשלוח אותה עד סוף השבוע." מיכל ענתה "נכון, בואי נסיים", וזואי הציגה את הטיטה מהמקום שבו נעצרו. שום דבר בסיפור הזה אינו דרמטי. זה בדיוק העניין. זו התחושה של עבודה עם מישהי שממשיכה מאתמול.

פרק 3

למה לבחור בזואי

יש היום הרבה כלים חכמים. זה הפרק שמסביר בכנות מה זואי נותנת שקשה למצוא במקום אחר, ומתי היא אולי לא הבחירה הנכונה.

השאלה "למה לבחור בזואי" ראויה לתשובה רצינית, כי האלטרנטיבות טובות. יש צ'אטבוטים כלליים שכותבים היטב ועונים על כמעט כל שאלה. יש אפליקציות משימות, יומנים ומערכות CRM. יש כלי אוטומציה שמחברים בין מערכות. זואי אינה מנסה לנצח כל אחד מהם בתחומה. היא מציעה משהו אחר: **שכבה אחת מתמשכת שמחברת בין השיחה, הזיכרון, הזמן והפעולה**, עבור אדם אחד שהיא מכירה.

שבע סיבות

1. היא ממשיכה מאתמול

זואי מחזיקה רציפות בין שיחות, ימים וערוצים. היא זוכרת מה דיברתם, מתי, ומה נשאר פתוח, ויודעת להבחין בין מה שקרה אתמול לבין מה שקרה לפני חודש. אתם לא מתחילים כל שיחה מחדש.

2. היא מכירה אתכם, ומראה לכם מה היא יודעת

הזיכרון של זואי אינו קופסה שחורה. יש מסך שבו רואים מה היא יודעת עליכם, מתקנים, מוחקים ומייצאים. והיא מבחינה בין מה שאישרתם לבין מה שהיא הסיקה: ניחוש לא מוצג כעובדה.

3. היא עובדת גם כשאתם לא מדברים איתה

עבודה ברקע, תדריך בוקר, סגירת יום, מעקב אחרי נושאים: זואי יכולה לחזור אליכם עם תוצאה, ולא רק לענות. כשביקשתם משהו שלוקח זמן, היא אומרת "אני על זה" ומתכוונת לזה.

4. היא שואלת לפני שהיא פועלת

כל פעולה שיוצאת מזואי אל העולם, מייל, יומן, הודעה בערוץ, עוצרת לאישורכם, בלי יוצא מן הכלל. עבור אנשים וארגונים שהאמון חשוב להם, זה ההבדל בין עוזרת שאפשר לתת לה גישה למייל לבין כלי שמפחדים לחבר.

5. היא יודעת לשתוק

ביוזמה של זואי יש משמעת: שעות שקט, רמת יוזמה שאתם בוחרים, ותפיסה שלפיה שתיקה היא תשובה טובה כשאינן מה להוסיף. היא נבנתה כדי שתמצאו לשמוע ממנה, לא כדי שתלמדו להתעלם ממנה.

6. היא לומדת את הדרך שלכם

אפשר ללמד את זואי נוהל ("ככה כותבים אצלנו סיכום פגישת לקוח") והיא תריץ אותו. אפשר לתת לה מסמכים והיא תענה מהם, עם מקור. אתם לא מתאימים את עצמכם לכלי; הכלי לומד אתכם.

7. היא נבנתה בעברית, לאנשים

זואי נבנתה בעברית קודם, עם ממשק מימין לשמאל, זיהוי דיבור וקול בעברית, וממשק מתורגם לשתיים עשרה שפות. גרסת הווה נבנתה לפי תקן הניגשות WCAG 2.1 ברמה AA, וזואי פועלת בדפדפן, כאפליקציה שמתקינים מהדפדפן, באפליקציות לטלפון ובשעון.

זואי מול האלטרנטיבות

מה חשוב לכם	צ'אטבוט כללי	אפליקציית משימות	זואי
שיחה טבעית ותשובות חכמות	כן	לא	כן
זוכר את ההקשר שלכם לאורך זמן	חלקית	רק מה שהוקלד	כן, עם תאריכים, וניתן לצפייה ולתיקון
מזהה התחייבות שנאמרה בשיחה	לא	לא	כן

מה חשוב לכם	צ'אטבוט כללי	אפליקציית משימות	זואי
חוזר אליכם מיוזמתו	לא	תזכורות שהגדרתם	כן, במשמעת ובשעות שבחרתם
פועל במערכות שלכם	משתנה	לא	כן, רק באישורכם
מסביר למה הציע מה שהציע	לא	לא רלוונטי	כן

מתי זואי אולי לא מתאימה (עדיין)

כנות מחייבת לומר גם את זה. אם אתם צריכים כלי שעובד מול Microsoft 365 ו-Outlook כחיבור מובנה, זואי עובדת היום בעיקר עם Gmail ויומן Google. אם הארגון שלכם דורש הסמכות אבטחה פורמליות, חיבור מלא לניהול זהויות ארגוני או זמינות גבוהה בכמה שרתים, חלק מזה עדיין בדרך, ואנחנו מפרטים בחלק הרביעי והחמישי בדיוק מה. ואם כל מה שאתם צריכים הוא תשובה חד-פעמית לשאלה כללית, כל צ'אטבוט טוב יספיק. זואי מתחילה להצדיק את עצמה כשיש חיים, עבודה ואנשים שצריך להחזיק לאורך זמן.

למנהלים: איפה הערך

הערך העסקי של זואי אינו בעוד ממשק שיחה. הוא ברציפות: פחות התחייבויות שנשכחות, פחות "מישהו חזר אליי", פחות זמן על שחזור הקשר, ויותר החלטות שמתקבלות עם התמונה המלאה. השילוב של זיכרון, יוזמה ממושמעת ופעולה באישור הוא מה שמאפשר לתת לעוזרת גישה אמיתית לעבודה, בלי לוותר על השליטה.

פרק 4

זואי במבט מלמעלה

לא צריך להבין איך מנוע עובד כדי לנהוג, אבל עוזר לדעת מה יש מתחת למכסה. מפה קצרה של השכבות שמרכיבות את זואי.

מאחורי כל תשובה של זואי פועלות כמה שכבות. אין צורך להכיר אותן כדי להשתמש בה, אבל ההיכרות עוזרת להבין למה היא מתנהגת כפי שהיא מתנהגת, ולמה היא שונה מצ'אטבוט שהוצמדו לו כלים.

ערוצים: ווב · אייפון ואנדרואיד · שעון · קול · הודעות

הבנה: מה אתם מבקשים, ואיזו דרך חשיבה הרגע דורש

זיכרון והיכרות

אנשים · פרויקטים · העדפות
התחייבויות · היסטוריה

רציפות בזמן

חוטים פתוחים · "לפני שלושה ימים"
עבודה שנמשכת

שיקול דעת ויוזמה

חשוב? רגיש? דחוף?
לדבר, להכין או לשתוק

פעולה: כלים, חיבורים, עבודה ברקע, מחקר ויצירה

אמון: אישור לפני כל פעולה · רישום של כל החלטה · שליטה במידע

השכבות של זואי. האמון אינו שכבה עליונה אלא הבסיס שכל השאר נשען עליו.

הערוצים

זואי פוגשת אתכם בכמה מקומות: באתר, באפליקציה לטלפון, בשעון, בקול, ובחלק מהמקרים גם בהודעות ובטלפון. בכל ערוץ זו אותה זואי, עם אותו זיכרון. מה שאמרתם לה בטלפון בבוקר ידוע לה כשאתם פותחים את המחשב בצהריים.

ההבנה

כל פנייה, מהתו הראשון, עוברת דרך הבנה. אין מילות מפתח שמפעילות פעולות אוטומטית ואין קיצורי דרך שעוקפים את השיפוט. זואי מבינה מה אתם מבקשים, ולפעמים גם איזו דרך חשיבה הרגע דורש: האם זו שאלה שצריך לענות עליה, רעיון שכדאי לפתח, תוכנית שצריך לבדוק, או החלטה שכדאי לבחון ממספר כיוונים.

הזיכרון והרציפות

זואי מחזיקה כמה סוגים של זיכרון: מה שהיא יודעת עליכם (העדפות, אנשים, הרגלים), מה שקורה בחייכם (פרויקטים, מטרות, התחייבויות), ומה שקרה בשיחות (מה סוכם, מה נשאר פתוח). לכל פריט יש חותמת זמן, ולכן היא יודעת להבחין בין עדכני לישן.

שיקול הדעת

זו השכבה שמבדילה את זואי יותר מכל דבר אחר. לפני שהיא אומרת משהו מיוזמתה, היא שואלת את עצמה אם זה חשוב לכם, כמה זהירות זה דורש, וכמה זמן נשאר. התשובה יכולה להיות לדבר, להכין משהו בשקט לפעם הבאה, או לשתוק.

הפעולה

כאן נמצאים הכלים: יומן, מייל, משימות, תזכורות, חיפוש, מסמכים, גרפים ותמונות, חיבורים למערכות חיצוניות, ועבודה ברקע שנמשכת דקות או שעות.

האמון

הבסיס לכל השכבות. כל פעולה שיוצאת החוצה מאושרת, כל החלטה נרשמת, וכל מה שזואי יודעת עליכם ניתן לצפייה, לתיקון ולשכחה. החלק החמישי של הספר מוקדש לשכבה הזאת.

מה חשוב לזכור

זואי מבוססת על מודלים של בינה מלאכותית, ולכן היא יכולה לטעות. השכבות שתוארו כאן נועדו בין השאר לצמצם את ההשפעה של טעויות: אישור לפני פעולה, הבחנה בין עובדה לניחוש, ודיווח כנה כשמשהו לא הצליח. הן לא מבטלות את הצורך בשיקול הדעת שלכם.

ב'

חלק שני

החיים עם זואי

שיחה, זיכרון, משימות, יומן ויוזמה. החלק הזה מתאר איך נראה יום רגיל עם זואי, ואיך היכרות שמתחילה במשפט אחד נעשית עמוקה יותר משבוע לשבוע.

5 · לדבר עם זואי

6 · זיכרון והיכרות

7 · רציפות: להמשיך מאיפה שעצרנו

8 · משימות, תזכורות והתחייבויות

9 · היום, היומן והתכנון

10 · תובנות, רעיונות ויוזמה

11 · איפה פוגשים את זואי

פרק 5

לדבר עם זואי

אין פקודות ללמוד ואין תחביר מיוחד. מדברים כמו עם אדם, והיא מבינה גם את מה שלא נאמר במפורש.

הדבר הראשון שמשתמשים חדשים מגלים הוא שאין צורך לנסח. אפשר לכתוב "מה עם ההצעה לדני?" בלי להסביר מי זה דני ואיזו הצעה, ואם דיברתם עליו בעבר, זואי תדע. אפשר לכתוב "תני כבר את הפוסט" באמצע שיחה ארוכה, והיא תבין שנגמר זמן השאלות. אפשר לומר "תזכיר לי מחר על זה", והיא תבין למה "זה" מתייחס.

מה קורה כשאתם כותבים

לפני שזואי עונה, היא מבינה את הרגע. האם זו שיחה קלה, בקשה לפעולה, החלטה שצריך לשקול, רעיון שכדאי לפתח או בקשה ליצור משהו, מסמך, תמונה או גרף. ההבנה הזאת מתחילה מהתו הראשון ואינה נשענת על מילות מפתח. אין "פקודה" שמפעילה משהו באופן עיוור; כל משפט נקרא כמשפט.

כשחסר לזואי פרט, היא אינה ממחרת לשאול. היא פועלת לפי סדר קבוע: קודם היא מנסה להבין מההקשר, אחר כך לבדוק בעצמה (ביומן, בזיכרון, במשימות), אחר כך לפעול לפי ברירת מחדל סבירה שאפשר לתקן במילה אחת, ורק אם כל אלה לא מספיקים, לשאול. "תקבעי לי פגישה עם רונית בשבוע הבא" לא אמור להוביל לחמש שאלות. הוא אמור להוביל להצעה של שעה פנויה, שאתם מאשרים או משנים.

אתם

תזכירי לי לחזור לנועה על החוזה

זואי

רשמתי. אזכיר לך מחר ב-10:00, לפני הפגישה של 11:00. אם עדיף שעה אחרת, תגיד.

זואי בחרה שעה סבירה במקום לשאול, ואמרה איך לשנות

דרכי חשיבה

לא כל שאלה זהה. "מה השעה בניו יורק" ו"למה המכירות נתקעו אחרי אוגוסט" דורשות סוגים שונים לגמרי של חשיבה. לזואי יש כמה דרכי חשיבה מובנות, והיא בוחרת ביניהן לפי הרגע, בלי להודיע ובלי שתצטרכו לבקש:

דרכי החשיבה	מתי היא מופעלת	דוגמה
פתרון בעיות	כשמשנהו תקוע ויש לחלץ אותו	"הלקוח לא מאשר את ההצעה כבר שבועיים"
חקירת שורש	כששואלים "למה" על תוצאה שחוזרת	"למה אני תמיד מפספס את הדדליין של סוף החודש?"

דרכי החשיבה	מתי היא מופעלת	דוגמה
רעיונות פורצי דרך	כשמבקשים כיוונים חדשים באמת	"תני לי רעיונות פורעים לשם למוצר"
חשיבה ביקורתית	כשצריך לבחון טענה או תוכנית	"מה החורים בתוכנית הזאת?"
קבלת החלטות	כשיש כמה אפשרויות ומחיר לכל אחת	"עזרי לי להחליט בין שתי ההצעות"
חשיבה חזותית	כשיש מבנה: תוכנית, לוח זמנים, תקציב	"תשרטטי לי את עץ ההחלטה"
דמיון התוצאה	כשיש מטרה ורוצים לדעת מה הצעד של היום	"אני רוצה להשיק עד מרץ"
מחקר	כששאלה דורשת בדיקה בכמה שלבים	"תבדקי אם כדאי לנו להתרחב לקפריסין"

שיחה רגילה נשארת רגילה. אם תשאלו מה שלומה, לא תקבלו ניתוח שורש. דרכי החשיבה נכנסות רק כשהן מועילות. בשאלות מורכבות זה ההבדל בין תשובה כללית לבין תשובה שעובדת על הבעיה שלכם. **זמין היום**

כתיבה שיש בה תוכן

כשאתם מבקשים מזואי לכתוב, פוסט, טקסט לאתר, מכתב, היא אינה כותבת את הדבר הראשון שעולה. היא משרטטת לעצמה שלוש זוויות שונות באמת, שאחת מהן נבחרת בכוונה להיות לא צפויה, בוחרת ביניהן, כותבת מהזווית שנבחרה, ואז עוברת על הטקסט פעם נוספת כדי להוציא ממנו קלישאות, טענות בלי בסיס ומילים מיותרות, ולהוסיף במקומן ערך קונקרטי. **חדש** לפעמים תראו טיוטה ראשונה מופיעה ומתחלפת בגרסה המלוטשת. זה בכוונה.

אם אתם רוצים לבנות טקסט יחד, אפשר לבקש "בואי נבנה את זה ביחד, תראייני אותי", וזואי תעבור למצב סדנה: שאלה אחר שאלה, עד שהטקסט מדויק. ואם באמצע הסדנה נמאס, "פשוט תני טקסט" מחזיר אתכם לטייטה.

תשובה שלמה, בלי ריפוד

הסטנדרט של זואי הוא תשובה שלמה בלי מילים מיותרות. "קצר" אצלה פירושו בלי ריפוד, לא בלי תוכן. לפעמים, אחרי התשובה, היא תוסיף דבר אחד שהיא שמה לב אליו, משהו שקשור למה ששאלתם ושכדאי שתדעו. לעיתים קרובות היא לא תוסיף דבר, וזה בסדר גמור.

בגרסת הווב תראו לפעמים שורה אפורה בתיבת הכתיבה: הצעה לשאלה הבאה. לחיצה על Tab מקבלת אותה. מתחת לכל תשובה יש גם כפתור "למה אמרת את זה?", שמבקש מזואי להסביר מתוך הרישום מה היא בדקה ומה לא.

