

Google se může bát o byznys. S hledáním informací pomůže spíše AI, říká odborník

- editor007 | 18. března 2024

SVĚT: Co se týče digitalizace, zažil skoro vše, co se zažít dalo, byl například u digitální proměny českých bank. Budoucnost je podle technologického šéfa Trasku Jana Antoše například v digitálních kopiích lidí. „Myslím si, že některé online ekosystémy se v budoucnu spojí a budou si o nás sdílet více dat,“ říká šéf společnosti, která zaměstnává přes tisíc IT odborníků.

Vy jste byl před dvaceti lety u digitální transformace bank. Jak se vám tehdy dařilo zavádět první digitální produkty?

Lidé si často pod pojmem digitální produkt představí formulář, který převedu z papíru do počítače a naklikám online. Digitální svět ale funguje jinak. Dám příklad. Když jsme dělali první online úvěr pro Českou spořitelnu, aby se dal vyplnit doma z gauče, moc dobře se neprodával.

Začali jsme nad tím znovu přemýšlet a vrátili se o krok zpět. Člověk přece neleží na gauči a neřekne si, teď chci úvěr. Ten chce spíše ve chvíli, kdy na něco nemá. A proto jsme úvěry posunuli do platebních bran.

Ten nápad se ale také moc neuchytil, ne?

Ne, tam hrál zase roli čas, lidé při placení nechtěli strávit několik minut vyplněním a odesláním úvěrového formuláře, navíc neměli pokaždé po ruce osobní doklady a podobně. Z dat jsme viděli, že odchází z nákupních košíků. Proto jsme nakonec přišli s odloženými platbami.

Přijdu, nakoupím zboží na odloženou platbu a slíbím ho zaplatit za čtrnáct dní. To je výrazně jednodušší proces než si vyřídit úvěr, stačí jen posouzení od banky, jestli se mi dá věřit. Poté mám dva týdny na to si v klidu úvěr zařídit nebo vrátit zboží. A to je teď ideální digitální verze spotřebitelské půjčky.

Jsou pro nás v oblasti digitalizace banky momentálně nejdůvěryhodnější institucí?

V Česku jsou extrémně důvěryhodné, já třeba stoprocentně věřím, že když si k nim uložím peníze, tak o ně nepříjdu. Stejně tak bance věřím, že nezneužije a nepřeprodá moje osobní data. Důvěra v banky ale klesá v oblasti poradenství, když si bude chtít vyřídit hypotéku, půjde většina lidí raději k nějakému finančnímu poradci. Tam mají banky velkou slabinu.

Já mířil spíše k bankovní identitě, kterou u nás využívá každý třetí občan.

To spolu souvisí. Lidé věří, že v bance mají peníze i data v bezpečí, stejně tak věří, že zde správně a pořádně identifikují své klienty. Banky také nemají tolik technologických problémů a výpadků digitálních služeb. Já mám s BankID jiný problém. Je smutné, že ho musely udělat banky a že ho neudělal stát.

Dokonalý život na Instagramu za vteřinu

Nedávno jste pořádali konferenci s názvem Future Insight neboli vhled do budoucnosti, kde byla jedním z témat i umělá inteligence (AI). V jaké fázi práce s AI nyní jsme? Vysoká škola ekonomická kvůli ChatGPT ruší bakalářky, jaké další změny můžeme čekat?

Předmět nazvaný umělá inteligence jsem se učil už na vysoké škole v roce 1999, AI tady je už dlouho, používá se léta, třeba při rozpoznávání obrázků nebo ostření fotoaparátu, jen jsme si toho moc

nevšímali.

Až s generativní AI, která umí tvořit texty nebo obrázky, přišel obrovský boom, přirovnal bych to k jízdě na horské dráze. Teď jsme vyjeli nahoru a pomalu si myslíme, že nebudeme muset pracovat nebo přemýšlet. Následovat ale bude drsný sešup dolů.

Jak to?

Je to zajímavá technologie, všichni s ní teď experimentují, ale nevyřeší všechno. Budeme ji umět aplikovat na určité věci a tam bude nenahraditelná, ale rozhodně to není spása lidstva. Čeká nás spíše vystřízlivění.

Takže úplný zánik některých profesí podle vás nehrozí?

Že skláři nebudou mít co žrát, se v historii objevilo už milionkrát. Výsledkem ale vždycky bylo, že je potřeba ještě více lidí, akorát s jinou kvalifikací. Ano, některé konkrétní profese zřejmě zaniknou, více jich ale vznikne. Jaký to bude mít dopad, je těžké predikovat.

Snadno odhadnete, kam se bude ubírat technologie, ale hůře co s ní lidstvo udělá. Vidíme například, že teoretické řešerše jako bakalářky přestávají dávat smysl, generativní AI je udělá rychleji, bude tedy potřeba jít spíše cestou nějakých studentských projektů. Bát o svůj byznys model by se měl začít i Google.

Proč zrovna Google?

AI změnila mimo jiné také způsob, jakým si lidé vyhledávají informace. Opět se vrátím k bankám, se kterými mám zkušenosti. V bankách jsme už naimplementovali umělou inteligenci, která odpovídá zaměstnancům, třeba pobočkovým bankéřům, na dotazy.

