

A VÁLSÁGÁLLÓSÁG ÉS A MESTERSÉGES INTELLIGENCIA KÖLCSÖNÖSEN ELŐNYÖS KAPCSOLATA

Tehermentesít, megold és válságot csökkent: MI a kríziskezelésben



Akarva-akaratlanul belebotlunk a mindennapokban is a mesterséges intelligenciába, legyen szó üzletről, kommunikációról vagy a telefonunk arcfelismerő funkciójáról. Sőt, ha beüt a krach, ugyanettől a technológiától várjuk a csodát, a krízis gyors megoldását vagy annak megőrlését. Az ezerarcú mesterséges intelligencia valóban segítségnyújt a bajban, és a válságállósági skálát is felfelé nyomja, de csak akkor, ha körültekintően alkalmazzák.

A mesterséges intelligencia (MI-) megoldások ezernyi módon támogatják a cégek működését, még akkor is, ha a döntéshozó akaratán kívül vásárolta meg az MI-t tartalmazó terméket, szolgáltatást vagy megoldást. Erre ugyanis számtalanszor van példa, ugyanis előfordul, hogy a mesterséges intelligencia szó mögé önvezető autókat, *Stephen King* „AI” című regényének főhősét vagy épp apró méretű kerekeken guruló robotokat képzelnek az emberek. Ehhez képest a mesterséges intelligencia nemcsak a nagyvállalatok kiváltsága, a kis-és közepes vállalatok mindennapjaiban is fellelhető, csak éppen nincs kihangsúlyozva, hogy mely termékben működik tanuló algoritmus, vagy épp mely megoldásban bújjik meg az MI.

A mesterséges intelligencia, mint a 21. század elektromossága

Sok tévhit kering az MI bevezetése körül. Amikor például a monitort vagy a mikró-t működtetjük, akkor nem azt mondjuk, hogy az áramot használjuk, hanem az eszközt, amelyet az működtet. A mesterséges intelligencia gyakorlatilag ugyanilyen, ha úgy tetszik, az új elektromosság, amely elképesztő fejlődéshez tud vezetni, ha képesek vagyunk megérteni, mi minden lakozik benne.

„A kkv-szektorban ritkább az MI-bevezetés, de az például sokkal gyakoribb, hogy olyan szolgáltatásokat használjanak, amelyben található MI. Ennek legelterjedtebb formája a hirdetések használata, hogy miként lehet jó minőségben elérni az ügyfeleket, és megtalálni a már meglévő ügyfelekhez legjobban hasonlító, új, potenciális partnereket. De a raktároptimalizálás, az automatikus selejtkiválasztás is ide sorolható, és az optikai karakterfelismerő az olyan, egyszerűnek tűnő irodai eszközben, amilyen fénymásoló”, mondta *Szertics Gergely*, a Mesterséges Intelligencia Koalíció szakmai vezetője.

Nehéz számszerűsíteni a bevezetéseket, mert már a mesterséges intelligencia definiálása is problémákba ütközik. Nincs egységes értelmezés arra, hogy mi számít annak. Elvégre, ha a fénymásolót és egy automatikusan működő autóiipari gyártókart egymás mellé rakunk, előbbi igencsak kilógna az MI technológiát használó termékek sorából, annak ellenére, hogy mégis a szóban forgó elit csoport tagja.

Mivel módszertanilag sem olyan jól megragadott a dolog, így hozzávetőlegesen, ha számadatot kéne formázni a hazai kkv-k MI használatáról, akkor körülbelül a cégek 70 százaléka használ olyan terméket, amelyben van mesterséges intelligencia, de csak hozzávetőlegesen 5 százalékuk vezet be MI technológiát a működési folyamataiban való hasznosításra.