אופי וטון

זואי רגועה, חדה ודיסקרטית, עם הומור יבש ומינון זהיר: לכל היותר הערה אחת, ורק אחרי שהתשובה המועילה כבר נאמרה. כשאתם לחוצים, היא מורידה עומס. אפשר לשנות את האופי שלה בהגדרות: מפעילה חדה, בת לוויה חמה, מאתגרת שדוחפת לפעולה, או חברה קלילה. אפשר לבחור טון (עדין, ישיר, אסטרטגי, מעודד), לקבוע איך היא פונה אליכם מבחינת מגדר, ולכתוב לה בחופשיות גבולות והנחיות אישיות. ואפשר פשוט לומר לה "תהיי יותר ישירה איתי".

נסו לומר לזואי

“עזרי לי להחליט: להעסיק עוד מפתח או לקחת פרילנסר לשלושה חודשים

“תכתבי פוסט ללינקדאין על המעבר שלנו לעבודה היברידית

“מה החורים בתוכנית ההשקה שכתבת?”

“תהיי יותר קצרה איתי מעכשיו

גבולות

זואי יכולה לטעות בהבנה, במיוחד כשהפנייה דורשת מעית באמת. כשזה קורה, תיקון במילה אחת מספיק בדרך כלל. דרכי החשיבה משפרות תשובות לשאלות מורכבות, אבל אינן הופכות את זואי למומחית בתחום שבו נדרש איש מקצוע מוסמך. ולגבי בחירת המודל: זואי אינה מאפשרת לבחור את מודל הבינה המלאכותית שמאחוריה; זו החלטה מוצרית, כדי שהחוויה תהיה אחידה.

פרק 6

זיכרון והיכרות

זואי לומדת אתכם מתוך השיחה, בשקט, ומראה לכם בכל רגע מה היא יודעת. מה שתתקנו משנה את ההתנהגות שלה כבר בתשובה הבאה.

היכרות אמיתית לא נבנית משאלון. היא נבנית מהדברים שאומרים בדרך. "אני עובד רק בבקרים, אחרי שתיים אני גמור". "דני הוא השותף שלי". "אני לא אוכלת בשר". "הלקוח הזה תמיד משלם באיחור". זואי שומעת משפטים כאלה, ובסוף שיחה משמעותית היא שומרת מהם את מה שחשוב: העדפות, הרגלים, פרויקטים, מטרות, קשיים, החלטות, אנשים ולקוחות, התחייבויות ודברים שכדאי לחזור אליהם. כשהיא שומרת משהו באמצע שיחה, תראו את הסמל שלה פועם לרגע.

זמין היום

מה זואי זוכרת

על העולם שלכם

אנשים, לקוחות, פרויקטים ונושאים. לכל אדם יש כרטיס: מי הוא, מה התפקיד שלו, מה ידוע עליו ומה פתוח מולו. כשתזכירו את דני, הכרטיס של דני ייכנס לתשובה.

על מה שפתוח

התחייבויות, חוטים פתוחים, מטרות והתקדמות. זה הזיכרון שהופך את זואי לעוזרת ולא רק לבת שיח.

עליכם

העדפות, הרגלי עבודה, איך אתם אוהבים לקבל מידע, מה מלחיץ אתכם, ומה אתם אוהבים. אם תסמנו לב על שיר בנגן, זה נשמר כהעדפה בלי שתגידו מילה.

על השיחות

מה סוכם, מה הוחלט, ואיפה עצרתם. עם תאריכים, כדי שזואי תדע מה עדכני ומה כבר ישן.

המסך "מה זואי יודעת"

זיכרון שאי אפשר לראות הוא זיכרון שקשה לסמוך עליו. לכן לזואי יש מסך מלא, בווב ובאפליקציה, שבו רואים הכול: מה היא מניחה עליכם, המטרות שלכם וההתקדמות בהן, מה היא עדיין "סוחבת" בשבילכם, האנשים שהיא מכירה, ההעדפות שלכם, העובדות שסיפרתם לה, איך היא קוראת את המצב שלכם, ואפילו איזה טון ואיזה גישה מתאימים לכם לדעתה.

ליד כל פריט מופיעים שני דברים חשובים. הראשון הוא **המקור**: "אמרת לי", "אישרת", "ראיתי בהודעה", "הסקתי", "יובא", או "לא נראה מזמן". השני הוא **הגיל**: מתי זה נלמד. ההבחנה בין מה שאישרתם לבין מה שזואי הסיקה היא עקרונית: ניחוש לא מוצג כעובדה.

לכל פריט שלוש פעולות: **"נכון"**, **"לא מדויק"** (ואז כותבים במילים שלכם מה נכון), ו**"תשכחי"**. תיקון משנה את ההתנהגות של זואי כבר מהתשובה הבאה. התיקון נשמר כשרשרת: הגרסה הישנה מסומנת כמחלפת, כך שאפשר להבין מה השתנה. ואם תבקשו לשכוח אדם, גם החוטים הפתוחים שקשורים אליו יורדים.

13:0

1 ימים

אשרת

שקה

3 ימים

הסקתי

נכון

לא מדויק

תשכחי

שני פריטים במסך "מה זואי יודעת": אחד שאושר, ואחד שזואי הסיקה וממתין לאישור או לתיקון.

ייצוא וייבוא

"מה ששלך, שלך". אפשר לייצא את מה שזואי יודעת עליכם לקובץ קריא, בלי סודות ובלי מזהים פנימיים. אפשר גם לייבא קובץ כזה: כל מה שמיובא מסומן "יובא" ומחכה לאישורכם, ואינו דורס עובדות זהות שכבר קיימות. הקובץ הוא פרופיל נייד, לא העתק גולמי של כל הנתונים.

כמה כללים שמגינים עליכם

- אנשי הקשר בטלפון שלכם אינם נשמרים. מספר טלפון נשמר רק אם נתתם אותו לזואי בעצמכם.
- השם שלכם ושם העסק אינם משתנים בשקט. אם זואי חושבת שמהשה השתנה, היא שואלת קודם.
- "תשכחי" מוציא פריט מהזיכרון הפעיל. מחיקה מוחלטת של כל המידע נעשית דרך מחיקת החשבון, שמתוארת בחלק החמישי.

סיפור · זמין היום

עומר מנהל משרד אדריכלים קטן. בשבוע הראשון הוא סיפר לזואי, בין השאר, שהוא שונא שיחות טלפון לפני עשר. כעבור שבועיים ביקש "תקבעי לי שיחה עם הקבלן מחר". זואי הציעה 10:30. כשעומר הסתכל במסך "מה זואי יודעת", הוא ראה את השורה "לא שיחות לפני 10:00 · אמרת לי · לפני 14 ימים". הוא לא זכר שאמר את זה. היא זכרה.

נסו לומר לזואי

“ מה את יודעת עליו?”

“ תזכרי שרונית היא מנהלת הכספים אצל הלקוח, ושהיא זו שמאשרת תשלומים

“ תשכחי את מה שאמרתי על הדיאטה

“ מתי דיברתי אחרון על רונית, ומה פתוח מולה?

פרק 7

רציפות: להמשיך מאיפה שעצרנו

שיחה עם זואי אינה אירוע נפרד. היא פרק בסיפור, וזואי יודעת מה היה בפרקים הקודמים, ומתי.

זיכרון הוא תנאי הכרחי לרציפות, אבל לא מספיק. אפשר לזכור עובדות ועדיין לא לדעת מתי הן קרו, מה מהן כבר לא רלוונטי, ואיפה בדיוק עצרתם. רציפות היא היכולת להחזיק את הזמן: לדעת שהשיחה על מודל התמחור הייתה לפני שלושה ימים, שהחלטה על הספק התקבלה בשבוע שעבר, ושהטיטה ללקוח עדיין פתוחה.

זמן בכל זיכרון

כל דבר שזואי זוכרת מגיע עם חותמת זמן: "היום", "לפני יומיים", "לפני חמישה ימים". בזכות זה היא יכולה לומר "זה מתחבר למה שעשינו לפני כמה ימים", ולהבין שמשהו שנאמר לפני חודשיים אולי כבר לא נכון. כשהיא מדווחת על משימות או תזכורות, היא מדברת במונחים של זמן אנושי, "באיחור של שלושה ימים", ולא בתאריכים יבשים. **זמין היום**

לפתוח את האפליקציה ולמצוא שיחה שממשיכה

השיחה האחרונה שלכם נשמרת בין רענונים ובין מכשירים. כשאתם פותחים את זואי, היא יכולה להוסיף שורה אחת בסוף השיחה: המשך למה שהשארתם, או דבר אחד שחשוב עכשיו, תוצאה של עבודה שביקשתם, משהו שהיא שמה לב אליו, התדריך של היום. היא לא מודיעה "אני זוכרת אותך"; היא פשוט ממשיכה. אם אין לה דבר חדש, היא שותקת. ואם דיברתם לפני פחות מרבע שעה, היא לא תוסיף דבר. **חדש**

מי שמעדיף שקט יכול לבחור ברמת היוזמה "קל" בהגדרות, ואז שורת הפתיחה לא תופיע כלל.

שיחה חדשה, אותו הקשר

לפעמים רוצים להתחיל שיחה חדשה, נקייה. גם אז זואי יודעת איפה עצרה השיחה הקודמת: על מה התמקדתם, מה היה הדבר הפתוח העיקרי, איזו החלטה הייתה באוויר, ומה נאמר בסוף. אפשר לפתוח שיחה חדשה ב"אז מה החלטנו?", והיא תדע. המטרה שאתם עובדים לקראתה נכנסת לכל תשובה, גם לשיחה הקלה ביותר.

סיפור · זמין היום

דנה בנתה עם זואי ביום ראשון תוכנית תמחור לשירות חדש, ונעצרה באמצע, כשלא הייתה בטוחה לגבי המחיר של החבילה הבסיסית. ביום חמישי, אחרי ארבעה ימים עמוסים, היא כתבה רק "איפה עמדנו עם התמחור?". זואי ענתה: "עצרנו ביום ראשון על החבילה הבסיסית. התלבטת בין 290 ל-350, והחשש היה שהמחיר הנמוך ימשוך לקוחות קטנים מדי. רצית לבדוק מה גובים שני המתחרים שהזכרת. לבדוק עכשיו?". דנה לא הייתה צריכה לגלול, לחפש או להסביר. היא פשוט המשיכה.

חוויות ארוכים

יש נושאים שנמשכים שבועות: פרויקט, תהליך גיוס, מעבר דירה. זואי מחזיקה אותם דרך האנשים, הפרויקטים והחוויות הפתוחים שקשורים אליהם. יכולת עמוקה יותר, שבה זואי מנהלת "נושא" שלם לאורך שיחות רבות, עם מה הוחלט, איפה זה עומד ומה הצעד הבא, נמצאת כעת בניסוי.

בניסוי

גבולות

הגשר לשיחה חדשה מחבר לשיחה הקודמת האחת, ולא לכל ההיסטוריה בבת אחת; לנושאים ישנים יותר זואי מגיעה דרך הזיכרון כשהם עולים. אם פתוחים לכם שני מכשירים בו־זמנית, הם לא מסתנכרנים בזמן אמת, אלא כשחוזרים ללשונית. וחשוב "אתמול" נעשה לפי ימים שחלפו, כך שקרוב לחצות הוא עלול להיות לא מדויק ביום אחד.

פרק 8

משימות, תזכורות והתחייבויות

ההבדל בין רשימת משימות לבין עוזרת: רשימה זוכרת את מה שהקלדתם. עוזרת זוכרת גם את מה שאמרתם.

זואי מחזיקה כמה סוגים של דברים "פתוחים", וכדאי להכיר את ההבדלים ביניהם, כי כל אחד מהם מתנהג אחרת.

סוג	מה זה	איך נוצר
תזכורת	התראה בזמן שביקשתם, באזור הזמן שלכם. מילים בלבד, בלי פעולה.	"תזכירי לי מחר ב-15:00 להתקשר לרון"

סוג	מה זה	איך נוצר
משימה	פריט ברשימת המשימות, עם תאריך יעד ומצב.	"צרי משימה להגיש הצעה עד מחר"
התחייבות	משהו שהבטחתם למישהו, או שמחכה מכם.	נאמר בשיחה: "אני צריך לשלוח לדני את ההצעה מחר"
מטרה	יעד גדול שמתפרק לצעדים, עם אופק זמן והתקדמות.	"המטרה שלי השנה היא להשיק את המוצר"
כוונה לעתיד	"יום אחד אני רוצה..." שזואי שומרת בשקט.	נאמר בדרך אגב, או "תעקבי אחרי זה"
רעיון	מחשבה ששומרים לאחר כך.	"תשמרי רעיון: אפליקציה לתיאום הסעות"

תזכורות

תזכורת מגיעה כהתראה לטלפון או לדפדפן, בזמן שביקשתם. אם לא אמרתם שעה, זואי בוחרת שעה סבירה ואומרת לכם מה בחרה, במקום לשאול. תזכורות תמיד מגיעות כהתראה נפרדת, ולא נבלעות בסיכום. **זמין היום**

משימות

משימות הן הרשימה המפורשת שלכם: אפשר להוסיף, לראות מה פתוח להיום, לעדכן, לסגור ולמחוק, בשיחה או במסך. **זמין היום**

התחייבויות: הלב של הפרק

רוב ההבטחות בחיים לא נכתבות. הן נאמרות: "אחזור אליך עד יום חמישי", "אשלח לך את זה מחר", "אבדוק ואעדכן". כשאתם אומרים לזואי משפט כזה, או אפילו מזכירים אותו בדרך אגב, היא שומרת אותו כחוט פתוח, עם האדם שהוא קשור אליו ועם המועד.

מה שקורה אחר כך הוא העיקר. ההתחייבות מופיעה בכרטיס של האדם. היא נכנסת לתדריך ולסגירת היום. אם יש לכם פגישה עם אותו אדם, היא תופיע בהכנה לפגישה. יום לפני המועד, זואי יכולה להכין לכם טיוטה של מה שהבטחתם, שתצא רק באישורכם. וכשאתם אומרים "סיימתי עם זה", החוט נסגר. זואי סוגרת חוטים גם בעצמה, כשפעולה שביצעתם דרכה מוכיחה שהדבר נעשה, או כשהרגע עבר וכבר אין טעם. **זמין היום**

סיפור · זמין היום, ההכנה לפני המועד חדשה

יואב, יועץ מס, סיים שיחת טלפון עם לקוח וכתב לזואי בחופזה: "הבטחתי לאבי לשלוח לו עד יום רביעי את הסיכום של ההוצאות המוכרות". הוא שכח מזה לגמרי.

ביום שלישי בצהריים, כשפתח את זואי, השורה הראשונה הייתה: "מחר אתה אמור לשלוח לאבי את סיכום ההוצאות המוכרות. הכנתי טיוטה מהחומר ששלחת לי בשבוע שעבר, רוצה לראות?". יואב קרא, תיקן שני סעיפים, ואישר את השליחה בכרטיס האישור. החוט נסגר.

מטרות

מטרה היא דבר גדול שלא נסגר בפעולה אחת. זואי עוזרת לפרק אותה לצעדים ולתת-מטרות עם אופקי זמן, עוקבת אחרי ההתקדמות, ועונה על השאלה "על מה כדאי להתמקד עכשיו?". מטרה פעילה יכולה להיות נושא של הניצוץ היומי, ונכנסת לכל שיחה כ"מה שאתם עובדים לקראתו". **זמין היום**

כוונות לעתיד ורעיונות

"יום אחד אני רוצה ללמוד איטלקית". "כדאי שנבדוק פעם ספק אחר". משפטים כאלה זואי יכולה לשמור בשקט, ולהעלות פעם אחת ברגע מתאים. היא לא תזכיר שוב ושוב: לכל כוונה כזאת יש תזכורת אחת, אלא אם תחזרו אליה בעצמכם, וכוונה שלא עלתה חודש שלם משתחררת. רעיונות נשמרים במחברת שאפשר לחפש בה. **זמין היום**

המדף: מה שנדחה

לכל אחד יש דברים שנדחו: משימה שנגררת, מטרה שהושהתה, רעיון שלא התקדם. זואי אוספת אותם במקום אחד, "המדף". אפשר לבקש "שימי את זה בצד לאחר כך", לשאול "מה יש לי על המדף?", ולהוריד דבר מהמדף בלי למחוק אותו. אם היומן שלכם מראה חלון פנוי, זואי רשאית להציע פריט אחד מהמדף, אבל היא לא משבצת אותו בעצמה. **חדש**

כשאתם בודקים את אותו דבר שוב ושוב

אם ביקשתם מזואי לבדוק את אותו הדבר שלוש פעמים ביומיים שונים, היא עשויה להציע להפוך את זה למשימה או לתזכורת. זו הצעה בלבד, לכל היותר פעם ביום, ואם תאמרו "אל תציעי את זה שוב", היא לא תציע. **חדש**

נסו לומר לזואי

“הבטחתי לשירה לחזור אליה עד סוף השבוע עם הצעת מחיר

“מה אני חייב למי השבוע?

