

ΚΙΝΔΥΝΟΙ και οφέλη από την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)

Ο επιχειρηματίας Γιώργος Καρλαύτης αναλύει τις λιγότερο φωτεινές πτυχές υιοθέτησης του AI, δίνοντας μια ρεαλιστική διάσταση πάνω στους κινδύνους που προκαλούν ανάλωση πόρων χωρίς αποτέλεσμα

Πολλά έχουν γραφτεί για την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) μέσα σε λίγο χρόνο. Το AI μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη για τις επιχειρήσεις, αλλά ενέχει και κινδύνους, έχοντας εισβάλει στην τεχνολογική παλέτα τους μέσα από ένα πολλά υποσχόμενο σύνολο από αλγόριθμους, που παράγουν διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα με στόχο να βελτιώσουν τον βαθμό αυτοματοποίησης σε πολλούς τομείς.

Εντούτοις, όπως σημειώνει ο Γιώργος Καρλαύτης, Founder/Entrepreneur, εκτός από τα εργαστήρια εξειδικευμένης και εξεζητημένης έρευνας (ρομποτική, τεχνητά μέλη, αυτοματισμοί κρίσιμων συστημάτων, εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα κ.ά.), ένα ηπιότερο –ως προς την ευρύτερη κατανόηση– φάσμα από εφαρμογές, με ευκολία ως προς την πρόσβαση στα αντίστοιχα εργαλεία, έχει ευρύτερα διαχυθεί στις αγορές.

«Ωστόσο πρέπει να ληφθεί υπόψη ο θεμελιώδης κίνδυνος της ορθής χρήσης τους, με άλλα λόγια η έλλειψη βαθιάς κατανόησης, σωστής εκπαίδευσης και εφαρμογής μεθοδολογιών υλοποίησης εφαρμογών AI. Σε περίπτωση μη κατάλληλης χρήσης, ένα τέτοιο εγχείρημα θα εξελιχθεί σε ένα πρόσθετο τεχνολογικό επίπεδο, το οποίο θα αναλώσει ενέργεια, ανθρώπινο δυναμικό, πρόσθετους πόρους και χρήμα χωρίς αξιόλογο και βιώσιμο αντίκρυσμα (ROI)», τονίζει.

ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Όπως εξηγεί ο κ. Καρλαύτης, τα οφέλη αναφέρονται αρχικά στην επίτευξη αυξημένης αποτελεσματικότητας, όπου το AI μπορεί να αυτοματοποιήσει επαναλαμβανόμενες εργασίες, οδηγώντας σε ευέλικτη και εύστοχη λειτουργία με σύγχρονη μείωση του ανθρώπινου λάθους. Επίσης στη βελτιστοποίηση διαδικασιών, όταν οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν το AI για να βελτιώσουν τις εταιρικές ροές, οδηγώντας σε υψηλότερη πα-

ραγωγικότητα. Περαιτέρω, δίνεται η δυνατότητα ανάλυσης συμπεριφορών για την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών και εμπειριών ενισχύοντας την ικανοποίηση της πελατειακής βάσης, ενώ πρόσθετα ενδυναμώνουν τις επιχειρήσεις στην ανάλυση δεδομένων, όπως στις προβλέψεις (predictive analytics) πάνω σε αυτά τα δεδομένα για εύστοχη λήψη αποφάσεων.

Ένα πρόσθετο έργο αυτοματοποίησης είναι η χρήση των εικονικών βοηθών που αντικαθιστούν τη φυσική επικοινωνία με τους πελάτες, αναλαμβάνοντας ένα μεγάλο ποσοστό ενέργειας, επιτυγχάνοντας έτσι οικονομίες κλίμακας. Οι επιχειρήσεις, μέσω του AI, προάγουν επίσης την ανάδειξη κουλτούρας Καινοτομίας και Δημοσιότητας, διευρύνοντας τις προοπτικές, όπως την επιτάχυνση των ερευνητικών διαδικασιών σε ανταγωνιστικούς κλάδους.

«Τα παραπάνω σκιαγραφούν τη φωτεινή πλευρά της χρήσης του AI, με στόχο τις άμεσες διεξόδους σε μια πορεία ανάπτυξης των εταιρειών. Ωστόσο οι επιχειρήσεις έχουν μια συγκεκριμένη τρέχουσα δομή και ο κύριος κορμός των δραστηριοτήτων τους δεν μπορεί εύκολα να ενσωματώσει παρεμβάσεις, καινοτομίες και νέες πρωτοβουλίες, όπως και τη λειτουργική αναβάθμιση μέσα από τα νέα ψηφιακά κανάλια αλληλεπίδρασης με την αγορά, στηριζόμενες στην υπάρχουσα δομή και κουλτούρα. Κάθε αλλαγή ξεκινάει εσωτερικά, προϋποθέτει νέα μοντέλα λειτουργίας, ενώ το να το επιχειρήσει η κάθε εταιρεία απαιτεί γνώση της προσπάθειας, του μηχανισμού μετάβασης και των κινδύνων που όλα αυτά περιλαμβάνουν. Θα παραθέσουμε συνοπτικά παρακάτω τις λιγότερο φωτεινές πτυχές υιοθέτησης του AI, δίνοντας μια ρεαλιστική διάσταση πάνω στους κινδύνους που προκαλούν ανάλωση πόρων χωρίς αποτέλεσμα», τονίζει ο κ. Καρλαύτης.

ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ

Τα αντικειμενικά εμπόδια τα οποία ενδυναμώνουν τους

κινδύνους είναι εγγενή στο επιχειρησιακό μοντέλο και αναφέρονται στο status της κάθε εταιρείας. Το αναπόφευκτο κενό των δεξιοτήτων στη διαδικασία για την ενσωμάτωση του AI εμποδίζει το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας να κατανοήσει και να εφαρμόσει όλες τις διαστάσεις προς μια μετάβαση βασισμένη σε AI εφαρμογές για την επίτευξη συγκριτικού πλεονεκτήματος και επέκτασης του επιχειρείν στην αγορά με νέες υπηρεσίες. Η μεταφορά τεχνολογίας απαιτεί σχεδιασμό και επένδυση σε χρόνο και κατάρτιση, ώστε τα στελέχη να αποκτήσουν έγκαιρα τις απαιτούμενες δεξιότητες και λειτουργική ετοιμότητα.

Η κατεστημένη εταιρική κουλτούρα μπορεί να εγείρει διαφορετικές ανησυχίες εσωτερικά κάθε εταιρείας, όπως ότι ο αυτοματισμός διαδικασιών και η ανακατανομή των αρμοδιοτήτων δεν είναι ευχάριστη εμπειρία, ενώ πρόσθετα απειλεί και τη διασφάλιση της απασχόλησης. Η ευρεία υιοθέτηση του AI μπορεί να οδηγήσει σε μετατόπιση θέσεων εργασίας σε ορισμένες Διευθύνσεις της εταιρείας, προκαλώντας δυναμικά οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις.

Περαιτέρω, οι προκαλούμενες ανησυχίες σε συνδυασμό με τις προκαταλήψεις και τις δεοντολογικές πεποιθήσεις για την ποιότητα των αλγορίθμων, οι οποίοι αντί να υπηρετήσουν τις νέες προδιαγραφές και κατευθύνσεις μπορούν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις αν παράγουν άδικα και μεροληπτικά αποτελέσματα, αποθαρρύνουν ακόμα περισσότερο το ανθρώπινο δυναμικό και τους πελάτες. Παράλληλα, το θέμα της συλλογής και χρήσης τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων από συστήματα τεχνητής νοημοσύνης πρέπει να διασφαλίζει το απόρρητο για την προστασία του εταιρικού γοήτρου απέναντι στην αγορά.

ΟΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Εκτός από τους ως άνω κινδύνους, υπάρχουν και συγκεκριμένες τεχνικές προκλήσεις που καθιστούν το αντίστοιχο εγχείρημα αρκετά ευαίσθητο σε αστοχίες, αν δεν θεμελιωθούν με την απαιτούμενη γνώση στη σωστή τους βάση:

- Η Αξιοπιστία των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης, τα οποία μπορεί να μην είναι πάντα απολύτως αξιόπιστα ή ακριβή (βλέπε ποιότητα των αλγορίθμων), οδηγώντας σε πιθανά σφάλματα που μπορούν να επηρεάσουν τη λήψη αποφάσεων.
- Η Σύνθετη υλοποίηση, η εφαρμογή και συντήρηση συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης είναι τεχνικά υψηλών απαιτήσεων και απαιτεί, εκτός από τεχνολογία, και σημαντικό πόρους.
- Η Κανονιστική Συμμόρφωση, που περιλαμβάνει προσεκτική συμμόρφωση σε νομικό και κανονιστικό επίπεδο.

«Η σφαιρική εξισορρόπηση των κινδύνων και του οφέλους από την υιοθέτηση του AI απαιτεί μια προσεκτική στρατηγική προσέγγιση», σημειώνει ο Γιώργος Καρλαύτης, Founder/Entrepreneur.



«Πρέπει να ληφθεί υπόψη ο θεμελιώδης κίνδυνος της ορθής χρήσης τους, με άλλα λόγια η έλλειψη βαθιάς κατανόησης, σωστής εκπαίδευσης και εφαρμογής μεθοδολογιών υλοποίησης εφαρμογών AI»

• Η Προστασία δεδομένων, όπου ο χειρισμός μεγάλων ποσοτήτων ευαίσθητων δεδομένων απαιτεί αυστηρή τήρηση των κανονισμών προστασίας δεδομένων.

• Η «άκριτη» Εξάρτηση από το AI εγκυμονεί κινδύνους που οδηγούν σε αδιέξοδο, εφόσον δεν είναι δυνατή η επιστροφή στην πρότερη εταιρική κατάσταση αλλά δεν έχει και στοιχεία εύρυθμης λειτουργίας στα νέα δεδομένα του εταιρικού μοντέλου. Αν τα συστήματα αποτύχουν ή τεθούν σε κίνδυνο, προκαλείται σοβαρός κίνδυνος, η συνολική του ανθρώπινου δυναμικού καταρρέει.

Σύμφωνα με τον κ. Καρλαύτη, η σφαιρική εξισορρόπηση των κινδύνων και του οφέλους από την υιοθέτηση του AI απαιτεί μια προσεκτική στρατηγική προσέγγιση. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επενδύσουν σε πρακτικές δεοντολογικής χρήσης του AI. Οι επιχειρήσεις, ωστόσο, μπορεί να εξαρτηθούν υπερβολικά από συστήματα τεχνητής νοημοσύνης, γεγονός που μπορεί να εγκυμονεί σοβαρούς κινδύνους εάν αυτά τα συστήματα αποτύχουν. **13**