



*حکیم جوادی

به گزارش فایانویز به نقل از ستاد خبری نمایشگاه تراکنش ایران، علی حکیم‌جوادی مدیرعامل شرکت بهسازان ملت، امیرشهاب شاهمیری عضو هیات‌مدیره جمعیت ایرانی پیشبرد ارتباط صنعت و دانشگاه، امیررضا لیلازی معاون راهبرد و فناوری در گروه فن‌آوران هوشمند بهسازان فردا و مهران ضیابری مدیرعامل شرکت پردازش هوشمند ترگمان، در پنل مشترکی به بررسی فناوری هوش مصنوعی مزایا و کاربردهای آن پرداختند.

علی حکیم‌جوادی، در ابتدای این پنل با بیان اینکه معمولا در برنامه‌هایی مانند سمینار هوش مصنوعی از مزایا و کاربردهای این تکنولوژی در صنایع مختلف از جمله بانکداری و پرداخت سخن گفته می‌شود، گفت: به هر حال هوش مصنوعی مانند هر فناوری دیگری ممکن است نقاط ضعفی داشته باشد و چالش‌هایی را ایجاد کند؛ از جمله می‌توان به مباحث امنیتی اشاره کرد. این تکنولوژی حجم زیادی از داده را جمع‌آوری و منتشر می‌کند؛ بنابراین حفاظت و حراست از آنها اهمیت زیادی دارد. آقای شاهمیری در خدمت شما هستیم در خصوص چالش‌های احتمالی هوش مصنوعی.

امیرشهاب شاهمیری در ادامه افزود: یک پرسش مهم در مورد فناوری هوش مصنوعی این است که آیا باید از آن ترسید؟ برای پاسخ به چنین پرسشی، باید بررسی کرد که آیا در کشورهایی که در شکل‌گیری هوش مصنوعی نقش اصلی و ابتدایی داشته‌اند، این نگرانی وجود دارد؟ البته بسیاری از کشورها، از جمله ایران در پیشبرد و گسترش هوش مصنوعی نقش داشته‌اند اما برخی بیشتر و پررنگ‌تر. یکی از بزرگ‌ترین رسانه‌هایی که می‌تواند نشان دهد کشورهای پیشرفته چه دغدغه‌ها و نگرانی‌هایی دارند، سینماست.

وی افزود: تا کنون فیلم‌های بسیاری ساخته شده‌اند که آینده هوش مصنوعی را پیش‌بینی می‌کند و در مورد خطرهای احتمالی آن هشدار می‌دهد. هوش مصنوعی به شدت در حال پیشرفت است و به هر حال مخاطراتی نیز دارد. اما باید از امکانات آن استفاده و از تهدیدهایش اجتناب کرد. اگر صنایع بانکی و پرداخت کشور با پیشرفت‌های روز هوش مصنوعی همراه نشوند، روزهای بدی در انتظار آنها و کاربرانشان است. برای مثال می‌توان به امکان هک هوشمند حساب مشتریان اشاره کرد.

حکیم‌جوادی در ادامه این پنل افزود: امروزه اپلیکیشن‌های زیادی در دنیا مبتنی بر هوش مصنوعی ارائه شده‌اند که برخی از آنها در صنعت بانکداری نیز کاربرد دارند. برای مثال اپی ارائه شده است که همه تعاملات بانکی فرد حتی افتتاح حساب را با گفتار انجام می‌دهد. البته اکنون رگولاتوری در ایران اجازه انجام همه این امور را نمی‌دهد. برخی از این

اینها نیز بر پایه رباتیک قرار دارند که آقای لیلازی به آنها می‌پردازند.

امیررضا لیلازی نیز به بیان نظرات خود درباره هوش مصنوعی پرداخت و گفت: اکوسیستم بانکداری بسیار گسترده شده و با فین‌تک‌ها و صنایع مختلفی در ارتباط است. سیستم‌های رباتیک در صورت نصب روی فناوری‌ای مانند تلفن‌های هوشمند، می‌توانند موارد زیادی را کنترل و تعاملات و ارتباطات کاربران را تسهیل کنند. فعالان صنعت بانکداری دیگر قادر نیستند خود را در اکوسیستم بانکی محدود کنند و باید با صنایع دیگر تعامل داشته باشند. آنها ناچارند همزمان، پروژه‌های مختلفی را در داخل بانک برای پیاده‌سازی مثلا بانکداری دیجیتال پیش ببرند و در عین حال تحولات برخی صنایع دیگر را نیز رصد کنند. بانک‌ها باید فرایندهای داخلی خود را نیز برای تطابق با تکنولوژی‌های جدیدی مانند علم رباتیک تغییر دهند.