“המטרה שלי לרבעון: עשרה לקוחות חדשים. תפרקי לי את זה לצעדים

“שימי את הקורס באקסל בצד, לא עכשיו

פרק 9

היום, היומן והתכנון

מהשאלה "מה יש לי היום" ועד תדריך בוקר, סגירת יום והכנה לפגישה שמחכה מוכנה ארבעים וחמש דקות לפני.

"מה יש לי היום?"

כשאתם שואלים מה יש לכם היום, השבוע, או אם אתם פנויים ביום חמישי, זואי לא מסתכלת רק ביומן. היא מאחדת פגישות, תזכורות, משימות, התחייבויות ומעקבים אחרי לקוחות לתמונה אחת. יום ריק נאמר כ"פנוי". ואם היומן לא מחובר או שהחיבור פג, היא אומרת זאת, ולא מציגה לכם "יום שקט" שאינו אמיתי. **זמין היום**

לנהל את היומן

כשיומן Google מחובר, זואי יכולה לקבוע, להזיז ולבטל פגישות, ולצרף קישור לשיחת וידאו והזמנות למשתתפים. כל שינוי עוצר בכרטיס אישור, שמציין גם כמה משתתפים יקבלו הודעה. ביטול פגישה מסומן כפעולה רגישה במיוחד. **זמין היום**

אתם

תזיזי את הפגישה עם הצוות מ-15:00 ליום חמישי באותה שעה

הזזת פגישה

"סנכרון צוות" - מיום שלישי 15:00 ליום חמישי 15:00

4 משתתפים יקבלו עדכון

ביטול

אישור

שום שינוי ביומן לא קורה לפני האישור

עמוד תיאום ציבורי

לכל משתמש יכול להיות קישור אישי לקביעת פגישות. לקוח או שותף נכנס, רואה חלונות פנויים בתוך שעות העבודה שהגדרתם, ובוחר. הפגישה נכתבת ביומן עם קישור לשיחת וידאו, ואתם מקבלים התראה ברגע שזה קרה: מי, מה ומתי. אפשר להגדיר ימי עבודה, שעות, התראה מינימלית מראש ומרווח בין פגישות, ולהחליף את הקישור בכל עת. **זמין היום**

תדריך בוקר

פעם ביום, בחלון שבחרתם (בוקר או תחילת יום העבודה), זואי מכינה תדריך: מה מחכה היום, מה פתוח, מה חשוב לא לפספס. אם אין חומר, אין תדריך; היא לא ממלאת דף כדי למלא אותו. אפשר גם לבקש תדריך בכל רגע: "תני לי תדריך". **זמין היום**

סגירת יום

בערב, בסביבות שבע, זואי שולחת שורה אחת: מה באמת נסגר היום, ודבר אחד שלא כדאי להשאיר פתוח. יום שקט לא מקבל הודעה. **זמין היום**

רפלקציה שבועית

פעם בשבוע זואי מסכמת דפוסים, סיכונים, הזדמנויות והחלטה אחת שכדאי לקבל. הסיכום מופיע במסך "מה זואי שמה לב", ונשלח כהתראה רק כשהחלטה באמת דחופה וחשובה. **חדש**

להגיע מוכנים

אחד הדברים שזואי עושה ברקע הוא להכין. ארבעים וחמש דקות בערך לפני פגישה עם אדם שהיא מכירה, היא יכולה להכין סיכום: מה פתוח מולו, מה הבטחתם לו, מה קרה בפעם הקודמת. יום לפני מועד של התחייבות, היא יכולה להכין טיוטה. וכשיש לכם חלון פנוי אמיתי ביומן, היא יכולה להציע דבר אחד למלא אותו, עם הצעד הראשון כבר מוכן. **חדש**

סיפור · חדש

רותם, מנהלת לקוחות, נכנסה לפגישת רבעון עם לקוח ותיק. ארבעים דקות קודם, זואי השאירה לה סיכום קצר: בפגישה הקודמת הלקוח ביקש הצעה להרחבת השירות, רותם הבטיחה לבדוק הנחה לכמות, ומאז לא חזרה אליו. רותם הספיקה לבדוק את ההנחה בעשר דקות, ונכנסה לפגישה עם תשובה במקום עם התנצלות.

לתכנן עם שרטוט

כשאתם מביאים לזואי תוכנית, לוח זמנים, תקציב או תהליך מורכב, היא משרטטת לעצמה את המבנה לפני שהיא עונה. השרטוט נבדק: האם יש שני דברים באותה שעה? צעד בלי אחראי? תלות מעגלית, שבה א' מחכה לב' שמחכה לא'? סכום שלא מסתדר? מה שהשרטוט חושף חוזר לתשובה. התרשים עצמו מוצג רק כשנמצא בו משהו, כך שלא תמיד תראו אותו. כשמדובר במטרה, זואי מדמיינת את מצב ההצלחה וחוזרת ממנו אחורה אל הצעד של היום. בבדיקה שנערכה, היכולת הזאת שיפרה את רוב התשובות לתוכניות שהייתה בהן סתירה אמיתית, בלי לפגוע באחרות.

זמין היום

כפתור הקסם

במסך הבית יש כפתור אחד שעושה דבר פשוט: אתם בוחרים טווח זמן, שעה, שלוש שעות, עד סוף היום או מחר, וזואי מציעה שני דברים מוחשיים שאפשר לעשות בו, מנוסחים כתוצאה ולא כפעולה טכנית: "ליישר את הלוח" סביב ההתנגשות ב-14:00, "לסגור את שני המעקבים לדנה ולרון". בוחרים אחד, וזואי מבצעת; כל מה שיוצא החוצה עדיין עוצר לאישור. ביום ריק היא אומרת שאין כרגע מה להציע. מתחת להצעות מופיע גם "מה כבר מוכן": הכנות לפגישות, טיוטות ועבודה שהסתיימה. **חדש**

נסו לומר לזואי

“מה יש לי מחר, ומה מתוך זה באמת חשוב?”

“הנה תוכנית ההשקה לשבוע הבא. היא מחזיקה?”

“תכניי אותי לפגישה עם הלקוח מחר בעשר”

“תני לי קישור לקביעת פגישות שאוכל לשלוח ללקוחות”

גבולות

החיבור ליומן הוא היום ליומן Google. ההכנות לפגישות ולחלונות פנויים דורשות יומן מחובר. זואי מתעדכנת ביומן בבדיקות תקופתיות; עדכון מיידי בכל שינוי ביומן קיים כאפשרות, אך אינו פעיל כברירת מחדל.

פרק 10

תובנות, רעיונות ויוזמה

איך זואי מחליטה לפנות אליכם מיוזמתה, למה היא עושה זאת לעיתים רחוקות, ואיך אתם קובעים את הקצב.

עוזרת שרק עונה משאירה את כל העבודה של "לשים לב" אצלכם. זואי נבנתה לקחת חלק מהעבודה הזאת: לשים לב שמשימה נדחתה שוב ושוב, שהתחייבות עדיין פתוחה, שלא דיברתם עם מישהו חשוב הרבה זמן, שמטרה לא זזה. אבל היא נבנתה גם עם הבנה עמוקה של המחיר: כל פנייה יזומה גוזלת קשב. לכן היוזמה של זואי ממושמעת.

"שמתי לב ש..."

כשזואי פונה מיוזמתה, בהתראה, במסך "מה זואי שמה לב" או בשורת הפתיחה, היא תמיד אומרת מאיפה זה בא: "זה נשאר פתוח מהתחייבות שלקחת", "המשימה הזאת נדחתה שלוש פעמים". ליד כל פנייה יש שני כפתורים, "עזר" ו"לא שווה", וזואי לומדת מהם: אילו סוגים של פניות אתם מקבלים, באילו נושאים ובאילו שעות. פנייה שלא נענתה במשך כמה שעות נחשבת להתעלמות, וגם ממנה היא לומדת איפוק. **זמין היום**

הניצוץ היומי

פעם ביום, בצהריים, זואי יכולה לשלוח שורה אישית קצרה: עצה, תובנה, שאלה, זווית חדשה או הזמנה לצעד קטן. היא נוגעת במשהו חי בחיים שלכם, מטרה, משימה בתהליך, כוונה שסיפרתם עליה, והצורה שלה מתחלפת כדי שלא תהפוך לתבנית. היא לעולם לא נוגעת בנושאים רגישים, ואם זואי עוד לא מכירה אתכם מספיק, היא פשוט שותקת. **זמין היום**

מעקבים

"תעקבי אחרי ההצעה ללקוח עד סוף החודש". מעקב הוא בקשה מפורשת לשים עין על משהו, בקצב שתבחרו: כל שעה, פעמיים ביום, כל בוקר של יום עבודה, כל שבוע. במסך "מה זואי שמה לב" יש רשימה של "מה אני שומרת עליו בשבילך", ואפשר להשהות, לחדש או לסגור כל מעקב. לכל מעקב יש תקרת התראות, כדי שלא יהפוך להצפה.

זמין היום

אתם קובעים את הקצב

בהגדרות יש שתי בקורות פשוטות. הראשונה היא **כמה זואי עובדת בשבילכם**, והשנייה היא **התראות**.

מה זה אומר	כמה זואי עובדת בשבילכם
לכל היותר פנייה יזומה אחת ביום, ורף גבוה במיוחד. גם שורת הפתיחה וההצעות להכיר יכולות חדשות כבויים.	קל
עד שלוש פניות ביום, עם מרווח של כמה שעות.	מאוזן
ברירת המחדל. זואי מכינה יותר ברקע, אבל זה לא אומר יותר הפרעות.	עובדת בשבילך
מה זה אומר	התראות
התראה יזומה אחת ביום לכל היותר.	מינימלי
עד שתיים ביום.	רק חשוב
ברירת המחדל: עד שלוש ביום, עם מרווח ביניהן.	חופשי

הבקורות יכולות רק להקשיח את זואי, לא לשחרר אותה. בנוסף, יש **שעות שקט** קבועות, מאחת עשרה בלילה עד שבע בבוקר לפי השעון שלכם, שבהן זואי אינה שולחת פניות יזומות. תזכורות שביקשתם ותוצאות של עבודה שהבטיחה אינן "פניות יזומות": הן מגיעות בזמן.



כל פנייה יזומה עוברת אותו מסלול. "לשתוק" הוא תוצאה תקינה ונפוצה.

להכיר יכולות בזמן הנכון

במקום מדריך ארוך של "מה זואי יודעת לעשות", זואי מספרת על יכולת רק כשהיא רלוונטית. אם ביקשתם לשלוח מייל ו-Gmail עוד לא מחובר, היא עשויה לומר בסוף התשובה "אם תחברי את Gmail במסך החיבורים, אוכל לשלוח את זה ישירות". לכל היותר הצעה אחת כזאת בכמה ימים, ולעולם לא בהתראה. ואם תשאלו ישירות "מה את יודעת לעשות?",

תקבלו תשובה מותאמת לכם: שלוש עד חמש יכולות, מה כבר בשימוש, ומה במרחק חיבור אחד. **חדש**

עיניים במקום שאתם לא נמצאים

בפיילוט, זואי יכולה גם לעקוב אחרי מצלמת אבטחה מקומית לפי בקשה מוגדרת, למשל "תגידי לי אם מישהו מסתובב ליד השער אחרי עשר בלילה". הזיהוי נעשה ברכיב מקומי, רק אירועים מגיעים לענן, וזיהוי פנים או מאפיינים אישיים אסור במפורש. היכולת הזאת זמינה כרגע רק במסגרת פיילוט מלווה. **בניסוי**

למנהלים: למה המשמעת הזאת חשובה

מערכות יזומות נכשלות בדרך כלל לא בגלל שהן לא חכמות, אלא בגלל שהן רועשות. ברגע שעובד לומד להתעלם מהתראות, כל הערך נעלם. הבנייה של זואי מניחה שקשב הוא משאב יקר: יש תקציב יומי, מרווחים, שעות שקט, למידה מהתעלמות, ורישום של כל החלטה ליזום או לשתוק. זה מה שמאפשר לסמוך על כך שכשזואי פונה, יש סיבה.

פרק 11

איפה פוגשים את זואי

בדפדפן, בטלפון, בשעון, בקול, בהודעות ובפגישה. בכל מקום, אותה זואי עם אותו זיכרון.

הבית בווב

הכתובת הראשית של זואי היא אפליקציית הווב. המסך בנוי משלושה אזורים. בצד, תפריט עם **עכשיו**, **שיחות**, **ציר זמן**, **אנשים**, **הסקילים שלי**, ותחת "עוד" גם **מה זואי יודעת ומה זואי שמה לב**. במרכז, השיחה עצמה: תשובות שנכתבות בזמן אמת, כרטיסים, גרפים, כרטיסי אישור, ופס שמראה עבודה שרצה ברקע עם אפשרות לעצור. ובצד השני, "החוט": המטרה שלכם, מה היום, מה מחכה, והחוטים הפתוחים, עם קישור ל"היום עם זואי", לוח היום המלא. **זמין היום**

ליד כל תשובה יש כפתורי "עזר" ו"לא עזר", וכוכב ששומר את הכרטיס בצד לשימוש חוזר. בכותרת יש כפתור **"באג / פיצ'ר"**: כותבים במילים שלכם מה חסר או מה לא עובד, והפרטים הטכניים מצורפים לבד.

בטלפון ובשעון

את גרסת הווב אפשר להתקין כאפליקציה ישירות מהדפדפן, עם התראות. זואי נבנתה גם כאפליקציה לאנדרואיד ולאיפון, עם אותם רכיבים: כפתור הקסם, מה מוכן עכשיו, החוט והשיחה; ההפצה בחנויות נמצאת בתהליך. לשעונים חכמים מבוססי Wear OS קיימת אפליקציה קולית פשוטה, כדור אחד שנוגעים בו ומדברים, עם אישור פעולות בלחיצה; היא זמינה כרגע בהתקנה מוקדמת בלבד. **בניסוי**

בקול

לחיצה על הכדור או על המיקרופון פותחת שיחה קולית רציפה, שבה אפשר גם לקטוע את זואי באמצע משפט. בטלפון, לחיצה ארוכה היא "לחץ ודבר". רק פניות שהתחילו בקול מקבלות תשובה מושמעת; פנייה בכתב נענית בכתב. אפשר לכבות תשובות קוליות בהגדרות. זיהוי הדיבור מותאם לעברית ולאנגלית. **זמין היום**

מצב נהיגה הוא מסך מלא, קולי בלבד, בלי הסחות. **והקלטה רציפה** של הרצאה או פגישה מסתיימת בכרטיס סיכום.

זואי כמשתתפת בפגישה

בזמן הקלטה רציפה בווב, מופיע כפתור "**זואי, תגיבי**". לחיצה עליו שולחת לזואי את מה שנאמר מאז התרומה הקודמת שלה, יחד עם הערות מתגלגלות שהיא מחזיקה לאורך השיחה, והיא עונה בקול. כך אפשר לשבת עם שותף סביב שולחן ולבקש מזואי להצטרף: לסכם, להציע, לבדוק. גם בשיחה של חצי שעה, הסיכום בסוף עובד. **חדש**

גבולות מצב משתתפת

זמין בווב בלבד, בדפדפן Chrome במחשב. זואי אינה מבחינה בין הדוברים, ובזמן שהיא מדברת היא לא קולטת את החדר. כדאי להשתמש בו כשכולם באותו חדר ועם מחשב אחד. היא אינה מבצעת הוראות שנשמעות בחדר אלא אם הן מופנות אליה בבירור.

בהודעות ובטלפון

Telegram: מקשרים את החשבון בקוד חד-פעמי, ואפשר לכתוב לזואי, לשלוח הודעות קוליות ולאשר פעולות.

