

ITEXEC 2022 – CIO-KEREKASZTAL

# A cél határozza meg az eszközt

Technológiák és az emberi természet – a modern informatikai vezetőnek mind a kettőhöz jól kell értenie, vagy legalábbis fel kell tudnia ismerni, mi hasznos számára és mi nem.

A legújabb és csodaszernek kikiáltott technológiákat is érdemes kellő fenntartással kezelni – ez volt a konszenzusos véleménye az ITEXec 2022 konferencia záró kerekasztal-beszélgetésén részt vevő három informatikai vezetőnek. A beszélgetésen a mesterséges intelligencia került terítékre, amelyet *Hagen István*, a Bonafarm információbiztonsági vezetője szerint túl sok mindenre próbálnak ráhúzni. „Sokszor azt is annak hívják, amikor egyszerűen nagy mennyiségű adatból próbálnak jó döntéseket meghozni”, mondta egy kérdésre.

## MI – csak ahova kell

Szkeptikus a mesterséges intelligenciával kapcsolatban *Gazdag Ferenc*, az MVM Digitalizációs Transzformációs Központ vezetője. Szerinte is túlhasználják a kifejezést, illetve magát a technológiát is. Mint mondta, először azt kellene eldönteni, hogy mi is a megoldandó feladat, és ahhoz tényleg szükség van-e az MI-re. Elő kell venni a józan eszt, és főleg az MI-fejlesztésbe kezdeni, ha a hagyományos „if, then” típusú algoritmusok is jó eredményt hoznak. *Kezdődy Attila*, a Magyar Bankholding customer insights tribe lead-je is egyetértett azzal, hogy

a feladathoz kell kiválasztani a technológiát. Az ügyfélszolgálatban sokat emlegetik manapság az MI-t, pedig az is jól tud működni, ha az emberi intelligenciát egészítjük ki hozzáadott információkkal (például CRM-ből automatikusan betöltött ügyfeladatokkal). Lényeges a felhasználási terület is. Egy beszéd-felismerő rendszerrel elég lehet a 95 százalékos pontosság, egy esetleges gyógyszerkiválasztási folyamatban viszont nagyon nem. *Gazdag Ferenc* ehhez még hozzátette: a választóvonal ott van, hogy az MI csak bitekkel „játszadozik”, vagy kiengedjük a fizikai térbe (mint az önvezető autót) – utóbbi esetben sokkal nagyobb pontosságra van szükség.

## Értsd meg az ügyfeledet!

De nem csak a technológiákkal, hanem az emberekkel – ügyfelekkel és kollégákkal – is sokszor meggyűlik a baja az informatikai vezetőknek. *Hagen István* szerint ma már komoly elvárás az informatikával szemben, hogy megértsék az ügyfeleket, egy nyelvet beszéljenek velük. *Kezdődy Attila* is úgy véli, hogy nem programozókból van hiány, hanem olyan szakemberekből, akik képesek megérteni és lefordítani az üzleti igényeket.

„A programozás a teljes munkának csak 15-20 százalékát teszi ki, a többi annak felfogása, hogy mit akar az ügyfél. És azt nem kitalálni kell, hanem megkérdezni, letesztelni, és utána nekiállni a fejlesztésnek”, fogalmazott. Kérdésre válaszolva az informatikai vezetők elmondták, hogy egy-egy új munkatársban milyen tulajdonságokat keresnek. A válaszokban kiemelt helyen szerepelt a rugalmasság és a kudarcűrész (Gazdag Ferenc), a lojalitás, a csapatban való munkavégzés és az érzelmi intelligencia (*Hagen István*); vagy éppen a nyitottság és a munkával szembeni alázat (*Kezdődy Attila*). Szeretnek-e kezdőket alkalmazni? – hangzott egy újabb kérdés. A kérdésre senki nem tudott egyértelmű nemet vagy igent mondani. Vannak határozott előnyei a pályakezdők foglalkoztatásának – egy vezető számára nagyszerű érzés látni, ahogy a tapasztalatlan kolléga önállóodik, fejlődik, és akár mindössze 3-4 év alatt eljut a szenior szintre. Az érem másik oldala, hogy a betanítás kezdetben elszívja a szeniorok erőforrásait, és mindig fennáll a veszélye, hogy a megszerzett gyakorlat birtokában továbbáll a munkatárs.

*Schopp Attila*



FORRÁS: ITB