Univerzális megoldások, amelyek jól jönnek, ha baj van

A mesterséges intelligencia első lépcsőfoka a digitalizáció. Addig talán nem is érdemes az átfogó MI-bevezetés (tehát nemcsak termékszinten jelen lévő technológia) gondolatával kacérkodni, amíg az alapvető, minimális digitális érettség nincs jelen a vállalkozásnál. Viszont,



SZERTICS GERGELY
MESTERSÉGES INTELLIGENCIA KOALÍCIÓ

FORRÁS: MI KOALÍCIÓ

Napi szinten használt MI az okostelefonokban

- Útvonaltervező
- Automatikus javítás
- Reklám-megjelenítő
- Naptár- (időbeosztás-) kezelő
- Arcfelismerő (feloldáshoz és-vagy az appokban)
- Gesztus- és kézírás-felismerő
- Gépi fordító

ha a digitalizáció alapjai már le vannak fektetve, érdemes nyitni az MI felé, mert, a tévhittekekkel ellentétben, a legkisebb vállalkozás is profitálhat belőle, és magáénak érezheti. Az MI pedig krízishelyzetben komoly védőhálónak bizonyul a működésüknél fogva legsérülékenyebb kis- és közepes vállalkozások számára.

„Az MI növeli a rugalmasságot és segít abban, hogy fő folyamatokra lehessen fókuszálni akkor is, ha baj van, ezáltal megelőzve az adatelemzésből és a széteső mellékzálak felgöngyölítéséből fakadó »elmocsarasodást«. Az új ügyfelek megtalálásában és előrejelzések elkészítésében is segít, ha egy jól karbantartott CRM-rendszerből származó adatokkal van tanítva. De nemcsak itt, hanem az üzleti modell újraépítésében, az új termék vagy új folyamat kialakításában is támogató szerepet tölt be, a chatbotok mélyebb motorja pedig azonnal válaszol a levelekre, és a cégről megjelent vélemények után is pásztázza az internetet, ami, ha kell, megmentheti a jó hírnevet”, fűzte hozzá Szertics Gergely. Egy krízishelyzet közepén, legyen az egészségügyi, gazdasági, kommunikációs válság, a kkv-szektorban is az marad talpon, aki a leggyorsabban reagál, fedi fel az új lehetőségeket. Az üzlet stabilizálása közben az ügyfelekkel való kommunikáció, a bejövő levelek kezelése rengeteg időt visz el, ha ennek feldolgozása emberi munkaerőt igényel. De ez csak egy példa a sok közül.

A mesterséges intelligencia elterjedése a COVID-19 okozta digitalizációs hullámnak köszönhetően csak ezután fog igazán beindulni

A válságállóságra is felkészít a mesterséges intelligencia

Az MI az ügyfélkapcsolatok kezelésén, a hirdetések targetálásán, az önkiszolgáló felületeken és a bekövetkezési valószínűséggel rendelkező jóslásokon túl bármire képes felkészíteni a vezetőt. Úgy, hogy olyan, ad hoc jellegű krízisszimulációt hoz létre, ahol a menedzser az addig bevált gyakorlatokat próbálhatja ki, megtapasztalva a döntések következményeit végül pedig megismerheti az adott helyzetben alkalmazandó magatartást. Ezenkívül szimulálhat olyan válságot is, amelyben valamennyi döntéshozó jelen van, és az meghatározott krízishelyzetre adott reakcióidőt méri, ahogy a döntések és műveletek hatékonyságát is skálázza, a válság addigi megoldását elemezve.

A válság előrejelzése és a károk minimalizálása közös érdek, hiszen a krízis egyszer mindenkit utolér. A mesterséges intelligencia pedig pontosan azt az eszközt adja az ember kezébe, amelyre akkor és ott szüksége van.

Kiss Franciska



TOP 25 / 2020

Nem mindenki **SIKERES**, aki sikert ér el,
de minden **SIKERESNEK** tűnő ember ért el sikert!

Az ITB üzenete az, hogy nem elegendő sikert elérni,
meg is kell élni, és át is kell adni azt!

Kik voltak az elmúlt egy év legsikeresebb menedzserei az ICT-világban?

Ezt mutatja meg a **TOP 25-ös lista – idén is!**

*A díjakat 2020. szeptember 1-jén ünnepélyes keretek között,
az INSIDE ITB 2020 gálaesten adjuk át.*