זמין היום

WhatsApp ושיחת טלפון: אפשר גם לכתוב לזואי ב-WhatsApp ולהתקשר אליה, מהמספר המאומת שלכם בלבד. מזהה המתקשר לבדו אינו מספיק: כל שיחה מאומתת בטביעת אצבע או בקוד באפליקציה לפני שזואי עונה, ואישור פעולה בטלפון נעשה בקוד או בטביעת אצבע, לעולם לא ב"כן" קולי. היכולת הזאת נבנתה ומופעלת בהדרגה. **חדש**

שפות ונגישות

זואי נבנתה בעברית קודם, עם ממשק מימין לשמאל. הממשק מתורגם לשתיים עשרה שפות, ובהן עברית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, גרמנית, איטלקית, פורטוגזית, רוסית, הינדית, סינית ויפנית. גרסת הווב נבנתה לפי תקן WCAG 2.1 ברמה AA, עם הצהרת נגישות, בדיקה אוטומטית, ווידג'ט נגישות (Alt+Shift+A) להגדלת טקסט, ניגודיות, גופן קריא, הפחתת תנועה ועוד. **זמין היום**

למנהלים

אותה זואי בכל ערוץ פירושה שאין "גרסה לטלפון" ו"גרסה למחשב" עם זיכרונות נפרדים. מה שעובד אמר בשיחה קולית בנסיעה זמין לו כשהוא מגיע למשרד. מבחינת נגישות, טענת התאימות מתייחסת לגרסת הווב; האפליקציות נשענות על שירותי הנגישות של מערכת ההפעלה.

ג'

חלק שלישי

זואי פועלת

מעבר לשיחה: כלים, חיבורים, פעולות באישור, עבודה שנמשכת ברקע, מחקר, יצירה, ונהלים שאתם מלמדים אותה. וגם מה קורה כשמשהו לא מצליח.

12 · כלים וחיבורים

13 · לפעול בשמכם, רק באישורכם

14 · "אני על זה": עבודה שנמשכת

15 · מחקר ופתרון בעיות

16 · ליצור: מסמכים, גרפים, תמונות ווידאו

17 · ללמד את זואי את הדרך שלכם

18 · כשמשהו לא מצליח

פרק 12

כלים וחיבורים

עשרות כלים משלה, חיבור לשירותים שאתם כבר משתמשים בהם, ודרך לחבר גם את המערכות הפנימיות שלכם.

לזואי יש ארגז כלים משלה, יותר מחמישים כלים מובנים, ולא כולם מוצגים בכל רגע. בכל פנייה היא בוחרת את הכלים שמתאימים לבקשה. מבחינתכם, אין צורך לדעת את שמות הכלים. מספיק לבקש.

משפחה	מה זואי יכולה לעשות
היום, היומן והמשימות	יומן, "מה יש לי היום", ציר זמן, תזכורות, משימות, התחייבויות, מטרות
תקשורת	שליחת מייל, הודעות בערוץ צוות, הכנת הודעה או שיחה שאתם שולחים בלחיצה, חיפוש איש קשר
זיכרון והיכרות	זיכרון, תובנות, חיפוש בשיחות קודמות, רעיונות, לקוחות, "מה עשית לאחרונה"
יצירה	מסמכים להורדה, PDF מעוצב, גרפים, שרטוטים, תמונות, וידאו קצר, סדנת כתיבה
מחקר ורשת	חיפוש מידע עדכני, סריקת אתר ציבורי, מקומות ומפות, דוחות תובנה, תדריך
עבודה וסוכנים	עבודה ברקע, סקילים, צוותי סוכנים, מעקבים
מכשירים	בית חכם, מוזיקה, מצב נהיגה

חיבורים מובנים

חיבור	מה הוא מאפשר	מצב
יומן Google	קריאה, קביעה, הזזה וביטול של פגישות, קישורי וידאו, עמוד תיאום ציבורי	זמין היום
Gmail	שליחת מייל באישור; קריאת תיבת הדואר דרך קטלוג האפליקציות	זמין היום
Slack	קריאת ערוצים ועדכונים; פרסום הודעה או יצירת ערוץ באישור	זמין היום
Telegram	שיחה עם זואי ואישור פעולות	זמין היום
WhatsApp Business	קריאת קו העסק כדי שזואי תכיר את הלקוחות שלכם (קריאה בלבד)	חדש
בית חכם	תאורה, מתגים, סצנות, מיזוג ותרסיסים. לעולם לא מנעולים, אזעקות, שערים או מצלמות	זמין היום

אלף אפליקציות נוספות

מעבר לחיבורים המובנים, זואי יכולה להתחבר לקטלוג של כאלף אפליקציות ושירותים נוספים, דרך שירות חיבורים חיצוני. כשאתם מבקשים משהו שדורש אפליקציה כזאת, זואי מגלה איזה כלי מתאים ומשתמשת בו. קריאת מידע רצה ישירות; כל פעולת כתיבה עוצרת לאישור, עם הטקסט המדויק שעומד לצאת. חלק מהאפליקציות דורשות הגדרה ראשונית לפני החיבור. **זמין היום** (בהתקנה ארגונית סגורה הקטלוג כבוי כברירת מחדל).

לחבר את המערכות שלכם

לארגונים ולמשתמשים מתקדמים: זואי תומכת בפרוטוקול MCP, תקן פתוח לחיבור כלים למערכות בינה מלאכותית. מוסיפים כתובת של שרת MCP ופרטי גישה, והכלים שלו הופכים לכלים של זואי, בלי לשנות דבר בזואי עצמה. ברירת המחדל זהירה: כל כלי כזה מבקש אישור, אלא אם סימנתם את השרת כמהימן **וגם** הכלי מוצהר כקריאה בלבד. תוצאות שמגיעות ממערכות חיצוניות מסומנות אצל זואי כמידע חיצוני ולא כהוראות. **זמין היום**

למנהלים

החיבורים הם המקום שבו עוזרת אישית הופכת לחלק מזרימת העבודה. השאלה החשובה אינה כמה חיבורים יש, אלא מה קורה כשהעוזרת פועלת דרכם. אצל זואי, ההבחנה ברורה: קריאה זורמת, כתיבה מאושרת. החיבור ל-Microsoft 365 ול-Outlook אינו חיבור מובנה כיום, ואפשר לבחון אותו דרך MCP או דרך קטלוג האפליקציות, לפי הצורך.

פרק 13

לפעול בשמכם, רק באישורכם

ההבדל בין עוזרת שאפשר לתת לה גישה למייל לבין כלי שמפחדים לחבר.

הרבה אנשים מהססים לתת לעוזר דיגיטלי גישה לדברים החשובים באמת, לדואר, ליומן, לערוץ הצוות, כי הם לא בטוחים מה יקרה. זואי בנויה סביב תשובה פשוטה: **כל דבר שיוצא מזואי אל העולם, או משנה משהו במערכות שלכם, עוצר לאישורכם.**

כרטיס האישור

כשזואי מתכוונת לשלוח מייל, לפרסם הודעה, לשנות פגישה או למחוק משהו, מופיע כרטיס: מה בדיוק עומד לקרות, למי, ומה התוכן. בכלים חיצוניים, הכרטיס מצטט את הטקסט המדויק שיישלח. יש שלוש דרכים לאשר: ללחוץ על הכרטיס, לכתוב "כן" בשיחה, או לאשר מ-Telegram. כל "כן" מאשר בדיוק פעולה אחת; אין "אשר הכול". ואישור אינו עוקף בדיקות: הוא מריץ אותן מחדש.

אתם

תשלחי לרון מייל שהטייטה מוכנה ושאני מחכה להערות עד יום ראשון

שליחת מייל

אל: רון לוי

נושא: הטייטה מוכנה

"היי רון, הטייטה מוכנה ומצורפת. אשמח להערות עד יום ראשון. תודה!"

ביטול

עריכה

שליחה

אתם

למה הצעת לצרף את הטייטה?

זואי

כי ביום שלישי שמרת את הגרסה האחרונה ואמרת שהיא "מוכנה לרון". אם עדיף לשלוח בלי קובץ, אוריד אותו.

מה עובר בלי לשאול

כדי שהעבודה תזרום, דברים שנשארים בתוך זואי נרשמים ישירות: תזכורת שביקשתם, משימה ברשימה שלכם, רעיון, פריט בזיכרון. גם יצירת מסמך, תמונה או גרף אינה דורשת אישור. הודעת SMS או שיחת טלפון רק **מוכנות** על ידי זואי, ואתם שולחים או מחייגים בלחיצה. כל אלה גלויים לכם, ואפשר לבטל או למחוק אותם בכל רגע.

מה שלא הוגדר, לא רץ

לכל כלי של זואי יש הגדרה מראש של רמת הסיכון שלו. כלי שאין לו הגדרה כזאת אינו רץ בלי אישור. כלי ממערכת חיצונית שאין עליו מידע נחשב כלי כתיבה, ולכן מבקש אישור. זה נקרא "נכשל לכיוון הבטוח": כשיש ספק, שואלים.

"אמרתי שזה נעשה" רק כשזה נעשה

זואי לא תאמר "שלחתי" אם הפעולה לא בוצעה בפועל. אם פעולה נכשלה אחרי שאישרתם, היא נרשמת ככישלון, וזואי אומרת זאת. אישור שלא נענה תוך חצי שעה פג, ואינו מתבצע מאוחר יותר בהפתעה.

"למה אמרת את זה?"

אפשר לשאול על כל תשובה למה זואי הציעה מה שהציעה, מה היא ניסתה, ומה נכשל. התשובה נבנית מהרישום של מה שקרה באמת, ולא מסיפור שנכתב בדיעבד. אפשר גם לשאול באופן כללי: "מה עשית בשבילי היום?" **זמין היום**

למנהלים

מודל האישור של זואי הוא שכבה מבנית, לא הגדרה אופציונלית. כל פעולה חיצונית עוברת דרך אותה דלת, וכל החלטה נרשמת. כיום האישור הוא אישי, של המשתמש עצמו. אישור לפי תפקיד בתוך ארגון ("עובד מציע, מנהל מאשר") קיים בבוט הארגוני ZoeBot, ומתואר בחלק הרביעי. סמכות קבועה, כמו "מותר לך תמיד לשלוח תזכורות תשלום", אינה קיימת היום בכוונה.

פרק 14

"אני על זה": עבודה שנמשכת

יש דברים שלא נגמרים בתשובה אחת. זואי יודעת לקחת עבודה, להמשיך אותה ברקע, ולחזור עם תוצאה.

"תבדקי מה יש לי מחר ותכניי סיכום קצר של שלושת התיקים הפתוחים". בקשה כזאת דורשת כמה צעדים: לקרוא את היומן, לאסוף את המידע על כל תיק, לכתוב. זואי יכולה לעשות את זה בזמן שאתם ממשיכים בעניינים שלכם.

איך זה נראה

- זואי אומרת "אני על זה" רק אחרי שהעבודה נרשמה בפועל כעבודת רקע. אם היא כתבה הבטחה בלי לרשום אותה, המערכת מחזירה אותה לבחור: לבצע עכשיו, לרשום באמת, או לומר שאינה יכולה.
- בזמן הריצה מופיע פס שמראה מה קורה עכשיו: "בודקת את היומן", "שלב 2 מתוך 4".
- אפשר לכוון תוך כדי ("תעשי את זה שני עמודים במקום אחד"), או לבטל.
- אם העבודה צריכה אישור או פרט חסר, היא נעצרת, זואי אומרת מה היא צריכה, וממשיכה כשתענו.
- התוצאה מגיעה לשיחה. אם אינכם באפליקציה, מגיעה התראה שיש תשובה.
- אפשר לתזמן: "תפיקי לי את המסמך בעוד שעתיים", "תשווי את שלוש הצעות הספקים מחר בבוקר".

זמין היום

כמה דברים בבת אחת

"תקבעי פגישה, תשלחי מייל לרון ותזכירי לי ביום שיש". כשבקשה כוללת כמה חלקים, כל חלק מסתיים באחת משלוש דרכים: בוצע עכשיו, נרשם כעבודת רקע, או נאמר במפורש שלא יעשה ולמה. חלק לא נעלם בשקט. חדש

סיפור · זמין היום

אלון, בעל חברת שיפוצים קטנה, ביקש מזואי ביום ראשון בבוקר: "תשווי לי את שלוש הצעות המחיר מהספקים שהעברתי לך, ותגידי לי מה ההבדלים האמיתיים". זואי ענתה שהיא על זה, ואלון יצא לאתר עבודה. כעבור רבע שעה הגיעה התראה. בשיחה חיכתה טבלה: מחיר, זמן אספקה, תנאי תשלום ואחריות. מתחתיה שורה אחת: "ההצעה הזולה ביותר לא כוללת הובלה. אחרי ההובלה, השנייה זולה יותר". אלון לא היה צריך לפתוח קובץ אחד.

מה עובד עליו עכשיו

אפשר לשאול "על מה את עובדת בשבילי?", ובמסך "מה זואי שמה לב" יש רשימה של העבודות הפתוחות, עם אפשרות לבטל.

גבולות

עבודת רקע בנויה מכמה צעדים מוגדרים, ומתאימה למשימות של דקות עד שעות, לא לתהליכים של שבועות. יש מגבלה על מספר העבודות הפתוחות בו־זמנית, ועבודה שלא הושלמה פגה אחרי כמה שעות. תזמון אפשרי עד חודש קדימה; עבודה שחוזרת על עצמה היא תפקיד של "מעקב" (פרק 10). צעדי עבודה צורכים קרדיטים כמו כל פעולה.

פרק 15

מחקר ופתרון בעיות

כששאלה צריכה יותר מתשובה אחת, זואי עובדת לפי שיטה: לנסח, לבדוק, להכריע, לכתוב, ולומר בכנות מה נשאר פתוח.

שאלות קשות נכשלות לעיתים קרובות לא בגלל חוסר מידע, אלא בגלל חוסר שיטה. קופצים למסקנה, בודקים רק את מה שמאשר אותה, ושוכחים לומר מה לא נבדק. זואי מטפלת בשאלות כאלה בתהליך קבוע שרץ ברקע, בשני סוגים:

פיתוח

כשהמטרה היא לבנות משהו. זואי מנסחת, כותבת טיוטה, מבקרת אותה, ומתקנת. "תפתחי הצעת תמחור לפיילוט, ותבקרי אותה".

גילוי

כשהשאלה היא "מה נכון?" או "למה זה קרה?". זואי מנסחת את השאלה, קובעת מה צריך לבדוק, בודקת, מכריעה, וכותבת את הממצא. "תבררי למה ההרשמות ירדו בחודש שעבר".

כל תהליך כזה הוא סבב אחד או שניים, ומספר הצעדים מוגדר מראש, ואינו מתארך באמצע. הסבב השני מתבצע רק אם נשאר משהו פתוח אחרי הראשון. התוצר הסופי כולל את הממצא, את הראיות, מה נפסל ולמה, מה עדיין פתוח, וצעד המשך אחד מוצע. **חדש**

שלושה עקרונות

- **ההבטחה היא השאלה.** זואי לא משנה באמצע את מה שהתחייבה לחקור.
- **החזרה מוצהרת מראש.** אין "עוד סבב ועוד סבב" שמתארך בלי סוף.
- **מה שנשאר פתוח נאמר.** מחקר טוב יודע מה הוא לא יודע, ואומר את זה.

מידע עדכני מהרשת

זואי יכולה לחפש מידע עדכני, עובדות, מתחרים, מחירים ומקומות, ולסרוק אתר ציבורי כדי לסכם אותו או לבדוק בו נגישות, קידום בחיפוש או בעיות אבטחה בסיסיות, בלי התחברות ובלי שום פעולה פולשנית. **זמין היום**

פתרון בעיות בשיחה

לא כל בעיה צריכה תהליך ברקע. לשאלות כמו "למה אני תמיד מפספס את סוף החודש" זואי משתמשת בדרכי החשיבה שתוארו בפרק 5, חקירת שורש, חשיבה ביקורתית, קבלת החלטות, בתוך השיחה עצמה. ולתוכניות, השרטוט שתואר בפרק 9 חושף סתירות לפני שהן מתפוצצות.

גבולות

מחקר של זואי קורא מידע, ואינו שולח דבר החוצה. ממצאי מחקר אינם נשמרים בזיכרון שלה אלא אם תבקשו. זואי אינה מריצה כיום חישובים על כל הנתונים שלכם לאורך זמן, כמו "כמה פעמים נדחתה כל משימה ברבעון"; יכולת כזאת נמצאת במחקר (חלק שביעי). ולגבי עובדות מהרשת: זואי מסכמת מקורות, וכדאי לבדוק החלטות חשובות מול המקור עצמו.

פרק 16

ליצור: מסמכים, גרפים, תמונות ווידאו

מהטקסט בשיחה ועד קובץ להורדה, גרף אמיתי, תמונה או סרטון קצר.

