

# A magas kockázatok ellenére a vezető vállalatok zöme aktívan használ mesterséges intelligenciát

*Megjelent az első hazai mesterséges intelligencia projekteket tartalmazó körkép*

A magyar vezető vállalatok nagy része már aktívan alkalmaz MI-vel ellátott megoldást, számos szervezet pedig a következő 3 évben tervezi ennek bevezetését, derül ki a Deloitte legújabb kutatásából, amely az MI hazai helyzetéről nyújt teljes képet.

A Deloitte minden évben elemzi a technológiai szektor globális fejlődését, valamint a következő évek fejlődési irányait meghatározó, piacot formáló aktuális trendjeit. A 2023 november végén megjelent, [Magyar MI Körkép 2023: Hogyan használják a mesterséges intelligenciát a hazai vállalatok?](#) című kiadvány hazai mesterséges intelligencia fejlesztéseket és projekteket értékeli, és részleteiben kitér az üzleti felhasználásokra, alkalmazott technológiákra, és a legnagyobb kihívásokra az üzleti modelleket megreformáló technológiák körül.

A Deloitte szakértői 124 szervezet több mint 200 munkatársával végeztek mélyinterjút és további 5 szervezet vezetője pedig írásban válaszolt a kérdésekre. A kutatásban résztvevők 85%-a jelenleg is aktívan alkalmaz MI-t, 13% a következő 1 évben, míg a megkérdezettek 2%-a a következő 3 évben tervezi annak bevezetését.

A kutatásban a legnagyobb számban a technológia, média és telekommunikációs (TMT) szervezetek (20%), a pénzügyintézetek, bankok és biztosítók (19%), valamint az üzleti és szakmai szolgáltatók (10%) képviseltették magukat. A szervezetek 88%-a rendelkezik dedikált vezetővel, aki felelős az MI kezdeményezésekért és adaptációért.

## Üzleti felhasználás

Az MI legnagyobb felhasználási területe a marketing és értékesítés köré körvonalazódik, de előszeretettel alkalmazzák a vezetői döntéstámogatásban és a saját termékekbe épített MI képességek terén is. A Generatív MI alkalmazások elterjedésével számos szervezet ma már automatizáltan állít elő tartalmakat termékeikről és szolgáltatásaikról. A tartalomgenerálás sokoldalúsága kiterjed a közösségi média frissítések és bejegyzésekre, illetve ajánlatok írásának támogatására is, ezáltal segítve a hatékony kommunikációt.

A MI rendszerek a vezetők számára is hasznos eszközök, mivel jelentős betekintést nyújtanak cégük működésébe. Egy ilyen rendszer nagyban segítheti például a kereslet- vagy kapacitás-előrejelzési, erőforrástervezési, és munkaerőgazdálkodási folyamatokat.

"Az Európai Unió most készülő rendelettervezete, az AI Act bizonyos kihívások kezelésére tesz kísérletet, célja inkább a megelőzés, a hátrányos helyzetek kiküszöbölése. Az első, nehezen érthető és nagyon technológiai szövegezési verzióhoz képest a jelenlegi, harmadik szövegtervezet sok előrelépést tartalmaz. Jól definiált például a mesterséges intelligencia rendszerek fogalma, amely kulcsfontosságú egy ilyen jogszabálynál. Több olyan alfogalmat is bevezettek, melyek jól mutatják, hogy az EU reflektál a folyamatos változásra, bekerültek a tervezetbe például az alapmodellek és az általános célú mesterséges intelligencia rendszerek fogalmai is" - mondta **Dr. Barta Gergő**, a Deloitte

Magyarország vezető MI szakértője, az MI kutatás vezetője.

A kutatás és fejlesztési tevékenység a vevőtámogatás és ügyfélszolgálat automatizálásában, a személyre szabott ügyfélmérenyek kialakításában és a HR digitalizáció terén a legaktívabb. Az MI technológiák képesek azonnal reagálni ügyfélkérdésekre és problémákra, ami hozzájárul az ügyfélelégedettség növeléséhez. A chatbotok pedig a nap 24 órájában rendelkezésre állnak, ami jelentősen javítja az ügyfélszolgálat elérhetőségét. A szervezetek legfőbb célkitűzése az ügyfélszolgálati munkatársak munkájának könnyítése: az MI által vezérelt rendszerek tanulnak az ügyfelek preferenciáiról és viselkedéséről, hatékonyabban képesek megtalálni a szükséges információt, egyszerre csökkentve ezzel a várakozási és ügyintézési időt.

