

Sztuczna inteligencja zastąpi 10 000 pracowników firmy BT

20 maja 2023

Czy wraz z rozpowszechnianiem się sztucznej inteligencji czeka nas rewolucja na rynku pracy? Do niedawna tezy takie pozostawały w sferze spekulacji i fantazji, ale obecnie sprawy zaczynają przybierać inny obrót. Słynne brytyjskie przedsiębiorstwo telekomunikacyjne BT ogłosiło właśnie, że przymierza się do zastąpienia 10 000 pracowników sztuczną inteligencją.

Gigant telekomunikacyjny BT, który zatrudnia około 130 000 pracowników, ogłosił, że do końca dekady będzie chciał zredukować liczbę stanowisk o ok. 55 000. Liczba pracowników przedsiębiorstwa – zarówno pracowników zatrudnionych bezpośrednio, jak i przez wykonawców, ma do 2030 r. osiągnąć poziom 75 000-90 000. Aż 10 000 stanowisk pracy ma zostać zastąpionych sztuczną inteligencją. „Z końcem tej dekady Grupa BT będzie polegać na znacznie mniejszej sile roboczej i znacznie obniżonej bazie kosztowej” – powiedział dyrektor generalny Philip Jansen. I dodał: „Nowa Grupa BT będzie szczuplejszą firmą z lepszą przyszłością”.

Komunikat ze strony przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego BT z miejsca wywołał lawinę komentarzy dotyczących rewolucji na rynku pracy wraz z rozpowszechnianiem się sztucznej inteligencji. Już teraz bowiem analitycy szacują, że szybko rozwijająca się technologia pozbawi na całym świecie pracy nawet 300 milionów ludzi.

Jeśli chodzi o BT Group, to firma zamierza wprowadzać sztuczną inteligencję przede wszystkim w dziale obsługi klienta. A to może też budzić obawy po stronie konsumentów, którzy przecież już teraz mają trudności, gdy rozmawiają z konsultantem, zadając pytania lub składając skargę.

Entuzjastą sztucznej inteligencji jest z pewnością dyrektor naczelny BT Philip Jansen, który uważa, że firma będzie „ogromnym beneficjentem” nowych technologii. Prezes grupy twierdzi też, że rozwój sztucznej inteligencji pomoże stworzyć zupełnie nowe miejsca pracy, które zastąpią te utracone. „Będzie mnóstwo nowych usług, aplikacji, innowacji i produktów, które wyłonią się z tej sztucznej inteligencji... BT będzie mogło w tym uczestniczyć” – zaznaczył w mediach Jansen.

Ale nie wszyscy są podekscytowani nową technologią tak bardzo jak prezes BT. Caroline Abrahams, dyrektor organizacji charytatywnej Age UK zwraca uwagę na fakt, że starsi ludzie mogą się nie odnaleźć w czasach, w których wiele spraw będą musieli załatwić ze sztuczną inteligencją. „To ekscytujący czas z technologicznego punktu widzenia, ale ważne jest również, aby pamiętać, że niektórym z nas, zwłaszcza jeśli jesteśmy starsi, może być trudno rozeznać się w tych nowych podejściach i że wolelibyśmy rozmawiać z prawdziwym człowiekiem. Jeżeli organizacje mają nadal dobrze służyć swoim starszym klientom, będą musiały znaleźć odpowiednią równowagę w tym zakresie i nadal oferować możliwości kontaktu z pracownikami z krwi i kości, przez telefon i twarzą w twarz, jak również online” – precyzuje Abrahams.

Autorstwo: Marek Piotrowski

Źródło: PolishExpress.co.uk