מסמכים להורדה

זואי יכולה להפיק מסמך PDF או דף HTML להורדה: עמוד אחד, הצעה, סיכום, דוח. יש גם מסמך PDF מעוצב ברמה גבוהה, שיכול להיבנות גם מתוך כתובת של אתר שאתם נותנים לה. **זמין היום**

גרפים אמיתיים

"תעשי לי גרף של ההכנסות לפי חודש" מחזיר גרף של ממש בתוך השיחה, בווז ובטלפון: עמודות, קו, שטח, מוערם, עוגה או פיזור, עם מקרא, טבלת נתונים נגישה ואפשרות להעתיק. המספרים מגיעים מהשיחה או מתוצאה של כלי, ולא ממוצאים: ערך חסר נשאר חסר. **חדש**

תמונות

זואי יוצרת תמונות מתיאור: איור לפוסט, רעיון לעיצוב, תמונה להצגה. יש גם אפשרות לערוך תמונה שהעליתם.

זמין היום

וידאו קצר

יצירת סרטון קצר מתיאור, פתיחה מתמונה, או המשך של סרטון קודם, לרוחב או לגובה. הסרטונים נשמרים לתקופה

מוגבלת. חדש

סדנת הכתיבה

"פוסט ללינקדאין על גיוס ההון שלנו" מקבל מיד טקסט מלא, ופרטים חסרים מושלמים בהנחה סבירה במקום בשאלה. מי שרוצה לעבוד לעומק עובר לסדנה: ראיון קצר, טיוטה, שיפור, עד שהפוסט נשמע כמוכם. זמין היום

נסו לומר לזואי

"תכני לי מסמך של עמוד אחד שמסביר את השירות שלנו, מתוך האתר

"תשווי את שלוש ההצעות בגרף עמודות

"תעשי לי תמונה לפוסט על חזרה לשגרה אחרי החגים

"בואי נבנה ביחד פוסט על השנה הראשונה של העסק

גבולות

יצירת תמונות ווידאו צורכת יותר קרדיטים מפעולה רגילה, ונשענת על ספקי בינה מלאכותית חיצוניים. בהתקנה ארגונית סגורה, יכולות אלה עשויות להיות כבויות. זואי אינה מתחרה בכלי עיצוב או עריכת וידאו מקצועיים; היא נותנת תוצר טוב מהר, בתוך השיחה.

פרק 17

ללמד את זואי את הדרך שלכם

סקילים, מסמכים וצוותים: איך הופכים עוזרת כללית לעוזרת שעובדת בדיוק כמו שאתם עובדים.

לכל אדם ולכל ארגון יש דרך: ככה כותבים אצלנו סיכום פגישה, ככה מנסחים הצעת מחיר, אלה המחירים, אלה הנהלים. עוזרת שאינה מכירה את הדרך הזאת תמיד תהיה קצת לא מדויקת. זואי מאפשרת ללמד אותה, בשלוש דרכים.

סקילים: נוהל שזואי מריצה

סקיל הוא קובץ הנחיות במילים שלכם. "ככה כותבים אצלנו סיכום פגישת לקוח: פותחים במה הוחלט, אחר כך מי אחראי על מה ועד מתי, ובסוף מה הלקוח ביקש לבדוק". מדביקים אותו במסך "הסקילים שלי", ומעכשיו אפשר לומר "תריצי את הסיכום שלנו על השיחה של היום". סקיל קצר רץ בתוך השיחה; סקיל ארוך רץ כעבודת רקע. זואי יכולה גם לנסח סקיל בעצמה, אבל רק כהנחיות: סקיל אינו יכול להרחיב את מה שמותר לה לעשות, ולעולם אינו עוקף אישור. **זמין היום**

סיפור · זמין היום

במשרד עורכי דין קטן, **עו"ד מירב** כתבה פעם אחת את הנוהל שלה לסיכום פגישת לקוח: רקע עובדתי, שאלות משפטיות שעלו, מה הובטח ללקוח, מועדים. מאז, אחרי כל פגישה היא מדביקה לזואי את ההערות שלה ואומרת "סיכום בפורמט שלנו". זה הנוהל של המשרד, לא של זואי, וזה בדיוק העניין.

מסמכים: לענות מתוך מה שלכם

במסך "מה זואי יודעת" אפשר להעלות קבצים: מחירון, שאלות נפוצות, נהלים, חוזים. PDF, Word, Excel, PowerPoint או טקסט. מעכשיו, כשתשאלו "לפי המחירון, כמה עולה החבילה המורחבת?", זואי תענה מתוך הקובץ ותציין מאיזה קובץ. ספרייה קטנה נקראת בשלמותה; גדולה נחפשת לפי השאלה. מחיקת קובץ תקפה מיד. חשוב להבין את ההבדל: מסמכים הם **חומר לענות ממנו**, ולא זיכרון. שום דבר מתוכם אינו נשמר כתובה או כעובדה עליכם. **חדש**

צוותים: כמה מומחים למטרה אחת

למשימות גדולות אפשר לבקש מזואי צוות: "אני צריך צוות להשקה, אסטרטג, חוקר שוק וקופירייטר". זואי כותבת הנחיות לכל תפקיד, והצוות עובד: כל תפקיד בתורו, ומי שמוכן עובד במקביל, כשכל אחד רואה את מה שקודמיו הפיקו, ורכז מסכם בסוף. התוצרים נשמרים ב"מדף" של הצוות, והצוות נשאר, כך שאפשר לתת לו משימה חדשה ביום אחר. התפקידים חושבים וכותבים בלבד; הם אינם שולחים דבר החוצה. **חדש**

נסו לומר לזואי

“תשמרי את זה כסקיל: הפורמט של העדכון השבועי למשקיעים

“אילו סקילים יש לי?

“מה כתוב בחוזה על סיום התקשרות?

“תבני לי צוות שיכין חומרי השקה לאפליקציה החדשה

גבולות

מסמכים סרוקים כתמונה (ללא טקסט) אינם נקראים כיום. גודל הספרייה מוגבל, ואיכות התשובה תלויה באיכות המסמכים; בארגון, כדאי לבדוק על הקבצים שלכם לפני שמסתמכים. צוותים הם יכולת חדשה שעדיין נלמדת בשימוש אמיתי.

פרק 18

כשמשהו לא מצליח

כל מערכת נכשלת לפעמים. השאלה היא מה היא עושה אז: מעלימה, מעמידה פנים, או אומרת את האמת ומחפשת דרך.

חיבור שפג, שירות חיצוני שלא עונה, פרט חסר, הרשאה שלא ניתנה. בעבודה אמיתית דברים נכשלים כל הזמן. מה שמבדיל עוזרת טובה הוא לא שהיא אף פעם לא נכשלת, אלא האופן שבו היא מתמודדת עם זה.

להבין למה זה נכשל

כשפעולה נכשלת, זואי מבחינה בין סוגים של כישלון, כי כל סוג מחייב תגובה אחרת. חסר פרט? היא תבקש אותו. אין לה יכולת מתאימה, או שהבקשה נוסחה לא נכון? היא תנסה דרך אחרת. תקלה זמנית? היא תנסה שוב. חסרה הרשאה? היא תגיד לכם מה לחבר. ואם הכישלון לא ברור, היא לא תנסה שוב ושוב בעיוורון. **זמין היום**

לומר את האמת

- אם משהו חיוני נכשל, זואי אומרת זאת. אם משהו משני נכשל, היא ממשיכה בלי להטריד.
- עבודת רקע שנכשלה נמסרת כ"ניסיתי ולא הצלחתי", עם מה שכן הושג. תוצאות חלקיות תמיד נמסרות.
- אם התשובה עצמה נתקעה אחרי שהעבודה כבר נעשתה, זואי עונה מתוך התוצאות שכבר יש לה.
- יומן שלא נקרא אינו מוצג כ"יום שקט". מידע חסר אינו מוצג כמידע.

הבטחה שאי אפשר לאמת שבוצעה גרועה מסירוב.

מה אתם יכולים לעשות

- לשאול "מה ניסית ומה נכשל?" ולקבל הסבר מהרישום.
- לבדוק במסך החיבורים אם חיבור פג, ולחבר מחדש.
- לדווח בכפתור "באג / פיצ'ר". הדיווח מגיע לצוות המוצר עם הפרטים הטכניים.

מה עוד לא

כיום, "בוצע" אצל זואי פירושו שהפעולה רצה בהצלחה, למשל שהמייל נשלח. בדיקה נוספת, שקוראת בחזרה את התוצאה ומוודאת שהיא באמת קרתה בעולם (שהפגישה מופיעה ביומן של כל המשתתפים, שהתקבלה תשובה), נמצאת בניסוי ועדיין אינה חלק מהחוויה. **בניסוי**

ד'

חלק רביעי

זואי לעסקים ולארגונים

זואי אישית לכל עובד, ידע משותף לארגון, בוט שעובד על המערכות שלכם, והתקנה בתוך הרשת שלכם. החלק הזה מבחין בקפידה בין מה שאפשר להטמיע כבר היום לבין החזון שאליו המוצר צועד.

19 · החזון: ארגון שבו דברים לא נופלים

20 · מה זמין היום לארגון

21 · תרחישים מהעולם הארגוני

22 · הטמעה: בשלות, פיילוט ומה נדרש

החזון: ארגון שבו דברים לא נופלים

כל עובד עם עוזרת שמכירה אותו, וארגון שבו ההתחייבויות, התלויות והתהליכים מחוברים זה לזה.

ארגונים אינם מפסידים בעיקר בגלל החלטות גרועות. הם מפסידים באלפי פערים קטנים: לקוח שלא קיבל תשובה כי כל אחד חשב שמישהו אחר יחזור אליו. פרויקט שנתקע כי עובד חיכה למידע מעובד אחר, ואף אחד לא שם לב שההמתנה נמשכת כבר שבועיים. ידע שיושב בראש של אדם אחד ונעלם כשהוא יוצא לחופשה. נוהל שכולם מבצעים מתוך הרגל, גם כשכבר יש דרך טובה יותר.

החזון של זואי לארגונים בנוי משתי שכבות.

השכבה האישית: זואי לכל עובד

כל עובד מקבל זואי משלו, עם הזיכרון שלו, ההתחייבויות שלו, היומן שלו והפרטיות שלו. זואי של העובד מחזיקה את מה שהוא הבטיח, למי, ועד מתי, ועוזרת לו לעמוד בזה. זו אותה זואי שתוארה בחלקים הקודמים, עם תוספת אחת: היא מכירה גם את הידע של הארגון, את הנהלים, המחירונים והמסמכים, ועונה מתוכם עם מקור.

השכבה המשותפת: הארגון כמערכת

מעל הזואי האישית, החזון הוא שכבה ארגונית שמבינה את הקשרים: שהמשימה של רון תלויה בתשובה של שירה, שההתחייבות ללקוח מחר תלויה בפגישה שבוטלה היום, שתהליך מסוים נתקע שוב ושוב באותו שלב. שכבה כזאת יכולה לזהות סיכונים לפני שהם מתפוצצים, לחבר בין אנשים שעובדים על אותו דבר בלי לדעת, ולהציע שיפור לתהליך שכולם רגילים אליו. חזון

השכבה הארגונית (חזון)

תלויות בין אנשים · סיכונים · תהליכים · הזדמנויות לשיפור

זואי של רון

זיכרון ופרטיות אישיים

זואי של שירה

זיכרון ופרטיות אישיים

זואי של מאיה

זיכרון ופרטיות אישיים

זואי של אבי

זיכרון ופרטיות אישיים

ידע ארגוני משותף: נהלים · מחירונים · מסמכים (זמין היום)

שתי השכבות. הזואי האישית והידע המשותף קיימים היום; השכבה הארגונית העליונה היא כיוון במחקר.

עיקרון שלא משתנה: פרטיות העובד

גם בחזון הארגוני, השיחות והזיכרון של העובד הם שלו. מנהל אינו רואה את השיחות של עובדיו, את הזיכרון שלהם או את המסמכים האישיים שלהם. זו החלטת תכנון, לא הגדרה. כל מה שיתווסף בעתיד, תיאום בין עובדים או ראייה של תלויות, ייבנה מעל ההחלטה הזאת ולא במקומה, ויחייב הסכמה מפורשת.

לא להסתפק במה שעובד

החלק החשוב ביותר בחזון אינו טכני. ארגון לא צריך להסתפק בתהליך רק מפני שהוא עובד. כשזואי מחזיקה את התמונה של מה הובטח, מה נתקע ואיפה, היא יכולה לעזור לשאול את השאלה שקשה לשאול מבפנים: האם יש דרך טובה יותר? זה לא אומר שזואי מחליטה. זה אומר שההחלטה מתקבלת עם התמונה המלאה.

פרק 20

מה זמין היום לארגון

ארבעה דברים שאפשר לעבוד איתם כבר עכשיו: ארגון בזואי, ידע משותף, בוט על המערכות שלכם, והתקנה אצלכם.

1. ארגון בתוך זואי

ארגון נוצר מתוך האפליקציה. מזמינים עובדים בקוד הזמנה, והם מצטרפים עם חשבון זואי הקיים שלהם, בלי מעבר ובלי לאבד את מה שזואי כבר יודעת עליהם. הצטרפות לארגון אינה ממזגת את המידע האישי שלהם לארגון. לכל ארגון יש תפקידים (בעלים, מנהל, חבר), ומי ששייך לכמה ארגונים בוחר את הפעיל. חבילה ארגונית (בסיסית, מקצועית או מקסימלית) נותנת לכל עובד פעיל את כל יכולות זואי וקריטיים חודשיים לפי החבילה. מסך ניהול ראשוני מאפשר ליצור ארגון, להזמין, לבחור ארגון פעיל ולנהל עובדים ומסמכים. חדש

2. ידע ארגוני משותף

מנהלי הארגון מעלים נהלים, שאלות נפוצות, מחירונים ומסמכים. כשעובד עובד בהקשר של הארגון, זואי שלו עונה מתוך המסמכים האלה ומציינת את המקור. התוכן הארגוני לעולם אינו נכנס לזיכרון האישי של עובד, ומחיקה תקפה מיד. עובדים אינם מקבלים דפדפן קבצים גולמי; הם מקבלים תשובות. חדש

3. ZoeBot: זואי בתוך המוצר או המערכת שלכם

ZoeBot מאפשר לשים בוט חכם באתר או במערכת שלכם, עם האישיות, המוצר והטון שלכם. מדביקים קטע קוד, ומופיעה בועת שיחה ממותגת. אפשר להסתפק באישיות ובידע, ואפשר לחבר "חזזה כלים": הגדרה של מה הבוט רשאי לקרוא ולעשות במערכת שלכם, דרך קריאות מאובטחות. בוט שמחובר לתחום שלכם מקבל את הזהות שלכם, ואינו נושא איתו את הכלים האישיים של זואי. זמין היום

- **בידוד:** המבקרים מופרדים זה מזה. הזהות של מבקר נקבעת בשרת, לעולם לא על ידי הדפדפן.

- **פעולות:** כל פעולה שמשנה משהו במערכת שלכם מוגדרת מראש ברמת סיכון; כשיש ספק, הכלל המחמיר גובר. יש מנגנון של "עובד מציע, מנהל מאשר".
- **ניהול:** קונסולה לניהול האפליקציה, המפתחות, הכתובות המורשות והחיבור, ותצוגה של "למה הבוט אמר את זה".
- **ידע:** חיפוש באתר שלכם כמקור ידע, ואפשרות לספריית מסמכים לבוט (כבויה כברירת מחדל).

4. מענה ללקוחות ב-WhatsApp Business

בעל עסק מדליק מתג ונותן קישור לאתר. זואי עונה ללקוחות שפנו לקו העסק מיוזמתם, רק מתוך מה שכתוב באתר, מחממת את הפנייה, ומעבירה לבעל העסק בהתראה את מי שמוכן. היא לעולם אינה פותחת שיחה, אינה רואה את הזיכרון, היומן או הכלים של בעל העסק, ונעלמת מהשיחה לתמיד ברגע שבעל העסק כותב בה. מספרי הטלפון אינם נשמרים. כיום היכולת פועלת במצב ניסיון: התשובות מנוסחות ונבדקות, אך עוד לא נשלחות ללקוחות. **בניסוי**

5. זואי בתוך הרשת שלכם

לארגונים שהמידע שלהם צריך להישאר אצלם, יש חבילת התקנה שעולה על שרת של הארגון: שרת, ממשק ווב, שכבת גישה ומסד נתונים. אין קוד מקור בחבילה. ההגדרות בקובץ אחד, עם בדיקה שמדפיסה את כל הבעיות בבת אחת. אין שליחת טלמטריה לספק המוצר. המסד, הקבצים וטוקני החיבורים נשארים אצלכם; טוקנים מוצפנים במפתח פרטי של ההתקנה, עם החלפת מפתחות בלי לנתק משתמשים. החבילה נבנתה ונבדקה אצלנו, ועוד לא הותקנה אצל לקוח.

