

FORRÁS: LEARNING3.COM

SZERVEZETEN KÉPZIK A DOLGOZÓKAT

## A nagyvállalatok játéktere a mesterséges intelligencia

A nagyvállalatok bátrabban használják az MI-megoldásokat, mert méretükből adódóan használatukkal sokkal több megtakarítást érhetnek el, mint a kisebb cégek. Munkavállalói szinten az MI-tudással összességében magasabb pozíciót, nagyobb fizetést lehet elérni, és a saját hosszú távú jövőjüket is optimistábban látják.

Életemben egy olyan sajtórendezvényen voltam, amikor az ott elhangzott tartalom miatt csalódottan távoztam: robotok működését harangozták be, miközben automatizálásról volt szó, még arról is csak szófterveken. A félreértés és a csalódottság forrása azt volt, a rendezvény szervezői nem részletezték, milyen robotokra gondoltak. Elképzelhető, hogy ez lehet a háttérben a magyar vállalatok és mesterséges intelligencia nem egyértelmű kapcsolata mögött: miközben azt tapasztalom, hogy az MI nagyon kevés vállalat életében van valóban jelen, az alábbi kutatás mást mond.

### A vállalatok negyede érett MI-felhasználó, közel fele viszont nem tudja, vagy arra vár, hogy megtudja

A Microsoft május végén közzétett kutatása szerint a magyar vállalatok közel negyede érett mesterséges intelligencia felhasználónak tekinthető, vagyis az MI áthatja a mindennapi munkát, a munkafolyamatok, a szolgáltatások és termékek integráns részét képezi. Ez azt jelenti, hogy az MI professzionista vállalatok 11,5 százaléka már kialakította a szükséges megoldásokat, illetve 13,1 százalékuk már integrálta a mesterséges intelligenciát a mindennapokban.

A skála másik oldalán az MI-kezdők körében a kutatásban megkérdezett vállalatok 22,8 százaléka nem tudja, milyen szinten áll MI tekintetében, 19,4 százalékuk pedig várakozik.

(A KRC Research-csel közösen végzett kutatásban húsz országban összesen 12 000 munkavállalót és vezetőt kérdeztek meg a 250 főnél többet foglalkoztató vállalatoknál. Magyarországon több mint 630 volt a válaszolók száma.)

## Megeri megszerezni az MI tudást

A nagyvállalatok 90 százaléka vagy már képezi a munkavállalóit az MI-technológiákra vagy pedig tervezi ezt. A tervezés azonban még csak szándékot jelent, a felmérés szerint Magyarországon a vállalatok 30 százalékánál vannak már konkrét képzések MI-vel kapcsolatban, 60 százalékuk van a tervezési fázisban. Ehhez képest a világszerte vagy a németországi számok azt mutatják, hogy minden második nagyvállalatnál már futnak ehhez hasonló képzések.

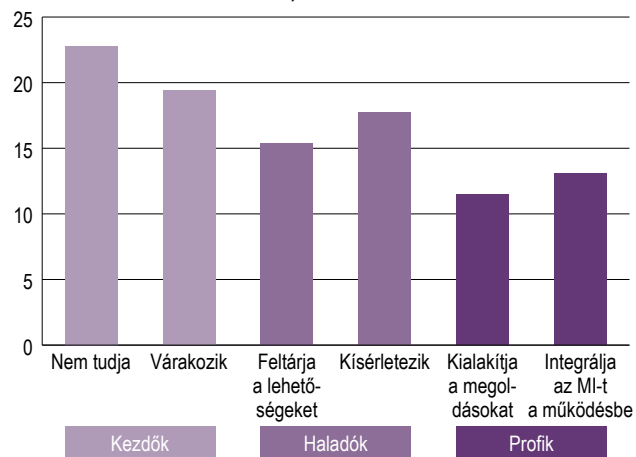
A mesterségesintelligencia-képzéseken már átesett magyar dolgozók közel fele (48 százalék) szerint érdekesebb és nagyobb hozzáadott értéket jelentő munkához segítette őket ez a tudás – a világszintű adat 38 százalék. A megkérdezett magyarok 22 százaléka mondta azt, hogy több örömet ad számára az a munka, amit ennek a tudásnak a birtokában végeznek – a globális adat itt 40 százalék. A kutatásból összességében kiderül, hogy az MI-tudás birtokában magasabb pozíciót, nagyobb fizetést lehet elérni, és a dolgozók hosszú távú jövőjüket is optimistábban látják, mint ilyen képességek nélkül.