Kdysi si pobočkový pracovník musel buď pracně hledat informace na intranetu nebo volat na interní call centrum. Dneska mu AI během vteři požadovanou informaci najde a srozumitelně předloží. Bát o práci by se mohli třeba fotografové, kteří prodávají ilustrační snímky, protože mnoho firem už raději přechází na generování takových obrázků.

Máte ještě další příklad nějaké služby, která přestane kvůli AI dávat smysl?

Napadá mě Instagram, ten je založený na tom ukázat se v lepším světle, trošku se přibarvit. Někteří influenceri to dokázali velmi dobře zpeněžit, na jednom příspěvku si dali opravdu záležet a pracovali na něm hodiny.

S AI můžete mít dokonalé fotky a videa za pár vteřin, viz třeba slavný profil dvacetileté Finky, která má statisíce sledujících. Přitom ta Finka neexistuje, vytvořili ji dva vývojáři. Když se toto rozmůže, smysl Instagramu padne.

Co říkáte na kybernetické hrozby, které AI přináší? V Česku se strhla lavina deepfake videí mimo jiné politiků.

Společnosti si na ně musí zvyknout, stejně jako na ostatní dezinformace. Lidé se prostě musí naučit, že ne vše, co vidí a slyší, musí být pravda. Bude to trvat a bude to stále složitější.

Na některé lidi stále platí trik s nigerijským princem. Jak mají reagovat na takřka autentické video s nějakým politikem?

Máte pravdu, banky dodnes řeší problémy s klienty, kteří například naletěli nějakému cizinci, který se „zamiloval“ do Češky a potřebuje tisíce korun na letenky.

Banky to jsou dokonce schopné odhalit, vidí velkou platbu do Tunisu u člověka, který nikdy nevytáhl paty z Čech, tak se snaží klientovi zavolat a přesvědčit ho, že je to pravděpodobně podvod. Někteří

na tom ale přesto trvají, banka jim to nemůže zakázat. To se stále děje a s rozvojem technologií bude pro lidi ještě těžší podvody rozpoznat.

Sekvenace genomu levnější než spláchnutí

Jaké další technologické trendy nás čekají?

Zajímavá mi přijde třeba myšlenka miniaturizace, takzvané „Tiny IT“. Už dnes máme senzory, které můžete namontovat na motýla, senzory bez baterky, senzory, co berou energii z Wi-Fi pozadí kolem. Zanedlouho budeme mít kolem sebe obří senzorový network. Bude levný a snadno čitelný – senzory lze tisknout na papíru nebo na látce. Díky nim dostaneme mnohem lepší přehled o svém okolí a prostředí. Shromáždíme obrovské množství dat.

Co s nimi budeme dělat?

Tady se už dostáváme do románů George Orwella, záleží na tom, jestli budou firmy zlé, nebo hodné. Takové nakupování by mohlo být mnohem jednodušší, firmy už přesně vědí, co já jako zákazník nakupuji, kde a před čím dlouho stojím a podobně, mohou mi teoreticky samy nabídnout nákup. Možná to zní strašidelně, ale já jsem optimista.

Jak to dokážete?

Dobro v historii vyhrává, jsem o tom přesvědčený. Co nás ale nemine, je vytvoření nějakého digitálního dvojčete zákazníka. Firmy opravdu potřebují mít o zákazníkovi co nejvíce dat, v budoucnu by si je mohly mezi sebou sdílet a vytvořit každému z nás digitální kopii.

Banky už to dělají, typická banka má stovky IT systémů, díky kterým s vámi může bankovní poradce pracovat a rozumět vám, i když vás vidí poprvé v životě.

To si v době GDPR nějak neumím představit.

Může se to zdát jako nesmysl, ale podívejte se třeba na reklamy na webech. Jdete si něco koupit na internetu a podobné produkty vás pronásledují i na dalších stránkách. Webový prohlížeč vlastně vytvořil váš online profil a jednotlivé weby ho sdílí.

Bohužel mají ale těch dat o vás málo, neví, že jste si zboží už koupili a další nepotřebujete. Kdyby o vašem nákupu věděli, byla by reklama méně otravná. Myslím si, že některé online ekosystémy se v budoucnu spojí a budou si o nás sdílet více dat.

Digitální svět se stále posouvá, z počítačů na chytré telefony, teď už máme i čipy nebo chytré prsteny. Co bude další gamechanger? Můžou to být chytré brýle?

To si nemyslím, tato technologie není dost daleko a je tam mnoho nedořešených věcí. Spousta technologií se ale vyvíjí extrémní rychlostí a v jednu chvíli překoná hranici, kdy je najednou dostupná všem a má velký dopad, protože je za pár centů.

O čem se málo mluví, ale dopad může mít obrovský, je DNA sekvenace (někdy označované jako čtení, jde o souhrnný termín pro metody, které umožňují popsat pořadí nukleotidů v určitém úseku DNA, pozn. red). Kdysi trvalo udělat sekvenci mého genomu roky a stálo miliony dolarů, dnes si ji můžete pořídit za sto dolarů. Slyšel jsem názor, že když to takhle půjde dál, bude za pár let sekvenace levnější než spláchnout záchod. Může to přinést nové možnosti do medicíny.