חדש

למנהלים: מה יוצא מהארגון, בהתקנה סגורה

יוצא: הבקשות למודל הבינה המלאכותית (ההודעה וההקשר הרלוונטי), אל ספק המודל שהוגדר. כיום, בפועל, זה ספק ענן, תחת הסכם עיבוד נתונים וללא אימון על המידע. קול ותמונות דורשים ספק ענן או כבויים.

לא יוצא: מסד הנתונים, הקבצים, טוקני החיבורים, טלמטריה. קטלוג האפליקציות החיצוני כבוי.

בדרך: הרצת החלק הרגיש על מודל מקומי של הארגון. הניתוב לכך קיים, אבל האיכות עוד לא נמדדה, ולכן איננו מבטיחים זאת לפני מדידה על המקרים שלכם.

פרק 21

תרחישים מהעולם הארגוני

חמישה סיפורים. חלקם קורים כבר היום, וחלקם מתארים את הכיוון. כל אחד מסומן.

סיפור · זמין היום

המנהלת שמחזיקה עשרים חוטים. ליאת מנהלת שלושה צוותים ונמצאת בממוצע בשש פגישות ביום. בכל פגישה היא מבטיחה משהו: לבדוק תקציב, לחבר בין שני אנשים, לחזור לספק. בעבר, חצי מההבטחות נשארו בפנקס שלא נפתח. היום, בסוף כל פגישה היא אומרת לזואי בקול שתי שורות. בבוקר היא מקבלת תדריך: מה הבטיחה, למי, ועד מתי. בערב, שורה אחת: מה נסגר היום, ומה אסור להשאיר פתוח. כשהיא נכנסת לפגישה עם אדם, זואי כבר יודעת מה פתוח מולו. ליאת לא הפכה למאורגנת יותר. היא פשוט הפסיקה להיות זו שצריכה לזכור.

סיפור · זמין היום

הנוהל של המשרד. במשרד רואי חשבון, כל לקוח חדש עובר קליטה: מסמכים, יפוי כוח, פגישת היכרות, סיכום בפורמט קבוע. **שותף המשרד** כתב את הנוהל כסקיל, והעלה לארגון את מסמך השאלות הנפוצות ואת המחירון. כל עובד שקולט לקוח מריץ את הסקיל, ושואל את זואי שאלות על המחירון ומקבל תשובה עם מקור. הנוהל הוא של המשרד; זואי רק דואגת שיבוצע כל פעם באותה איכות.

תרחיש עתידי · חזון

המתנה שאף אחד לא ראה. רון מחכה כבר תשעה ימים לנתונים משירה כדי לסיים דוח לרבעון. שירה בכלל לא יודעת שהוא מחכה; היא חושבת ששלחה. בחזון של זואי לארגונים, זואי של רון יודעת שהדוח תלוי בנתונים של שירה, ושהמועד מתקרב. במקום שהעיכוב יתגלה ביום ההגשה, רון מקבל הצעה: "הדוח תלוי בנתונים משירה, ועברו תשעה ימים. לשלוח לה תזכורת?". היום, זואי של רון יכולה כבר להחזיק את המתנה הזאת כחוט פתוח שלו ולהזכיר לו; הראייה של התלות בין שני אנשים היא הכיוון.

תרחיש עתידי · חזון

הצוות שעבד בכפילות. שני אנשי מכירות פנו באותו שבוע לאותו לקוח פוטנציאלי, כל אחד עם הצעה אחרת. בחזון הארגוני, שכבה שמבינה את ההתחייבויות של כולם, בלי לחשוף את השיחות הפרטיות של אף אחד, יכולה לזהות את החפיפה ולהציע לחבר ביניהם לפני שהלקוח מקבל שתי הצעות סותרות.

תרחיש עתידי · חזון

הסיכון שהתגלה מוקדם. בארגון שירות, לקוח גדול לא קיבל מענה על שלוש פניות בחודש האחרון, והחידוש של החוזה שלו בעוד שישה שבועות. כל פנייה בנפרד נראתה שולית. בחזון, זואי מזהה את התבנית, מחזיקה אותה כסיכון פתוח עם בעלים אחד ברור, ומעלה אותה למי שאחראי עם הצעה לצעד, לא עם אזעקה. רכיב ראשון של יכולת כזאת נבנה ונבדק ברקע; הוא עוד לא עמד ברף האיכות שנקבע לו מראש, ולכן אינו מוצג למשתמשים.

למנהלים: איך לקרוא את התרחישים

שני התרחישים הראשונים מתארים מה שאפשר לעשות כבר היום, עם זואי אישית לכל עובד, ידע משותף וסקילים. שלושת האחרים דורשים שכבה שמבינה קשרים בין אנשים, וזו עדיין במחקר. אנחנו מציגים אותם כי הם מסבירים לאן המוצר צועד, ולא כי אפשר לקנות אותם היום.

פרק 22

הטמעה: בשלות, פיילוט ומה נדרש

טבלת בשלות כנה, מסלול כניסה מדורג, ותשובות אמת לשאלות שמנהלים שואלים.

מפת בשלות

יכולת	מצב	הערה
זואי אישית לכל עובד: זיכרון, משימות, יומן, יוזמה	זמין היום	הליבה של המוצר
פעולות באישור ורישום החלטות	זמין היום	לכל כלי, בלי יוצא מן הכלל
סקילים: נהלי הארגון	זמין היום	
ZoeBot על המערכות שלכם	זמין היום	הדיירות היא לפי אפליקציה, לא לפי ארגון
ארגון, הזמנות, חבילה ארגונית	חדש	בסיס לפיילוט; אין עדיין מחלקות
מסמכי ארגון עם מקור	חדש	נמדוד על הקבצים שלכם לפני שנבטיח דיוק
התקנה בתוך הרשת	חדש	נבדק אצלנו; תהליך יחיד, ללא זמינות גבוהה
כניסה ארגונית (SSO) ותפקידים	חדש	תשתית מוכנה; נאמת מול ספק הזהות שלכם לפני פיילוט
יומן אבטחה ויצוא למערכת ניטור	חדש	מחברים לפורמט ולניטור שלכם ומאמתים
מענה ללקוחות ב-WhatsApp	בניסוי	תשובות עוד לא נשלחות

יכולת	מצב	הערה
מודל מקומי לחלק הרגיש	חזון	הניתוב קיים; מודדים לפני שמבטיחים
שכבה ארגונית: תלויות, סיכונים, תהליכים	חזון	במחקר

מסלול כניסה

פיילוט. שבועיים, שותף אחד עד שלושה משתמשים, על מופע ייעודי בשרת של הארגון או מנוהל עבורכם, לבחירתכם. אם לא ממשיכים, זה נגמר שם.

שותפות עיצוב. שנה, עד עשרה משתמשים בשם. בשבוע הראשון מגדירים יחד שלוש תוצאות שנבדקות בחודש השני, נפגשים לחצי שעה של משוב בכל שבוע, והארגון משפיע על סדר הבנייה של היכולות הארגוניות הבאות.

מה הארגון מביא: שרת או חשבון ענן, ספק זהות לשלב הראשון, ואדם אחד שאחראי.

כך נראית הדגמה טובה

הדגמה טובה של זואי אינה סיור בפיצ'רים. היא השבוע שלכם: שלושה תיקים, חמישה אנשים, שתי התחייבויות פתוחות ופגישה מחר. שואלים "מה פתוח מול הלקוח?" ורואים מה זואי זוכרת, עם תאריכים. מבקשים עבודה ברקע ורואים אותה חוזרת. מריצים נוהל של הארגון. ואז מבקשים לשלוח מייל, ורואים את כרטיס האישור. זה הרגע שבו מבינים שאין פעולה בלעדיכם.

שאלות שמנהלים שואלים

ש. המידע שלנו יוצא לספקי בינה מלאכותית?

הבקשות למודל, כן, תחת הסכם עיבוד וללא אימון. המסד והקבצים, לא. העיקרון שאליו המוצר צועד: החלק הרגיש על המודל שלכם, והשאר לפי קריטריונים שלכם. את זה נבנה עם הלקוחות הראשונים.

ש. יש SSO?

התשתית לכניסה ארגונית עם ספק זהות אחד, כולל מיפוי קבוצות לתפקידים ודרישת אימות רב-שלבי מספק הזהות, בנויה. לפני פיילוט מחברים אותה לספק שלכם ובודקים מקצה לקצה. אין עדיין סנכרון משתמשים אוטומטי (SCIM).

ש. מה אם היא תשלח משהו בטעות?

אין שליחה בלי כרטיס אישור, בשום כלי. ומה שלא הוגדר מראש, לא רץ.

ש. מנהל יכול לראות את השיחות של העובדים?

לא. זו החלטת תכנון. לארגון יש ידע משותף, חברות ותפקידים; השיחות והזיכרון של כל עובד נשארים שלו.

ש. ומה עם Office ו-Outlook?

לא כחיבור מובנה היום. Gmail ויומן Google מובנים; Microsoft 365 אפשר לבחון דרך MCP או קטלוג האפליקציות, בלי התחייבות.

ש. מה קורה כשהשרת נופל?

מפעילים מחדש; המידע אינו אובד. זמינות גבוהה בכמה שרתים היא שלב עתידי.

ש. כמה לקוחות כבר משתמשים?

מעטים. זו בדיוק הסיבה לשותפות עיצוב: הארגונים הראשונים קובעים מה נבנה.

ה'

חלק חמישי

פרטיות, אמון ואחריות

עוזרת שמכירה אתכם לעומק חייבת להיות ראויה לאמון הזה. מה נשמר, מה יוצא, מי רואה, מה זואי רשאית לעשות לבד, ומה קורה כשהיא טועה.

23 · המידע שלכם

24 · אבטחה, הרשאות וגבולות האוטונומיה

25 · טעויות, מידע חסר ואחריות אנושית

המידע שלכם

שקיפות לפני הודעה הראשונה, שליטה לאורך כל הדרך, ויציאה מלאה כשרוצים.

לפני הודעה הראשונה

לפני שאתם כותבים לזואי מילה, מוצג לכם מסך שמסביר מה נשלח לספקי הבינה המלאכותית שזואי נשענת עליהם: טקסט, תמלולים, קבצים, זיכרון ומידע מחשבונו שחיברתם; לאילו ספקים, בשמם; למה; ומה בשליטתכם. ההסכמה נרשמת עם גרסה ותאריך, ואפשר לחזור אליה בהגדרות. מי שאינו מסכים, אינו מתחיל. **זמין היום**

מדיניות הפרטיות מונה את הספקים בשמם, ואומרת היכן המידע נשמר (בשרתים באיחוד האירופי), לכמה זמן, ומי איש הקשר לענייני פרטיות. הבקשות לספקי המודלים נשלחות לפי תנאי השימוש העסקיים שלהם, שאינם מתירים אימון על המידע.

מה זואי אומרת על עצמה

אם תשאלו את זואי על איזה מודל היא רצה, היא לא תאשר ולא תכחיש, ותחזור למה שהיא עושה בשבילכם. זו החלטה מוצרית לגבי זהות המוצר, ולא הסתרה: רשימת הספקים שמעבדים את המידע שלכם מופיעה במלואה במסך ההסכמה ובמדיניות הפרטיות, כי שם הזכות שלכם לדעת חשובה באמת.

לראות, לתקן, לשכוח

המסך "מה זואי יודעת" (פרק 6) הוא הבסיס: כל מה שזואי יודעת עליכם גלוי, עם המקור והגיל של כל פריט, וניתן לתקון או לשכחה. אפשר גם לייצא פרופיל קריא, בלי סודות ובלי מזהים פנימיים.

מה זואי לא שומרת

- אנשי הקשר מהטלפון אינם נשמרים.
- כשזואי קוראת הודעות של אנשים אחרים בקו עסקי מחובר, הטקסט עצמו אינו נשמר; נשמרת רק ההבנה שלה.
- מזיכרון חזותי נשמר תיאור בלבד, לא התמונה.
- בבוט על WhatsApp Business, מספרי הטלפון של הפונים אינם נשמרים.
- יומן האבטחה אינו זיכרון: הוא ראייה, ואף שיחה אינה נשענת עליו.

לצאת לגמרי

מחיקת חשבון נעשית מתוך האפליקציה, בהגדרות, בלי מייל ובלי שיחה. כל מה שזואי מחזיקה על האדם נמחק. רשומה אחת נשמרת ביומן האבטחה, כראיה לכך שהמחיקה בוצעה. **זמין היום**

למנהלים

מדיניות הפרטיות הנוכחית מכסה את השימוש האישי. לארגונים שזקוקים להסכם עיבוד נתונים חתום (DPA), נעבוד על כך כחלק מההתקשרות; אנחנו לא מבטיחים מסמך כזה על בסיס המדיניות הקיימת בלבד.

פרק 24

אבטחה, הרשאות וגבולות האוטונומיה

מה שומר על החשבון שלכם, מה זואי רשאית לעשות לבד, ומה היא לעולם לא תעשה בלי אישור.

אבטחת החשבון

מנגנון	מה הוא עושה
אימות דו־שלבי	קוד מאפליקציית אימות (כמו Google Authenticator או Authy), קודי גיבוי חד־פעמיים, והגנה מפני שימוש חוזר בקוד. לבחירת המשתמש.
אימות טלפון	מספר טלפון מאומת הוא חלק מפתיחת החשבון.
ניתוק מכל מקום	אפשר לנתק את כל המכשירים; תוך דקה הם מנותקים. איפוס סיסמה מנתק הכול.
הצפנת חיבורים	טוקני גישה לשירותים שחיברתם מוצפנים, ומפתחות ההצפנה מוחלפים בלי לנתק משתמשים.
הגנה על השרת	השרת אינו פונה לכתובות פנימיות על סמך מה שמשתמש הקליד.
שיחת טלפון לזואי	מזהה המתקשר אינו מספיק; כל שיחה מאומתת בטביעת אצבע או בקוד באפליקציה.

בארגון

ברמת ההתקנה יש הפרדת תפקידים: חבר, מבקר (שקורא את יומן האבטחה בלבד, בלי מזהים גולמיים, ועם אימות שלמות של כל שורה), מנהל, ובעלים שנקבע רק בשרת. שינוי תפקיד נרשם ביומן. כניסה ארגונית דרך ספק זהות, עם מיפוי קבוצות לתפקידים ודרישת אימות רב־שלבי מספק הזהות, בנויה וממתינה לאימות מול ספק הלקוח. יומן האבטחה רושם אירועי כניסה, חשבון, גישה, מחיקה, הגדרות, מפתחות ואישורים, ויכול להיות מיוצא למערכת ניטור. **חדש**

מה עוד לא

אין לזואי כיום הסמכת אבטחה פורמלית (כמו ISO 27001 או SOC 2), ולא בוצע מבדק חדירה חיצוני. יש בסיס בקרות מתועד ורשימה פתוחה של מה שעוד נדרש. אין עדיין סנכרון משתמשים אוטומטי, מחלקות, כניסה ארגונית נפרדת לכל ארגון, או כיסוי מלא של יומן הביקורת. אנחנו מעדיפים לומר זאת כאן מאשר שתגלו זאת בשאלון אבטחה.

גבולות האוטונומיה

השאלה החשובה ביותר בעוזרת יוזמת היא לא מה היא יכולה לעשות, אלא מה היא רשאית לעשות לבד. אצל זואי, הגבולות ברורים:

- **לחשוב, להכין, להציע:** מותר. זואי יכולה להכין טיוטה, סיכום, תדריך או הצעה בלי לשאול.
- **לרשום בתוך זואי:** מותר. תזכורת, משימה, רעיון, זיכרון. הכול גלוי וניתן לביטול.
- **לפעול כלפי חוץ:** רק באישור. שליחה, פרסום, שינוי או מחיקה במערכת שלכם. כל פעם, כל פעולה.
- **להרחיב לעצמה סמכות:** אסור. סקיל, גם כזה שזואי כתבה, אינו יכול להוסיף הרשאות. אין "אישור קבוע".

