

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA AZ ÁLLAMIGAZGATÁSBAN

Működő megoldások és küszöbön álló lehetőségek

Határátlépés ellenőrzése emberi közbeavatkozás nélkül, önkiszolgáló elektronikus ügyintézési oszlopoknál igényelt okmányok, adatokon alapuló meghozott döntések – a mesterséges intelligencia alkalmazása a közigazgatásban nagyobb változásokat hozhat, mint gondolnánk, és sokkal hamarabb, mint arra számítottunk volna.

A közigazgatás működését rendkívül szigorú jogszabályi keretek szabják meg, már csak ezért sem lehet a technológiai kísérletezés terepe. Ezért aztán ha az e-közigazgatásban már nem csak beszélnek a mesterséges intelligencia használatáról, hanem élesben bevetett és hamarosan széles körben elterjesztett megoldásokat mutatnak be, akkor biztosak lehetünk abban, hogy az MI befutott technológiának számít.

A Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) június elején egész napos konferenciát szentelt a mesterséges intelligencia államigazgatáson belüli használatának, az eddig elért eredményeknek és a további lehetőségeknek, nem elhallgatva a lehetséges veszélyeket sem.

Csak természetesen!

Az MI alkalmazása beleillik az államigazgatás új paradigmájába, a „szolgáltató állam” elgondolásába. Az ügyintézés során nem az állampolgárnak kell megtanulnia a közigazgatás nyelvét, szokásait, elvárásait, hanem az állam alkalmazkodik a polgárokhoz, szokásaikhoz, mondta felvezető előadásában *Hajzer Károly*, a BM informatikai helyettes államtitkára.

Az egyszerűbb (és automatizálható) ügyintézés egyik kulcseleme, hogy a digitális folyamatokat minél életsze-



HAJZER KÁROLY, BM

FORRÁS: ITB



FARKAS DEZSŐ, JÖVŐT ÉPÍTŐK GENERÁCIÓJA EGYESÜLET; RASZTOVITS DÁVID, DIGITÁLIS TURIZMUS ZRT.; RÁCZ ZSÓFIA, MINISZTERELNÖKSÉG; VETÉSI DÁNIEL, SCHÖNHERZ ISKOLASZÖVETKEZET

FORRÁS: ITB

rűbbé tegyék. Ezért a fejlesztések egyik fő iránya az arcképen alapuló azonosítás és a hanggal történő kommunikáció (beszéd-szöveg és szöveg-beszéd irányban is). Ezek révén válik lehetővé például az önkiszolgáló elektronikus ügyintézési oszlopoknál megvalósított automatikus ügyintézés vagy az emberi beavatkozást nem igénylő határátlépés: mind a kettő már működik is, mondta *Hajzer Károly*. Mi több, az ügyintézési oszlopokból az év végéig 400-at szeretnének letelepíteni szerte az országban.

De még a lakásból sem kell kitenni a lábunkat, hogy élvezhessük az új technológia előnyeit. A 1818 Közigazgatási Ügyfélvonal egyik új funkciója az arcképezonosításon alapuló videokommunikáció. Ennek révén olyan ügyeket is digitális csatornára lehet terelni, amelyek eddig személyes jelenlétet kívántak meg; kiváló példa erre az ügyfélkapu-regisztráció, amely minden további elektronikus ügyintézés feltétele.

Kitörés a fekete dobozból

Az automatikusan, szoftverrobotok segítségével megvalósítható ügyintézéshez először az e-ügyintéztést kellett megvalósítani. Ma már nagyjából 2 ezer különféle közigazgatási ügy indítható elektronikusan, mondta *Bancsics Ferenc*, a NISZ



BANCSICS FERENC, NISZ

FORRÁS: ITB



VETÉSI IVÁN, NISZ

FORRÁS: ITB



DR. DÁVID RÓBERT, BELÜGYMINISZTERIUM;
DR. SOLYMÁR KÁROLY BALÁZS, ITM; DR. CHARAF HASSAN, BME VIK;
DR. UZSÁK KATALIN, MINISZTERELNÖKSÉG; VETÉSI IVÁN, NISZ

vezérgazgatója. Nem mindegyiket érdemes teljes mértékben digitalizálni és automatizálni, akár bonyolultságuk, akár csekély számosságuk miatt. Ma már nem a technológia a lényeg, tette hozzá később *Vetési Iván*, a NISZ vezérgazgató-helyettese, hanem az, hogy miként lehet vele hatni az ügyfelekre, milyen hatásokat tudnak vele kiváltani.

Az MI-nek óriási szerep juthat a közigazgatási folyamatokban történő automatikus döntéshozatalban. Számos olyan ügy van, amely kiválóan algoritmizálható, egyértelműek a feltételek, a döntési mechanizmusok és rendelkezésre állnak a szükséges adatok. Ezek a folyamatok, döntések kiválóan kiválthatók lennének mesterséges intelligenciával. Ezzel kapcsolatban ugyanakkor nem szabad szem elől téveszteni – figyelmeztetett egy kerekasztal-beszélgetésen *Charaf Hassan*, a BME VIK dékánja –, hogy a döntés megmagyarázható legyen. Az emberek könnyebben elfogadják a döntéseket, ha megismerhetők azok szempontjai, a súlyozások.