وی افزود: با پذیرش فرایندهای رباتیک، هزینه خدمات کاهش و سرعت و دقت نظر آنها افزایش می‌یابد. همچنین سیستم‌ها مقیاس‌پذیر می‌شوند و اقدامات تکراری و کم‌ارزشی را که نیروی انسانی باید در طول روز انجام دهد کاهش می‌یابد. کارمندان بانک، در آستانه هر تغییر نیاز به آموزش دارند اما تنظیم ربات‌ها را می‌توان به سادگی برای رویه جدید تغییر داد. سرمایه‌گذاری در حوزه ربات‌ها، هزینه‌های سازمان را نسبت به نیروی انسانی تمام وقت کاهش می‌دهد و از این طریق بازگشت سرمایه سریعی دارد. این فناوری برای سطوح تاکتیکی و عملیاتی بهترین ابزارها هستند. پردازش تراکنش‌های پرداخت، بازکردن اتوماتیک حساب، رفع مغایرت‌ها و اصلاحات، گزارش‌دهی به مراجع، تطابق قراردادهای فرایندهای تشخیص هویت مشتری، مدیریت ادعاهای مالیاتی، مرور و بررسی وثائق و توصیه‌های مالی به اشخاص، از جمله کاربردهای فناوری ربات در صنعت بانکداری و پرداخت است. برخی از این کارها مانند پردازش تراکنش‌ها ساده‌تر و برخی مانند توصیه‌های مالی پیچیده‌تر هستند.

لیلازی تاکید کرد: برای پیاده‌سازی فرایندهای رباتیک در سازمان، در گام نخست باید کاربردهای مهم و اولویت‌دار آن را شناسایی کرد. برای مثال می‌توان به حوزه‌هایی که نیازمند نیروی انسانی زیادی است، رویه‌های ثابت، تکراری و کم‌استثنا دارد، به داده‌های ساخت‌یافته مرتبط است، نوسان‌های زیادی در تقاضای مربوط به آن دیده می‌شود یا سیکل اجرایی طولانی دارند، اشاره کرد. در مسیر پیاده‌سازی فناوری رباتیک، سیاست‌گذاری، فرهنگ‌سازی و آموزش دقیق، اهمیت زیادی دارد. در انتخاب ابزار و اجرای آنها باید به هزینه و فایده توجه ویژه‌ای صورت گیرد.

مهران ضیابری افزود: هوش مصنوعی، علمی بسیار به روز و از جمله ترندهای مطرح تکنولوژی در دنیاست. در ایران بیشتر به جنبه نظری آن پرداخته می‌شود و افراد کاربردها، مزایا و چالش‌های آن را مطرح می‌کنند. رویکرد مهندسی به موضوع هوش مصنوعی در کشور کم‌رنگ است. این علم تنها به مساله آموزش عمیق محدود نیست. می‌توان از طریق ابزارها و فرایندهای هوشمند، زندگی را برای انسان‌ها ساده‌تر کرد. هدف علم هوش مصنوعی، صرف توسعه یک فناوری هوشمند نیست؛ این علم می‌خواهد کیفیت زندگی را افزایش دهد. برای تحقق چنین هدفی سازمان‌ها باید چند نکته را در نظر بگیرند. نخست آنکه خود را درگیر مباحث تئوریک نکنند؛ در واقع مهندسی و عملیاتی کردن ایده‌هاست که اهمیت دارد.

وی افزود: همچنین قرار نیست سیستمی ارائه شود که صرفاً «کار» کند؛ بلکه عملکرد اصولی و خروجی مناسب مهم است. مجموعه‌ها نباید به صرف بهره‌گیری از برخی ابزارها و فناوری‌های منبع‌باز اکتفا کنند. این تکنولوژی‌ها باید بومی‌سازی شوند. البته در ایران مشکل بزرگی به نام «داده» نیز وجود دارد. بسیاری از سازمان‌ها تصور می‌کنند داده‌های زیادی را در اختیار دارند. در حالی که بسیاری از آنها قابل استفاده نیستند؛ چرا که به درستی جمع‌آوری نشده‌اند. پیشرفت در حوزه هوش مصنوعی زمانی رخ می‌دهد که گروه‌های پژوهشی، کار خود را به تیم‌های مهندسی تحویل دهند. حتی شاید در مرحله دوم، کل طرح بازنویسی شود تا قابلیت استفاده عملیاتی پیدا کند.

ضیابری تاکید کرد: یکی از چالش‌های کنونی در بحث هوش مصنوعی، مشکلات سخت‌افزاری است. این فناوری به پردازنده‌های قوی نیاز دارد که تهیه آنها بسیار سخت است. از سوی دیگر، بیشتر گروه‌های فعال در این حوزه، از روش‌های تحقیقاتی کتابخانه‌ای و مدل‌های منبع‌باز استفاده می‌کنند؛ بنابراین ائتلاف منابع زیادی دارند. نمی‌توان با این حجم از ائتلاف منابع، نوعی سیستم عملیاتی را توسعه داد. در تلاش هستیم با همکاری بخش دولتی، زیرساختی را فراهم کنیم که از یک سو، امکان انجام پژوهش‌های مرتبط را با استفاده از سیستم‌های منبع‌باز و کتابخانه‌های آماده فراهم کند. از سوی دیگر نیز بستر لازم برای عملیاتی کردن آنها را به وجود آورد. تا زمانی که اقدامات در حوزه هوش مصنوعی، در مرحله پژوهشی متوقف شده و خروجی عملیاتی ویژه‌ای نداشته باشد، کشور در این زمینه مصرف‌کننده تولیدات دیگران خواهد بود.