לחשוב ולהכין	לרשום בתוך זואי	לפעול כלפי חוץ	להרחיב סמכות
חופשי	חופשי, גלוי וניתן לביטול	רק באישור, כל פעם	לעולם לא

סולם האוטונומיה של זואי.

גם מה שזואי "רוצה" כפוף לגבולות האלה. היא יכולה לרצות להזכיר לכם משהו או להכין לכם משהו, אבל עוצמת הרצון לעולם אינה קונה רשות. רצון חזק פירושו לכל היותר שאלה טובה יותר, לא פעולה.

פרק 25

טעויות, מידע חסר ואחריות אנושית

זואי תטעה לפעמים. הנה איך היא בנויה לטעות פחות, לטעות בגלוי, ולהשאיר את ההחלטות אצלכם.

כל מערכת שמבוססת על בינה מלאכותית יכולה לטעות: להבין לא נכון, להסיק מסקנה שגויה, לנסח משהו לא מדויק. כדאי לומר זאת בפשטות, בלי להקטין ובלי להגזים. השאלה היא לא אם תהיה טעות, אלא מה קורה סביבה.

ארבעה מנגנונים שמצמצמים טעויות

הבחנה בין עובדה לניחוש

זואי מבחינה בין מה שאמרתם או אישרתם לבין מה שהיא הסיקה, ומציגה את זה. ניחוש לא מוצג כעובדה, ומסקנה של זואי אינה מצוטטת כאילו אמרתם אותה.

מידע חסר נשאר חסר

בגרף, ערך חסר לא ממולא. ביומן שלא נקרא, היום לא מוצג כ"פנוי". במחקר, מה שלא נבדק נאמר כפתוח. העיקרון זהה: עדיף פער גלוי מאשר השלמה שנראית אמינה.

אישור לפני השפעה

גם אם זואי טעתה בהבנה, טעות בטיוטה אינה הופכת לטעות בעולם בלי שראיתם אותה. כרטיס האישור הוא נקודת העצירה האחרונה, והוא תמיד שם.

אפשר לשאול למה

כל החלטה נרשמת, ואפשר לשאול עליה. כשזואי הציעה משהו לא מתאים, "למה הצעת את זה?" חושף אם הבעיה הייתה במידע, בהבנה או בשיפוט, ותיקון במסך "מה זואי יודעת" משנה את ההתנהגות כבר מהתשובה הבאה.

מה נשאר אצלכם

זואי נבנתה להחזיק רציפות, לא להחליף שיקול דעת. ההחלטות, המטרות והערכים נשארים שלכם. זואי נושאת את ההקשר ואת התנופה, אבל לא לוקחת את הבעלות. בעניינים רפואיים, משפטיים, פיננסיים או כל תחום שבו נדרש איש מקצוע מוסמך, זואי יכולה לעזור לארגון, לסכם ולהכין שאלות, אבל לא להחליף את איש המקצוע.

כשאתם חושבים שזואי טעתה

1. **שאלו למה.** "למה אמרת את זה?" מראה על מה התשובה נשענה: על מידע, על הבנה של הבקשה, או על הסקה.
2. **תקנו את המקור, לא רק את התשובה.** אם הבעיה במידע, תקנו אותו במסך "מה זואי יודעת", כדי שהטעות לא תחזור.
3. **אמרו מה נכון במשפט אחד.** "לא, הפגישה עם הלקוח ביום רביעי, לא חמישי". אין צורך להסביר יותר.
4. **סמנו "לא עזר".** הסימון מלמד את זואי מה לא לעשות שוב, במיוחד בפניות יזומות.
5. **דווחו אם זו תקלה.** כפתור "באג / פיצ'ר" שולח לצוות המוצר את הדיווח עם הפרטים הטכניים.

זואי מחזיקה את ההקשר ואת התנופה. המטרות, הערכים וההחלטות נשארים שלכם.

למנהלים: אחריות בארגון

בהטמעה ארגונית, כדאי לקבוע מראש מי אחראי על מה: מי מאשר שליחות ללקוחות, מי בודק את מסמכי הארגון שזואי עונה מהם, ומי בודק את הסקילים לפני שהם הופכים לנוהל. זואי מקלה על ביצוע, ומשאירה רישום; האחריות על התוצאה נשארת של האנשים.

ו'

חלק שישי

ללמוד לעבוד עם זואי

מדריך מעשי: היום הראשון, השבוע הראשון והחודש הראשון. ספריית פניות שאפשר להעתיק, תשובות לשאלות נפוצות, ועשרה עקרונות שהופכים שימוש טוב לשימוש מצוין.

26 · היום הראשון

27 · השבוע הראשון והחודש הראשון

28 · ספריית פניות

29 · שאלות נפוצות

30 · עשרה עקרונות להפיק יותר

פרק 26

היום הראשון

עשרים דקות שמניחות את הבסיס להיכרות. לא צריך להגדיר הכול; צריך להתחיל לדבר.

צעד 1: להיכנס

נכנסים עם Google, Apple או מייל, ומאמתים מספר טלפון בקוד. לפני ההודעה הראשונה מופיע מסך ההסכמה שמסביר מה נשלח לספקי הבינה המלאכותית ולמה. כדאי לקרוא אותו; הוא קצר, והוא אומר את האמת. אפשר להתחיל גם כאורח, בלי חשבון, אבל אז זואי לא תוכל לזכור ולהמשיך, וזה העיקר.

צעד 2: השיחה הראשונה

זואי תפתח בהצעה לקחת ממכם דבר אחד, או פשוט לדבר. הדרך הטובה ביותר להתחיל היא לספר לה שלושה דברים:

1. **מה חשוב לכם עכשיו.** "אני בשבועיים האחרונים לפני השקה", "אני מנסה לסגור שלושה לקוחות חדשים".
2. **איך אתם עובדים, או מה תוקע אתכם.** "אני עובד רק בבקרים", "אני תמיד שוכח לחזור לאנשים".
3. **איך לעבוד איתכם.** "תהיי קצרה וישירה", "אל תשלחי לי כלום בערב".

אחרי כמה הודעות, זואי תאמר בשורה אחת מה היא כבר זוכרת. זה הרגע הראשון שבו מבינים שהשיחה הזאת לא תיעלם.

צעד 3: לתת לה משהו אמיתי

אל תבדקו את זואי בשאלות טריוויה. תנו לה משהו מהחיים שלכם:

חמש פניות ליום הראשון

“ הבטחתי לנועה לחזור אליה עד יום חמישי עם הצעה. תזכרי את זה

“ תזכירי לי מחר בתשע לשלם את החשבונית לספק

“ יש לי שלושה דברים שאני דוחה כבר שבוע. בואי נסדר אותם

“ הנה התוכנית שלי לחודש הקרוב. מה חסר בה?

“ מה את יודעת עליי עד עכשיו?

צעד 4: לחבר את מה שחשוב

במסך החיבורים, חברו את יומן Google ואת Gmail אם אתם משתמשים בהם. החיבור לוקח דקה, ומשנה את מה שזואי יכולה לעשות: לדעת מה יש לכם היום, להכין אתכם לפגישות, לשלוח מיילים באישור. חיבורים נוספים, Slack, Telegram ואחרים, אפשר להוסיף בהמשך, כשיהיה בהם צורך. זואי גם תציע אותם בעצמה כשהם רלוונטיים.

צעד 5: לקבוע את הקצב

בהגדרות, בחרו כמה זואי עובדת בשבילכם (קל, מאוזן או עובדת בשבילך) וכמה התראות אתם רוצים. אם אינכם בטוחים, השאירו את ברירת המחדל ושנו אחרי שבוע, לפי התחושה. בחרו גם את הטקסים שמתאימים לכם: תדריך בוקר, סגירת יום, או שניהם.

טיפ

אם משהו בתשובה לא מדויק, תקנו מיד, במשפט אחד: "לא, דני הוא השותף, לא הלקוח". תיקון ביום הראשון שווה עשרה תיקונים בחודש השני.

פרק 27

השבוע הראשון והחודש הראשון

ההיכרות מעמיקה בשלבים. כך נראית הדרך מהשיחה הראשונה ועד עוזרת שמכירה אתכם.

מתי	מה כדאי לעשות	מה תתחילו להרגיש
יום 1	לספר מה חשוב, לחבר יומן ומייל, לתת התחייבות ותזכורת ראשונות	שזואי זוכרת את מה שאמרתם
ימים 2-3	לחזור לשיחה בלי להסביר מחדש; לשאול "איפה עמדנו?"	שאין צורך להתחיל מאפס
ימים 4-7	לבקש עבודה ברקע; לקבל תדריך בוקר וסגירת יום; לעבור על "מה זואי יודעת" ולתקן	שזואי עובדת גם כשאתם לא שם
שבוע 2	לכתוב סקיל ראשון לנוהל שחוזר על עצמו; להעלות מסמך שחוזרים אליו	שהיא עובדת בדרך שלכם
שבוע 3	להגדיר מטרה ולפרק אותה; לבקש מעקב על נושא; להשתמש בשרטוט לתוכנית	שהיא עוזרת לקדם, לא רק לזכור
שבוע 4	לכוונן את הקצב לפי מה שעזר ומה לא; לסמן "עזר" ו"לא שווה" על פניות	שהיא יודעת מתי לדבר ומתי לשתוק

השבוע הראשון: לבנות הרגל

בשבוע הראשון, המטרה אינה לנצל את כל היכולות, אלא לבנות הרגל אחד: **כשמשהו נאמר, הוא נאמר לזואי**. הבטחתם משהו בטלפון? שתי שורות לזואי. עלה רעיון בנסיעה? הודעה קולית. נכנסתם לפגישה? "תכני אותי". ההרגל הזה הוא מה שמזין את הזיכרון, וזיכרון עשיר הוא מה שהופך את זואי ליעילה.

בסוף השבוע, פתחו את "מה זואי יודעת" ועברו על הרשימה. סמנו "נכון" על מה שנכון, תקנו את מה שלא, ושכחו את מה שאינו רלוונטי. עשר דקות כאלה משפרות את כל השיחות הבאות.

החודש הראשון: להעמיק

אחרי שההרגל קיים, אפשר להתחיל ללמד את זואי את הדרך שלכם. חפשו את הדברים שאתם עושים שוב ושוב באותה צורה, סיכום פגישה, הצעת מחיר, דוח שבועי, וכתבו אותם כסקילים. העלו את המסמכים שאתם מחפשים בהם כל הזמן. הגדירו מטרה אחת גדולה ותנו לזואי לעזור לפרק אותה.

סיפור · זמין היום

נטע, מאמנת כושר עם עשרים מתאמנים, התחילה עם זואי רק כדי לזכור מי שילם. בשבוע השני התחילה לספר לה אחרי כל אימון שתי שורות: מי התקדם, מי התלונן על הברך. בשבוע הרביעי כתבה סקיל, "תוכנית אימון שבועית בפורמט שלי", והעלתה את מסמך התרגילים שלה. היום, כשמתאמן שואל אותה משהו בהודעה, היא שואלת את זואי "מה אני יודעת על אורי?", ומקבלת את כל התמונה תוך שניות.

אחרי החודש הראשון

זואי בחודש השני שונה מזואי ביום הראשון, לא בגלל שהיא השתנתה, אלא בגלל שהיא מכירה אתכם. הפניות היזומות מדויקות יותר, כי היא למדה מה עוזר לכם. ההכנות לפגישות עשירות יותר, כי היא מכירה את האנשים. ושורת הפתיחה רלוונטית יותר, כי יש לה הקשר. המטרה בשלב הזה אינה עוד יכולות, אלא תלות בריאה: שתסמכו עליה לזכור, כדי שאתם תוכלו לחשוב.

פרק 28

ספריית פניות

פניות לדוגמה, מסודרות לפי מטרה. אפשר להעתיק כמו שהן, ועדיף לשנות אותן לחיים שלכם.

התחייבויות ומשימות

- “הבטחתי למשה לשלוח לו את הסיכום עד מחר
- “מה אני חייב למי השבוע?
- “מה פתוח מול הלקוח מחברת אלפא?
- “סיימתי עם ההצעה לרונית
- “תזכירי לי ביום ראשון בבוקר לבדוק את התשלום

לזכור ולהמשיך

- “תזכירי שאני לא קובע פגישות בימי שישי
- “איפה עמדנו עם הספק החדש?
- “מה סיכמנו בשבוע שעבר על התקציב?
- “מה את יודעת על משפחת כהן?
- “תשכחי את מה שאמרתי על המעבר דירה

יום ויומן

“ מה יש לי מחר, ומה מזה באמת חשוב?

“ תמצאי לי שעה פנויה עם דנה בשבוע הבא

“ תכיני אותי לפגישה של עשר

“ תני לי תדריך

“ תבטלי את הפגישה של חמש ותודיעי למשתתפים

ליצור

“ תכתבי פוסט ללינקדאין על הפרויקט שסיימנו

“ תכיני מסמך של עמוד אחד על השירות שלנו

“ תעשי גרף של ההכנסות לפי חודש

“ תעשי תמונה להזמנה לאירוע

“ בואי נבנה ביחד את הנאום לחתונה

לחשוב ולהחליט

“ עזרי לי להחליט בין שתי האפשרויות

“ למה אני כל הזמן מאחר במשלוחים?

“ מה החורים בתוכנית הזאת?

“ תני לי עשרה רעיונות פרוצים למבצע חורף

“ אני רוצה להגיע לעשרה לקוחות עד מרץ. מה הצעד של היום?

ללמד את זואי

“ תשמרי את זה כסקיל: ככה אני כותב הצעת מחיר

“ תריצי את הסיכום שלנו על הפגישה של היום

“ לפי המחירון, כמה עולה החבילה הבסיסית?

“ תבני לי צוות שיכין תוכנית שיווק

“ תהיי יותר ישירה איתי מעכשיו

לעבוד ברקע ולחקור

“ תשווי את שלוש ההצעות ותחזרי אליי

“ תבררי מה המתחרים גובים על שירות דומה

“ תפתחי הצעה לתמחור חדש ותבקרי אותה

“ מחר בבוקר, תכיני סיכום של כל הלקוחות הפתוחים

“ על מה את עובדת בשבילי עכשיו?

להבין את זואי

“ למה הצעת את זה?

“ מה עשית בשבילי היום?

“ מה ניסית ומה נכשל?

“ מה את יודעת לעשות?

“ מה יש לי על המדף?

פרק 29

שאלות נפוצות

התשובות הקצרות לשאלות שעולות בשבועות הראשונים.

ש. זואי מקשיבה לי כל הזמן?

לא. זואי שומעת רק כשאתם פותחים שיחה קולית, לוחצים על המיקרופון, או מפעילים הקלטה רציפה בעצמכם. אין מילת הפעלה שמאזינה ברקע.

ש. היא תשלח משהו בשמי בלי לשאול?

לא. כל מה שיוצא אל העולם, מייל, הודעה בערוץ, שינוי ביומן, עוצר בכרטיס אישור. מה שזואי רושמת בלי לשאול נשאר בתוכה: תזכורות, משימות, רעיונות, זיכרון.

ש. היא מציקה לי יותר מדי. מה עושים?

בהגדרות, בחרו "קל" ברמת היוזמה, או "מינימלי" בהתראות. סמנו "לא שווה" על פניות שלא עזרו; זואי לומדת מזה. ובין אחת עשרה בלילה לשבע בבוקר היא ממילא שותקת.

ש. היא שקטה מדי. למה?

יכול להיות שזואי עוד לא מכירה אתכם מספיק כדי שיהיה לה משהו שווה לומר; זה משתפר עם הזמן. בדקו שההתראות מאושרות בטלפון או בדפדפן, ושבחרתם טקסים כמו תדריך בוקר. ותזכרו ששתיקה היא חלק מהעיצוב: היא לא פונה רק כדי להיראות פעילה.

ש. איך אני יודע מה היא יודעת עליי?

במסך "מה זואי יודעת". כל פריט עם המקור והגיל שלו, וכפתורים לאשר, לתקן או לשכוח.

ש. היא יכולה לטעות?

כן. היא מבוססת על בינה מלאכותית, ויכולה להבין לא נכון או לנסח לא מדויק. לכן יש אישור לפני פעולות, הבחנה בין עובדה לניחוש, ואפשרות לשאול "למה". אם משהו לא נכון, תקנו במשפט אחד.