Az MI gyakorlati hasznosítását megkönnyíti, hogy a Mesterséges Intelligencia Koalíció a legjobb üzleti és egyéb gyakorlatokat, a konkrét megvalósult fejlesztéseket összegyűjtötte az ai-hungary.com oldalon, tette hozzá *Solyvár Károly Balázs*, az ITM digitalizációért felelős helyettes államtitkára.



DR. SZÓCSKA MIKLÓS, SEMMELWEIS EGYETEM;
SZÉKERES PÉTER, NETICLE; CSÁNYI PÉTER, OTP BANK;
BENEDEK PÉTER, EURO-ATLANTIC CONSULTING

Hibrid chattel az ügyfélszolgálatért

Május 21-én indította el a NISZ a mesterséges intelligenciával támogatott hibrid chat megoldását, amelyen keresztül egyelőre az Ügyfélkapuval kapcsolatos ügyeket lehet intézni a 1818 ügyfélvonal keretein belül. Pár hét alatt 21 ezer megkeresés futott be, összesen 38 ezer interakcióval. A hibrid chat attól lesz hibrid, hogy abban együtt dolgozik az algoritmus és az emberi ügyintéző. Az eddig eltelt időben a rendszer a megkeresések több mint egyharmadában (36 százalékban) automatikusan választ tudott adni, másik 51 százalékban az algoritmus által felajánlott lehetőségek közül az emberi ügyintéző választott. Csupán a maradék 13 százalék volt az, ahol az MI semmilyen választ nem tudott adni és az embernek kellett átvenni a helyét. A Magyar Telekom robotizált ügyfélszolgálati asszisztense, *Vanda* is hasonlóan jól működik, mondta *Méry Katalin*, a vállalat ügyfélszolgálati igazgatója. Most már 96 százalékos pontossággal ismeri fel az ügyfél által elmondottakat, az egyszerűbb ügyeket maga is megoldja, a többit pedig a megfelelő kollégához továbbítja. A jövőben már a beszéd érzelmi töltetét is felismeri majd a rendszer.



SZERTICS GERGELY, AI PARTNERS; KELETI ARTHUR, ITBN;
NAGY RÓBERT, NISZ; DR. BENCSIK BALÁZS, NKI; HÁRI KRISZTIÁN, NISZ

Az ott található példákban is látszik, hogy a magyar vállalkozásokban óriási potenciál van ezen a területen, és külön öröndetes, hogy komoly eredményeket sikerült elérni a hazai MI ökoszisztéma megszervezésében, fejlesztésében.

Véd, de védeni kell

Az MI adatelemzési képességeit és döntéstámogató lehetőségeit más területeken is kiterjedten alkalmazzák. Az OTP Bank például több tízezer ügyfényilatkozatot dolgozott fel pár nap alatt a hitelmonitorium tavalyi bevezetése után, idézte fel az egyik alkalmazási területet *Csányi Péter*, a pénzügyi vezérgazgató-helyettese. Ahol nagy tömegű tranzakciókat kell végezni (átutalások, egyes ügyfélszolgálati folyamatok), megvalósítható a teljes automatizáció, különösen, ha öntanulóvá teszik a rendszereket.

Hasonlóan óriási segítség lehet az MI az orvosi döntéstámogatásban, tette hozzá *Szócska Miklós*, a Semmelweis Egyetem Egészségügyi Karának dékánja. Magyar megoldások már igen nagy pontossággal és villámgyorsan ismerik fel a kóros elváltozásokat a patológiai metszetekben, bár a végső szót ezen a területen még mindig az orvos mondja ki. „Öt milliárd forintból két év alatt a teljes magyar patológiai szakmát el lehetne látni hazai fejlesztésű MI megoldásokkal”, mondta *Szócska Miklós*. *Szekerés Péter*, a Neticle ügyvezető igazgatója szerint az igazi kérdés az, hogy milyen pontosságot várunk el a döntéseknél a mesterséges intelligenciától. Az MI számtalan esetben nagymértékben megkönnyíti az emberi munkát, és ez sokszor fontosabb, mint az, hogy soha ne hibázzon (a diagnosztika persze kivétel).



MÉRY KATALIN, MAGYAR TELEKOM;
HORVÁTH GERGELY, COMNICA; NAGY LAJOS, NISZ;
DELIÁGA ÁKOS, TALK-A-BOT; MESTER SÁNDOR, ITB

Egyértelmű, hogy ha a mesterséges intelligencia ennyire fontos szerepet játszik majd az életünkben, akkor nagy figyelmet kell fordítani annak védelmére is. Ahogy *Hári Krisztián*, a NISZ elektronikus információbiztonsági igazgatója fogalmazott, az MI és a kiberbiztonság három módon kapcsolódik egymáshoz. Először is, meg kell védeni az MI alapú rendszereket, és különös gondot kell fordítani az MI legfőbb értékét jelentő alapadatok kezelésére. Másodszor, fel kell használni az MI-t a kibervédelemben: különösen jól jön az a képessége, hogy óriási mennyiségű adatban is megtalálja a rejtett összefüggéseket, ráadásul nem fárad el, mint az ember. Harmadrészt pedig arra is fel kell készülni, hogy mint minden új technológiát, a mesterséges intelligenciát is felhasználják rossz célokra: a támadók ugyanúgy igénybe veszik, mint a védők. ■