KONICA MINOLTA

UMĚLÁ INTELIGENCE DRAMATICKY PROMĚNÍ TRH PRÁCE, ALE LIDSKÁ TVOŘIVOST ZŮSTANE NENAHRADITELNÁ

Jaromír Šponar ze společnosti Konica Minolta zodpovídá za implementaci umělé inteligence ve výrobních podnicích. Podle něj je potenciál AI ve výrobě enormní, přesto však existují oblasti, kde se lidé změnám brání. Co je příčinou tohoto odporu a jak se na změny v oblasti umělé inteligence připravit? O tom jsme si povídali v následujícím rozhovoru.

Foto zdroj: osobní archiv pana Šponara

Jak lze využít umělou inteligenci ve výrobních podnicích?

Výrobní podniky lze rozdělit na dvě hlavní oblasti. Kromě samotné výroby je to také Back Office, kde se lidé starají o to, aby vůbec nějaká výroba mohla probíhat. Zaměstnanci v Back Office, často označovaní jako "bílé límečky", mají značné obavy z využívání umělé inteligence, protože se bojí, že by mohli přijít o práci. Naopak pracovníci na výrobních linkách jsou k zavádění AI mnohem otevřenější, protože si uvědomují, že jejich role je těžko nahraditelná.

Ale zpět k vaší otázce. Ve výrobních procesech se umělá inteligence uplatňuje například prostřednictvím zařízení jako Microsoft Hololens 2 (brýle pro rozšířenou realitu). Pracovníci mohou s pomocí tohoto zařízení komunikovat s Microsoft Copilotem, který dokáže identifikovat součástky nebo předměty v prostoru. To umožňuje zaměstnancům klást otázky týkající se výroby, údržby nebo historie výměny dílů. Například se mohou zeptat, kdy byl daný díl vyroben, kdy byl vyměněn nebo kdo prováděl údržbu. Potenciál využití těchto technologií ve výrobě je obrovský. Přestože i ve světě bílých límečků mohou AI nástroje výrazně zlepšit efektivitu, zde se setkáváme s větším odporem vůči změnám.

Můžete být konkrétnější?

Samozřejmě. Vezmu si na pomoc data z výzkumu, který dělala společnost Microsoft a LinkedIn (World Trade Index). V něm odpověděli zaměstnanci z řad bílých límečků, že zhruba 16 hodin týdně tráví tím, že jsou na různých poradách a zpracovávají e-maily. Samozřejmě nelze zcela zrušit porady, ale v korporacích se často pořizuje ohromné množství zápisů, zadávají se úkoly, sleduje se jejich plnění a píšou se reporty. Tato rutinní administrativní činnost může vést k tomu, že lidé nestíhají svou vlastní práci. Přitom firmy nejsou schopné sehnat další zaměstnance. Trh práce vypadá, jak vypadá, a další zaměstnanci pravděpodobně nebudou, to je prostě realita.

Umělá inteligence může převzít rutinní a opakující se administrativní úkoly. Například může automaticky zpracovávat e-maily, generovat zápisy z porad, zadávat a sledovat úkoly, či psát reporty. Tím se uvolní čas zaměstnanců, kteří se pak mohou soustředit na důležitější a kreativnější úkoly. Člověk by neměl trávit čas přesouváním souborů a přeposíláním tabulek; tohle může dělat umělá inteligence. Lidé by měli využívat svůj mozek na řešení problémů.

Měli jsme firmu z oblasti finančního sektoru, které jsme pomohli transformovat jejich procesy a převést obrovské množství papírové agendy do digitální podoby. Tím jsme jim pomohli ušetřit čas a zmenšit prostor pro chyby. Také jsme jim výrazně zjednodušili schvalovací a komunikační procesy. V jiné velké výrobní společnosti jsme zase realizovali migraci jejich obrovského datového centra do cloudu. Nebyla to jen migrace služeb, ale i automatizace a optimalizace. Šlo o celkovou změnu IT backgroundu, aby odpovídal moderním standardům. I tam jsme myslím splnili zadání na výbornou a firma byla velmi spokojená.

Někteří lidé si spojují zavedení umělé inteligence s vysokými náklady, vyplatí se vůbec?

Můžeme to jednoduše spočítat. Představte si, že přijmete nového zaměstnance a měsíční náklady na něj budou mezi 40 a 60 tisíci korun. Při 40 hodinovém pracovním týdnu reálně pracuje asi 30 hodin kvůli obědům, přestávkám a prostojům, z toho 16 hodin stráví vyřizováním e-mailů a administrativou. Každý si může spočítat, kolik času ten člověk reálně pracuje. Pokud si pořídíte licenci na Microsoft Copilot za zhruba 14 tisíc korun a dáte ji týmu 20 lidí, tak i kdyby Copilot zvládl jen polovinu administrativní agendy a ušetřil každému zaměstnanci 10 hodin práce týdně, máte v týmu najednou 200 hodin ušetřené práce pro produktivní činnost. To jsou výrazně nižší náklady oproti novému zaměstnanci, který bude potřebovat měsíc až dva na zaškolení. Abych odpověděl na vaši otázku, náklady na pořízení AI jsou ve skutečnosti výrazně nižší než náklady personální na posílení týmu zaměstnanců.