## A nagyvállalatok tudatosabb MI-felhasználók

A vállalatok életében jelen van a mesterséges intelligencia, még ha nem is tudatosan – erősítette meg *Szederkényi Zsolt*, a Click On ügyvezető igazgatója. Néha azonban nehéz megmondani, hogy tényleg mesterséges intelligencia az, amit egy adott cég használ, vagy csak a befektetőknek szóló marketinghúzásról van szó. Az ügyvezető igazgató szerint a nagyvállalatok használják tudatosabban a mesterséges intelligencia megoldásokat. Saját ügyfeleik között pedig az ügyfélkapcsolati rendszerek között látják megjelenni egyre hangsúlyosabban az

### Magyar vállalatok MI-érettsége

(A „Milyen szinten áll önöknél a mesterséges intelligencia alkalmazása?” kérdésre válaszolók százalékában)



## Mi a mesterséges intelligencia?

Annyira széles fogalom az MI, hogy meg kell világítanunk, ebben a cikkben melyik területről van szó. Továbbá azt is le kell szögeznünk, hogy a laikus köznyelv (és marketingszövegek...) sok olyan dolgot is MI-nek neveznek, amelyek nem azok. Ma az IT-szakma leggyakrabban a tanuló algoritmusokkal működő megoldásokat tartja mesterséges intelligenciának. Az ilyen szoftver figyeli a saját működését, ebből következtetéseket von le, amelyeket kívülről megadott szempontrendszer szerint felhasznál a viselkedésének módosítására. Minden esetben nagyon sok adattal, fejlett adatkezelési módszerekkel dolgozik – a lényeg a tanulás.

Ennek alapján például a weboldalakon használt chatrobotok nagy része nem mesterséges intelligencia, hanem adatbázisból való, sok szempontú (esetleg részben véletlen) választással működő algoritmus. Általában nem mesterséges intelligencia a folyamatoptimalizálás területén bevetett RPA (robotic process automation) sem. Akkor sem, ha az ismertetőik, reklámjaik használják az MI kifejezést.

A fizikai és-vagy virtuális robotok működhetnek MI-vel, de anélkül is. A „tanuló robot” általában nem MI, a tanulás gyakran csak az ismétlődő működés egyfajta programozási módszere.

MI-t. Például már létezik olyan intelligencia, amely a nem szabvány elemekből építkező, szabadon megírt emailt is képes értelmezni és mögé egy workflow-t felépíteni. Vagy ugyancsak mesterséges intelligencia elemzi az összes ügyfélszolgálatos telefonos beszélgetést, és ahol rossz hangnemet észlel, azt tovább küldi a minőségbiztosítással foglalkozó kollégának.

A nagyvállalatok azért használják bátrabban az MI adta lehetőségeket, mert látható megtakarítást érhetnek el használatával. Valószínű, hogy például egy hazai távközlési vállalat azért tudott a szabadon megfogalmazott, szóban feltett kérdéseket értő ügyfélszolgálatos mesterséges intelligencia fejlesztésére szánni pénzt, mert az így megtakarított 20 százaléknyi bérköltség miatt megérte.

## Amikor olcsóbb lesz, többen is használják

A mesterséges intelligencia valóban elég szűk körben terjedt el eddig Magyarországon, jellemzően a nagyobb vállalatoknál van rá igény, ők tudják ezt a technológiát megfizetni – véli *Zámbó Marcell*, az Andrews ügyvezető igazgatója. A széles körben való terjedést azt is gátolja, hogy a mesterséges intelligencia technológiák egy eléggé speciális, szűk feladat elvégzésére alkalmasak (például képfelismerés, ahogy erről keretes írásunkban is olvashat egy releváns példát), így nem sok területen tudjuk őket bevetni sikeresen. A technológiának az adhat egy lökést, ha például szolgáltatásként szélesebb rétegek számára, olcsóbban vehető majd igénybe.

Vass Enikő