Az MI-vel támogatott tartalomgenerálást alkalmazó cégek 15%-a nyilatkozott arról, hogy a kutatás ideje alatt saját cégre szabott, belsőleg alkalmazható generatív eszközt fejleszt. A tartalomgeneráláson kívül több cég is sikeres marketing-kampányokról számolt be. Az MI felhasználását leginkább a marketing és értékesítés (45%), vezetői döntéstámogatás, automatizált riportok (42%), termék- és szolgáltatásfejlesztés (38%), informatikai folyamatok automatizálása (35%), szervezetspecifikus üzleti folyamatok támogatása (35%) területein használják, de 25% nyilatkozott úgy, hogy a kockázatelemzés és kezelés területén is alkalmazza a technológiát.

## Az MI projektek sikertényezői és kihívásai

Fear Of Missing Out: mivel az MI technológiák már egy bő éve kiemelt figyelmet kapnak, nagy nyomás nehezedik a vezetőkre, pusztán az MI körül forgó felhajtás miatt. Ez gyakran olyan megoldások kifejlesztéséhez vezet, amelyek nem nyújtanak valós hozzáadott értéket. Az MI projektek vezetői a legtöbb esetben a megfelelő használati eset megtalálását emelték ki, amely összhangban van az üzleti stratégiával.

A Deloitte kutatásában megkérdezettek a top 3 sikertényezőik között kiemelték az erős adatmenedzsment képességeket is. Mivel az MI rendszerek javarészt óriási adataimazokból tanulnak, a hatékony adatmenedzsment biztosítja, hogy a projektekben felhasznált adatok megfelelő minőségűek, konzisztensek és valóban alkalmasak legyenek a vezetői döntéstámogatásra. A rossz minőségű adatok megbízhatatlan MI modellekhez és pontatlan előrejelzésekhez vezethetnek.

A legnagyobb kihívásnak a személyes adatok kezelésével és felhasználásával kapcsolatos problémák bizonyulnak: az MI megoldások elvárt működéséhez nagy mennyiségű adatra van szükség, és ezek között számottevő személyes adat is előfordulhat. A megbízható mesterséges intelligencia-rendszer egyik alappillére, hogy a fejlesztőknek és az MI megoldásokat alkalmazóknak egyaránt figyelembe kell venniük az adatbiztonsági és adatvédelmi követelményeket. Azt, hogy milyen adatkezelési műveleteket végeznek, milyen adatokat gyűjtenek, és azokat milyen célból használják fel a piaci szereplők felé transzparenssé kell kommunikálni. Ezzel egyidejűleg pedig az adatalanyoknak megfelelő kontrollt kell biztosítani személyes adataik felett.

Az MI projektekben tapasztalt akadályokra 51% jelölte meg a biztonsági és adatvédelmi kihívásokat, 33% szerint gond az integrálási komplexitás a meglévő rendszerekkel, 29% a jogi megfelelés biztosítását, és szintén ugyanennyien a budget és/vagy forráshiányt tartják a legjelentősebb kihívásnak. Az MI stratégia hiánya 25 százalékánál jelent problémát. A főbb kihívások között szerepel még a szakterületi tudással és tapasztalattal rendelkező munkaerőhiány, tehát a hazai cégek nem rendelkeznek megfelelő mennyiségű szakértővel az MI elképzeléseik időbeli leszállítására.

## MI stratégia, mint a legfontosabb lépés

A Deloitte kutatásából az is kiderül, hogy a legtöbb cég stratégia nélkül vágott bele MI fejlesztésbe, azonban felismerték, hogy egy átfogó stratégia hiánya középtávon kritikus az MI kezdeményezések sikeréhez.

"A mesterséges intelligencia stratégia olyan alapvető eleme a digitális átalakulásnak, amely az MI céltudatos integrálását irányítja a szervezetbe. Ez biztosítja, hogy az integráció összhangban legyen az üzleti célkitűzésekkel, mérsékelje a felmerülő kockázatokat és kiaknázza az MI technológiákban rejlő lehetőségeket. Ezért mindenképp elsődleges, hogy az MI-t adaptáló szervezet részletes, átgondolt és jól kidolgozott MI stratégiával rendelkezzen" - mondta **Dr. Barta Gergő**

Sajtókapcsolat:

- Dr. Barta Gergő, Szenior Menedzser
- Deloitte Magyarország
- +36 1 428 6694

Eredeti tartalom: Deloitte Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/9614/a-magas-kockazatok-ellenere-a-vezeto-vallalatok-zome-aktivan-hasznal-mesterseges-intelligenciat/>