

Szanowni Państwo

Podczas Forum Informatyki ZUS zostało zadanych kilka pytań za pomocą oprogramowania SLIDO.

Niestety zabrakło czasu, aby na nie odpowiedzieć podczas tego wydarzenia.

Poniżej prezentujemy odpowiedzi :

**1. Czy głównym celem nie powinno być takie zastosowanie AI – z możliwie wyeliminowanymi halucynacjami – które sprawi, że organizacje staną się bardziej ludzkie?**

Na wstępie bym zaznaczył, że to "możliwie wyeliminowane" to bardziej "kontrolowane", bo wyeliminować halucynacji się nie da, natomiast nie jestem w stanie odpowiedzieć na pytanie, czy AI powinno sprawiać, że organizacje staną się bardziej ludzkie nie wiedząc co to ma dokładnie oznaczać, że dana organizacja jest bardziej ludzka. Wewnętrznie mi jednak zgrzyta, by wykorzystywać sztuczną inteligencję do ucztowiczania organizacji, bo z definicji AI jest nieludzka.

**2. Na ile zasadne jest wdrażanie pełnego AI, a na ile wystarczająca okazuje się sama automatyzacja bez zaawansowanego AI?**

Tu mogę odwołać się do ulubionej odpowiedzi badaczy "to zależy". Jeśli chodzi o relatywnie proste procesy automatyzacja w zupełności wystarczy do zwiększenia efektywności, ale przy bardziej złożonych zagadnieniach już nie. Co sprowadza się do banalnego stwierdzenia, że najpierw trzeba dobrze zdefiniować problem/cel, a potem dobrać odpowiednie narzędzie.

**3. Co z perspektywy czasu [przy wdrożeniu AI/automatyzacji procesów] było najbliższym ogniwem w organizacji?**

Tu znowu bym wrócił do odpowiedzi "to zależy", ale jakbym miał silić się na jakieś uogólnienia to:

- wprowadzanie AI bez przemyślenia dokładnie po co, czyli wracamy do celu/problemu
- brak dobrych i uporządkowanych danych i zdefiniowania procesów, czyli dobrej jakości "wsadu" pozwalającego na uzyskanie sensownych efektów
- brak odpowiednich kadr/zasobów ludzkich, które miałyby proces zmiany przygotować, wdrażać, a potem kontrolować

**4. Czy wdrażanie robotyzacji procesów nie prowadzi do błędów i pogorszenia jakości obsługi, a w konsekwencji — do frustracji klientów?**

Roboty w ZUS wykonują wyłącznie zadania na rzecz klientów wewnętrznych – pracowników komórek merytorycznych. Procesy są stale monitorowane. Żadne błędy nie nastąpiły do chwili obecnej. W przypadku ich wystąpienia procesy, które zostały zrobotyzowane są odwracalne.