Další námitka je, že umělá inteligence nemá bezchybné výstupy, že si občas vymýšlí špatné odpovědi. Jaká je skutečnost?

Když vám umělá inteligence poskytne nesprávné odpovědi, tak takzvaně „halucinuje“. Samozřejmě je vždy nutná kontrola. Uvědomme si však jednu věc: kdyby AI fungovala stoprocentně bez chyb a její výstupy byly dokonalé, pravděpodobně bychom všichni přišli o práci. Říkám to trochu s nadsázkou, ale skutečně buďme rádi, že lidský dohled a kontrola jsou stále potřeba. Hlavní pro zaměstnance je, aby uměli AI používat.

„ČLOVĚK MÁ ŘEŠIT PROBLÉMY, NE PŘESOUVAT SOUBORY A PŘEPOSÍLAT TABULKY – TO ZA NĚJ MŮŽE DĚLAT UMĚLÁ INTELIGENCE.“

Společnost IBM provedla studii, jaké bude mít nasazení AI dopady na pracovní trh a zjistila, že ti zaměstnanci, kteří budou umět AI ovládat, nebudou nahrazeni. Naopak ti, kteří se nebudou chtít učit a přizpůsobit, budou více ohroženi. Pro zaměstnavatele je to signál, že dotyčný nechce rozvíjet své schopnosti a posouvat se dál. Proč

by takového člověka firma měla držet, když jeho kolega se to naučil a aktivně používá AI? Tito lidé budou mít v budoucnu lepší pracovní vyhlídky. Použití umělé inteligence bude zásadní pro celou vyspělou civilizaci, z toho už nyní není cesta zpět, byť zatím je ten nástup poměrně pomalý.

Vážně? Mě přijde, že o umělé inteligenci mluví všichni a její příchod byl velmi rychlý. Není to tak?

Je to asi věc názoru, ale obecně platí, že ekonomika funguje na jednoduchém principu, že vstupy musí být nižší, než výstupy. Jinak by to nedávalo smysl. V tom spočívá produktivita práce, aby lidé dodali přidanou hodnotu, která tam na začátku nebyla. Nejvýkonnější ekonomiky, jako je USA, EU, Indie nebo Japonsko, však čelí problému klesající populace, což znamená, že je nutné zvýšit produktivitu práce.

Na druhé straně mnoho lidí i v těchto nejvyspělejších ekonomikách má problém zadat dotaz do Googlu a neumí používat běžné internetové nástroje. Jeden výzkum ukázal, že zaměstnanci stráví 44 dní ročně řešením problémů vyplývajících z toho, že neumí správně používat počítač. Lidé nesnáší změny, neradi používají nové technologie, jsou velmi konzervativní. Takže nástup AI se sice rozjel, ale zdaleka není tak rychlý, jak by mohl být. Stále zaostáváme a nevyužíváme technologie, které máme k dispozici.

Myslíte u nás v České republice nebo obecně?

Není to jen u nás. Mluvil jsem s lidmi z jedné německé společnosti, kteří mi řekli, že používají systém SAP. Vše potřebné zadávají do systému, SAP určí, kdo má co vyplnit nebo podepsat, a pak s vytištěným dokumentem obíhají po budově, aby to fyzicky podepsali nebo vyplnili. Poté dokument opět naskenují do SAPu a teprve pak provedou objednávku. Takže v roce 2024 v Německu lidé stále běhají po kancelářích s papíry. Ve státní správě je situace ještě horší – používají se kopírky, vyplňují se formuláře, které se někam nosí a zpracovávají manuálně. Mají pocit, že když to je v tom „PéDéÉfku“, tak je to přece digitální proces. Tam může nástup umělé inteligence udělat obrovskou revoluci, to je nepochybné. Začít s digitální transformací a nastavit správně proces této změny není vždy snadný. U nás v Konica Minolta IT Solutions Czech máme specializovaný tým, který našim zákazníkům v této oblasti pomáhá. Každá firma má své specifické potřeby a musí se k řešení přistupovat individuálně. Někde může být vhodné využít umělou inteligenci, zatímco jinde je nutné nejprve důkladně nastavit bezpečnostní politiku firmy. Proto je vhodné se do digitální transformace nepustit zbrkle, ale ideálně s někým zkušeným, kdo umí vyhodnotit všechny přínosy, ale zvážit i rizika.

Jakou budoucnost bude mít podle vás lidská práce?

Lidská práce bude mít vždy vyšší hodnotu než práce umělé inteligence. Je pravděpodobné, že až 90 procent obsahu bude vytvořeno umělou inteligencí, ale těch 10 procent, které vytvoří člověk, bude mnohonásobně dražší a exkluzivnější. Pro běžnou spotřebu bude stačit umělá inteligence. Vy nepotřebujete, aby vám třeba zprávy o počasí tvořil člověk, ale povídku nebo nějakou hlubokou úvahu budete chtít od člověka. Trh práce se nepochybně změní, ale lidská práce si zachová svou hodnotu. SP

Fotko zdroj: osobní archiv pana Šponara