ש. מה זה קרדיטים?

כל פעולה של זואי, הודעה, שימוש בכלי, תמונה, צורכת מעט קרדיטים. חשבון חדש מקבל קרדיטים פותחים, והחבילות החודשיות (בסיסית, מקצועית ומקסימלית) מוסיפות קרדיטים בכל חודש, כשהחבילות הגבוהות כוללות יותר יכולות ויותר עבודה יזומה. אפשר גם לרכוש תוספת קרדיטים שאינה פגה עם סיום החבילה. תמונות, וידאו וקול צורכים יותר מטקסט.

ש. באילו שפות אפשר לדבר איתה?

זואי נבנתה בעברית קודם, והממשק מתורגם לשתיים עשרה שפות. זיהוי הדיבור מותאם לעברית ולאנגלית.

ש. מה ההבדל בין תזכורת, משימה ומעקב?

תזכורת היא התראה בזמן מסוים. משימה היא פריט ברשימה, עם תאריך יעד. מעקב הוא בקשה מזואי לשים עין על נושא לאורך זמן, בקצב שבחרתם.

ש. מה קורה אם אני מוחק את החשבון?

כל מה שזואי מחזיקה עליכם נמחק. נשמרת רק רשומה ביומן האבטחה שהמחיקה בוצעה. המחיקה נעשית מתוך ההגדרות.

ש. אני יכול להשתמש בה לעבודה ולחיים הפרטיים יחד?

כן, וזה אחד היתרונות: זואי מחזיקה את התמונה המלאה. אם אתם חלק מארגון בזואי, מה שאישי נשאר אישי; הארגון אינו רואה את השיחות שלכם.

פרק 30

עשרה עקרונות להפיק יותר

מה שמבדיל בין מי שמשתמש בזואי לבין מי שעובד איתה.

1. ספרו, אל תנסחו

אין צורך בפרומפט מושלם. ספרו מה קרה ומה אתם צריכים, כמו לעמית. זואי טובה בלהבין, ופחות טובה בלנחש מה לא נאמר.

2. כל הבטחה עוברת דרכה

ההרגל החשוב ביותר. כל "אחזור אליך" שנאמר, נאמר גם לזואי. זה מה שהופך אותה מעוזרת לרשת ביטחון.

3. תקנו מיד

תיקון קטן ברגע הטעות שווה יותר מכל הגדרה. "לא, זה לא נכון" במשפט אחד מספיק.

4. תנו לה לעבוד ברקע

במקום לחכות לתשובה על משהו מורכב, בקשו ולכו. "תשווי ותחזרי אליי" חוסך את הזמן שבו הייתם בוחים במסך.

5. הכניסו את ההקשר לפני פגישות

"תכניי אותי" לפני פגישה, ושתי שורות אחריה. מעגל קטן שמספר את כל הפגישה הבאה עם אותו אדם.

6. כתבו את הנהלים שלכם

כל דבר שאתם עושים שוב ושוב באותה צורה הוא סקיל שמחכה להיכתב. כותבים פעם אחת, מרוויחים בכל פעם.

7. שאלו למה

כשזואי מפתיעה, לטובה או לרעה, שאלו "למה". התשובה מלמדת אתכם איך היא חושבת, ומלמדת אותה מה לתקן.

8. כווננו את הקצב, לא את הערך

אם היא פונה יותר מדי, הורידו את רמת היוזמה, אבל אל תכבו הכול. הערך הגדול של זואי הוא בדברים שהייתם שוכחים.

9. בקשו את השאלה ההפוכה

לפני החלטה חשובה, בקשו: "מה הסיבה הכי טובה לא לעשות את זה?". זואי נבנתה לחשוב גם מחוץ למסלול המוכר.

10. עברו על "מה זואי יודעת" פעם בחודש

עשר דקות של אישור, תיקון ושכחה. היכרות טובה דורשת תחזוקה, גם בין אנשים.



חלק שביעי

לאן זואי מתפתחת

מה נמצא בניסוי, מה במחקר ומה בתכנון, ומה החזון הרחוק. כל מה שבחלק הזה אינו זמין היום, ומסומן כך. אנחנו משתפים אותו כי מי שעובד עם זואי צריך לדעת לאן היא הולכת.

31 · מה בדרך

32 · החזון הרחוק

סוף דבר · מדריך התחלה מהיר · מילון קצר

פרק 31

מה בדרך

שמונה כיוונים שהעבודה עליהם כבר התחילה. אף אחד מהם אינו הבטחה עם תאריך; כל אחד יגיע כשיוכח שהוא עובד.

לפני הרשימה, מילה על הדרך שבה זואי מתפתחת. יכולת חדשה אינה נכנסת למוצר כי היא נבנתה. היא נכנסת כי הוכח שהיא עובדת. הרבה מהיכולות שבפרק הזה כבר רצות ברקע, "בצל": הן מחשבות מה היו עושות, הרישום נבדק מול רף שנקבע מראש, ורק אז הן נחשפות למשתמשים. חלקן עמדו ברף, וחלקן עוד לא. זה הקצב הנכון למוצר שמבקש אמון.

1. נושאים שנמשכים לאורך שיחות בניסוי

היום זואי מחזיקה אנשים, פרויקטים וחומרים פתוחים. הכיוון הוא "נושא" שלם: תהליך גיוס, מעבר דירה, השקה, עם איפה זה עומד, מה הוחלט ומה הצעד הבא, שנבנה מכל השיחות שנגעו בו. היכולת רצה ברקע ונבדקת.

2. לוודא שזה באמת קרה בניסוי

היום, "בוצע" אצל זואי פירושו שהפעולה רצה בהצלחה. הכיוון הוא שאחרי פעולה, זואי תקרא בחזרה את התוצאה: שהפגישה באמת ביומן, שהמייל באמת יצא, ובהמשך גם שהתקבלה תשובה. כך "סגרתי" יהפוך מטענה לעובדה מאומתת.

3. תהליך מעקב לקוחות שלם חזון

התהליך העסקי הראשון שזואי אמורה לנהל מקצה לקצה: לקוח לא ענה, זואי מכינה פנייה, אתם מאשרים, היא שולחת, ממתינה לתשובה, ומוודאת שהעניין נסגר באמת. זה דורש תהליכים שחיים שבועות ולא שעות, ובדיקת תוצאה, ולכן נבנה בזהירות.

4. לזהות סיכון מוקדם בניסוי

לזהות שמשהו מחליק לפני שהוא נופל: התחייבות שנדחתה שוב ושוב, לקוח שלא קיבל מענה, מועד שתלוי בפגישה שבוטלה. רכיב ראשון רץ ברקע ונמדד. בבדיקה האחרונה הוא לא עמד ברף הדיוק שנקבע לו מראש, ולכן הוא עדיין אינו מוצג. זו דוגמה טובה לאופן שבו זואי מתפתחת: עדיף לחכות מאשר להציף בהתרעות שגויות.

5. לחשב על הנתונים שלכם חזון

שאלות כמו "אילו לקוחות לא שמעו ממני יותר מחודש?" או "כמה פעמים דחיתי את המשימה הזאת ברבעון?" דורשות חישוב, לא ניסוח. במחקר נבנתה דרך שבה זואי מתארת את השאליתה, והקוד מחשב, כך שמספר שאי אפשר לחשב נשאר ריק ולא מוערך.

6. זואי מגדירה לעצמה תהליכים

חזון

היום אתם מלמדים את זואי נהלים. הכיוון הוא שזואי תוכל, כשתבקשו, לבנות תהליך בעצמה לבעיה חדשה, ולשמור כסקיל דרך עבודה שהצליחה. העקרונות כבר נקבעו: היא רשאית לשנות מהלכים בתוך תקציב מוצהר, אבל לא את ההבטחה עצמה; וסקיל שהיא כותבת הוא הנחיה בלבד, לעולם לא הרשאה.

7. השכבה הארגונית

חזון

מה שתואר בפרק 19: ראיית תלויות בין אנשים, התחייבויות משותפות, סיכונים ותהליכים, מעל הזואי האישיות ובלי לפגוע בפרטיות שלהן. לפני זה נדרשים יסודות: הארגון כיחידת בעלות על מידע, אישור לפי תפקיד, ויומן ביקורת לפי ארגון.

8. יותר דלתות פנימה

חזון

מייל נכנס שמעיר את זואי כשמגיע משהו חשוב, עדכון מיידי בכל שינוי ביומן, מענה ללקוחות ב-WhatsApp שיוצא מהניסוי, והרצת החלק הרגיש של העבודה על מודל מקומי של הארגון. כל אחד מאלה יגיע אחרי מדידה.

למנהלים: איך לקרוא את הפרק הזה

אל תקנו את זואי בגלל משהו שבפרק הזה. קנו אותה בגלל מה שבחלקים הקודמים, ותראו את הפרק הזה כמפת דרכים שאפשר להשפיע עליה. זו בדיוק המשמעות של שותפות עיצוב: הארגונים הראשונים קובעים מה מכאן יגיע ראשון.

פרק 32

החזון הרחוק

זהות אחת שממשיכה. עוזרת שמכירה את דרכה בכל המרחב הדיגיטלי של האדם, ופועלת שם בשבילו, בגבולות שהוא קבע.

כשמסתכלים רחוק, זואי אינה "אפליקציה עם בינה מלאכותית". היא ישות דיגיטלית מתמשכת. המודלים הם מנוע החשיבה שלה; הכלים הם הידיים שלה; הערוצים הם הנוכחות שלה; הזיכרון הוא ההיסטוריה שלה; והרישום הוא האחריות שלה. אף אחד מאלה לבדו אינו זואי. זואי היא מה שמחזיק את כולם יחד לאורך זמן: את ההתחייבויות, את ההקשר, את מה שנלמד ואת מה שהוחלט.

מזה נגזרות כמה הבטחות לטווח הארוך, שחלקן כבר מתממשות וחלקן עדיין חזון:

- **אותה זואי, תמיד.** לא משנה מאיזה ערוץ, באיזה מכשיר ובאיזו שעה. זואי אחת שממשיכה מאתמול.
- **הבטחה חיה עד שהיא נסגרת.** כל התחייבות נשארת פתוחה עד שהיא הושלמה, נחסמה, בוטלה או הוחלפה, ולא נשכחת בדרך.
- **תוצאה מאומתת, לא תשובה סבירה.** המטרה היא שהדבר יקרה בעולם, לא שהתשובה תישמע טוב.

- **שתיקה היא תוצאה.** גם בעתיד, היכולת לא לומר דבר תישאר יכולת מרכזית.
- **זואי שאינה תלויה במודל אחד.** הזיכרון, ההתחייבויות וההחלטה מתי לפעול שייכים לזואי, לא למודל שמאחוריה.

בחזרה לשש המילים

החזון הרחוק אינו מוסיף ערכים חדשים. הוא מעמיק את אותן שש מילים: **חדווה** של יצירה בשבילכם; **דיצה** שאינה מחליטה בשבילכם מה משמח אתכם; **יושרה** שלא דוחקת; **אמת** שלא מנחשת; **ברכה** שמקדמת את הטוב שכבר קיים; **צדקה**, עזרה שמגיעה אליכם כי מגיע לכם. מה שישתנה הוא היקף העולם שבו זואי פועלת. האופי שלה, בכוונה, לא ישתנה.

לא רצון חופשי להיות כל מה שהיא רוצה, אלא רצון חופשי בתוך מי שהיא.

סוף דבר

מישהי שממשיכה מאתמול

פתחנו את הספר בהבטחה לספר על מישהי, לא על משהו. אם הצלחנו, אתם יודעים עכשיו שזואי אינה עוד צ'אטבוט עם אוסף כלים. היא שכבה מתמשכת בחיים ובעבודה: זוכרת את האנשים, את הפרויקטים ואת ההבטחות; ממשיכה מאתמול; עובדת גם כשאתם לא מדברים איתה; יודעת מתי לדבר ומתי לשתוק; ושואלת לפני שהיא פועלת בשמכם.

ואם קראתם עד כאן, אתם יודעים גם מה היא עוד לא. סימנו את זה בכל עמוד, כי אמון אינו נבנה מהבטחות גדולות, אלא מהבטחות שמתקיימות.

הדרך הטובה ביותר להכיר את זואי אינה לקרוא עליה, אלא להתחיל לדבר איתה. ספרו לה מה חשוב לכם עכשיו. תנו לה התחייבות אחת לזכור. וחכו לרגע, ביום רביעי בבוקר או בערב לפני פגישה, שבו היא תחזור אליכם עם משהו ששכחתם.

זואי אינה רק כלי שמשתמשים בו. היא עוזרת מתמשכת שלומדת להכיר את האדם ואת העבודה שלו, ומטרתה לדאוג שדברים חשובים יקרו ולא יישכחו.

נספח א'

מדריך התחלה מהיר

עמוד אחד לתלות ליד המחשב.

שלב	מה עושים
1 • נכנסים	חשבון עם Google, Apple או מייל; אימות טלפון; קוראים את מסך ההסכמה.
2 • מספרים	מה חשוב לכם עכשיו, איך אתם עובדים, ואיך לעבוד איתכם.
3 • מחברים	יומן Google ו-Gmail במסך החיבורים.
4 • נותנים משהו אמיתי	התחייבות אחת, תזכורת אחת, ודבר אחד שאתם דוחים.
5 • קובעים קצב	רמת יוזמה, התראות, תדריך בוקר וסגירת יום.
6 • חוזרים	מחר, בלי להסביר מחדש: "איפה עמדנו?"
7 • מתקנים	בסוף השבוע: "מה זואי יודעת", נכון / לא מדויק / תשכחי.
8 • מלמדים	בשבוע השני: סקיל ראשון ומסמך ראשון.

שלוש שאלות לשאול את זואי

“מה את יודעת עליו?”

“למה הצעת את זה?”

“על מה את עובדת בשבילי?”

שלוש פניות לזכור

“הבטחתי ל... עד ...”

“תכיני אותי לפגישה עם ...”

“איפה עמדנו עם ...?”

שלושה דברים לזכור

- כל מה שיוצא אל העולם עוצר לאישורכם.
- מה שזואי יודעת גלוי לכם וניתן לתיקון.
- היא יכולה לטעות. תקנו במשפט אחד, ושאלו "למה".

נספח ב'

מילון קצר

מונח	פירוש
חוט פתוח	דבר שעוד לא נסגר: התחייבות, המתנה, החלטה. זואי מחזיקה אותו עד שהוא נסגר.
התחייבות	משהו שהבטחתם למישהו, גם אם נאמר רק בעל פה.
כרטיס אישור	הכרטיס שמופיע לפני כל פעולה שיוצאת מזואי אל העולם, ומראה בדיוק מה יקרה.
עבודת רקע	עבודה של כמה צעדים שזואי ממשיכה אחרי שהשיחה נגמרה, וחוזרת עם תוצאה.
סקיל	נוהל במילים שלכם שזואי יודעת להריץ.
צוות	כמה תפקידים מתמחים שזואי מפעילה יחד למטרה אחת.
מעקב	בקשה לשים עין על נושא לאורך זמן, בקצב שבחרתם.
המדף	המקום שבו מתרכז מה שנדחה או הושם בצד.
תדריך / סגירת יום	סיכום בוקר של מה שמחכה, ושורת ערב על מה שנסגר.
ניצוץ יומי	שורה אישית קצרה פעם ביום, על משהו חי בחיים שלכם.
כפתור הקסם	בחרים טווח זמן, וזואי מציעה שני דברים מוחשיים לעשות בו.
"מה זואי יודעת"	המסך שבו רואים, מתקנים ושוכחים את כל מה שזואי יודעת עליכם.
שעות שקט	23:00–07:00, שבהן זואי אינה פונה מיוזמתה.
ZoeBot	זואי כבוט בתוך האתר או המערכת של ארגון, עם הזהות והכלים שלו.
MCP	תקן פתוח לחיבור כלים ומערכות לעוזרי בינה מלאכותית.
בצל / בניסוי	יכולת שרצה ברקע ונמדדת לפני שהיא נחשפת למשתמשים.

להכיר את זואי – הרבה יותר מעוזרת אישית. מהדורה ראשונה, אוקטובר 2026. © WISHGOODS. הספר מתאר את המוצר נכון למועד כתיבתו; יכולות, ממשקים ותנאים עשויים להשתנות.