



AI protiv štapa i kanapa

Pored nespremnosti naših kompanija za realizovanje AI projekata, postoje i objektivne okolnosti koje otežavaju implementaciju. Koje su?



OSIGURAVAJUĆE KOMPA NIJE,

SLIČNO KAO I DRUGE kompanije, na našem području još nisu spremne da masovnije prihvate napredne teh-

nike rada korišćenjem veštačke inteligencije (AI od engl. Artificial Intelligence), uprkos tvrdnjama da bi tako smanjili troškove, uštedeli vreme i rešili pitanje nedostatka radne snage. Prošlu godinu je obeležila pojava prvog lako dostupnog i vrlo korisnog alata koji koristi veštačku inteligenciju ChatGPT-a. Ipak, osim kao dragocena pomoć u raznim zadacima kojima se bave zaposleni, nije bilo puno organizovanih implementacija ChatGPT-a u poslovnim procesima na našem tržištu.

Istraživanje američke kompanije IDC,



Piše: DR BRANKO PAVLOVIĆ, član IO Globos osiguranja i predsednik Udruženja aktuara Srbije

koja je vodeći globalni istraživač tržišta, analitičar podataka i organizator događaja na svetskom tržištu informacionih

tehnologija, sprovedeno u aprilu 2024. godine, pokazalo je da se u prethodnih godinu dana završilo samo 12,5 odsto započetih IT projekata u kojima se koristi veštačka inteligencija. Ostalo je nejasno, koji deo od tako malog broja završenih projekata je zaista bio uspešan iz ugla poslovanja kompanija koje su ih implementirale.

Uvođenje veštačke inteligencije u kompaniju ima smisla samo ako su ispunjeni sledeći uslovi: detaljnim procedurama organizovani su procesi, podaci su digitalizovani do nivoa da što nije uneto u informacioni sistem ni ne postoji i maksimalno su automatizovani svi poslovni procesi. Tek tada dolazi veštačka inteligencija do pravog izražaja i postiže se najbolji rezultat. Nažalost, u našim kompanijama su retko ispunjeni svi ovi

uslovi. Procene su da je tek oko polovina kompanija u Srbiji značajnije digitalizovano, što znači da za veliki broj kompanija treba najpre uložiti napor u proces digitalizacije i automatizacije, a zatim preći na napredne tehnike kao što je veštačka inteligencija. Kompanijski podaci su često loše organizovani na serverima i često nisu u formi koju veštačka inteligencija može da iskoristi. Međutim, ulaganje u upravljanje podacima češće ide u IT bezbednost i brigu o zaštiti ličnih podataka zbog strogih regulativa, nego u transformaciju podatka za rad sa AI i povećanje kvaliteta podataka, što dodatno usporava buduću implementaciju veštačke inteligencije. Obučavanje modela veštačke inteligencije se po pravilu vrši na najzastupljenijim jezicima kao što je engleski, dok se srpski jezik, kao i drugi jezici koji ne koriste latinično pismo, redje koriste za obučavanje ovih modela, pa su i rezultati koje postiže AI na takvim jezicima znatno manje pouzdani.

Za uspešnu implementaciju veštačke

inteligencije potreban je strateški pristup: kvalitetan ekspertski tim, razrađena politika korišćenja AI alata i omogućavanje pohađanja AI kurseva velikom broju zaposlenih, kako bi se opismenili u ovoj oblasti. Vrlo mali broj kompanija na ovim prostorima je usvojio sopstvenu strategiju razvoja veštačke inteligencije u poslovnim procesima, između ostalog i zato što se ova tehnologija brzo razvija i teško je planirati, kad se ne zna šta će biti aktuelno u AI svetu sledeće godine.

Pored nespornosti naših kompanija za realizovanje AI projekata, postoje i objektivne okolnosti koje otežavaju implementaciju. Mali broj programera zna da radi u ovoj oblasti. Veliki su troškovi implementacije, što dovodi do visokih cena i neisplativosti ovih projekata, odnosno nedostupnosti AI projekata velikom broju kompanija. Informatička infrastruktura u kompanijama koje žele da implementiraju veštačku inteligenciju često ne može da podrži željene performanse budućeg AI sistema. Koordinaci-

ja između biznisa i informatičara u kompanijama često nije na dovoljno visokom nivou, tako da nije moguće prevazići nerazumevanje u složenim projektima u kojima se koristi AI. Takođe, nadležni članovi top menadžmenta za IT često imaju druge prioritete: digitalna transformacija kompanije, modernizacija IT okruženja s ciljem ispunjenja rastućih zahteva biznisa, upravljanje IT rizicima i često najvažnija optimizacija IT troškova. Ovi prioriteti jednostavno sprečavaju menadžere koji odlučuju o IT-ju da se bave veštačkom inteligencijom.

Danas skoro da nema delatnosti u kojoj AI alati nemaju svrhu, od upravljanja kompanijskim podacima, procene rizika, personalizacije ponuda, komunikacije sa klijentima, analize ponašanja i kreditne sposobnosti klijenata do poljoprivrede i medicine. Nadam se da će i osiguravajuće kompanije u Srbiji, kad preskoče osnovne prepreke za korišćenje veštačke inteligencije, snažno krenuti napred u njihovoj implementaciji.