

 <u>Majó-Petri Zoltán</u>	 <u>20-22 perc</u>	Mottó: "Az intelligencia az a képesség, ami lehetővé teszi az alkalmazkodást a változáshoz" (Hawking)
---	---	---

e-Business az első lecke és első műhelymunka: az információs társadalom gazdasága

KÁLYHA, avagy kezdjük az elején.



Kit tekinthetünk a WEB feltalálójának?

Honnan induljunk? Ahogy a könyvnyomtatásnak Gutenberg, úgy az internetnek is van „feltalálója”. Sir Timothy John „Tim” Berners-Lee (beceneve TimBL vagy TBL) (London, 1955. június 8.)

A Világháló (World Wide Web) pontosabban a HTML nyelv, a HTTP protokoll és más technológiák kifejlesztője (Robert Cailliau-val) és a World Wide Web Consortium elnöke, azé a szervezeté, mely a

Web további fejlődésében talán a legnagyobb szerepet vállalta magára.

https://hu.wikipedia.org/wiki/Tim_Berners-Lee

Web, honlapok, wiki: vajon melyek voltak a világ első honlapjai és archiválják-e az internetet? archive.org az internet archiválása egy elég grandiózus vállalkozás (még ha elsőre elképesztőnek is hangzik, de létezik, nyugodtan keress rá :)

Az információs társadalom gazdaságának fontosabb hívószavai a kurzus keretében:

elektronikus kereskedelem, e-business, megosztáson alapuló gazdaság, platform gazdaság, adatgazdaság, web2.0, ipar 4.0, digitális transzformáció, e-kormányzás, e-learning, homebanking, online piacterek, IoT, MaaS, SaaS, bigdata

Ha van kedved olvasni a témában akkor ezeket érdemes nézegetni, lapozgatni

Információs társadalom folyóirat:

<https://informaciostarsadalom.infonia.hu/index.php/inftars>

A qubit.hu tech rovata is zseniális és érdekes a témában

<https://qubit.hu/category/tech>

És persze az angol WIRED magazin, ami a 1991 óta foglalkozik a feltörekvő technológiákkal.

<https://www.wired.com/>

Önellenőrzés: válassz egy hívószót a fentiekből, vagy egy cikket vagy bejegyzést a megadott oldalakról: mi az ami Téged most érdekel? Miért jönnél hozzánk tanulni? Küld el az oktatónak a majoz@eco.u-szeged.hu címre, és nyerj egy kávé meghívást a szegedi REÖK cukiba!

A frontvonal virtualizálódása: egy kattintásra vagyunk egymástól

A szolgáltatások igénybevétele kapcsán az információtechnológiák elterjedésével egyre gyakoribb, hogy a szolgáltatás kiegészül valamilyen „távszolgáltatással”, illetve a frontvonalmenedzsmentben nem kapcsolódik hozzá személyes interakció.

A klasszikus szolgáltatások (pl: pénzügyi, oktatási, orvosi) személyes érintkezéssel megvalósuló, úgynevezett „face to face” jellege is virtualizálódik, elterjedtek a közvetített vagy „technizált” jelenlétben alapuló megoldások (pl. homebanking, e-learning, e-patika).

Ez nem az elmúlt évtized fejleménye: Kearny and Tracker amerikai szerszámgépgyártó már 1975-ben egy különleges adatátviteli rendszert használt, hogy csökkentse a szervizzel foglalkozók utazási költségét. A teleszervíz kifejezést abban az értelemben vezették be a cégnél, hogy infokommunikációs eszközökkel támogatták a gépek üzembe helyezését, működésük felügyeletét és az üzemzavarok, hibák megszüntetését.

Az „**információs társadalom**” egyik meghatározó tulajdonsága a „közvetített jelenlét” tömegessé válása. A „személyes jelenlét” egyre kevésbé mérvadó az interakciókban: másképp fogalmazva a tranzakciók lebonyolításához már nem a helyszínt, hanem a „közvetítő eszközt” (internet, mobiltelefon, teams, skype, webex stb.) és az időpontot kell meghatároznunk. A „személyes jelenlét – közvetített jelenlét” szemléletváltást az infokommunikációs technológiák, főleg az internet elterjedése és a cégek elektronizációval kapcsolatos elvárásai (új piacok elérése, hatékonyságjavulás) alapozzák meg, de figyelemmel kell lennünk arra is, hogy a „gépi kapcsolat”, a személyes találkozások érzelmi tartalmának hiánya, az emberi kapcsolatok minőségérzékelésén keresztül visszahat a szolgáltatás megítélésére.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges interakciók személyes volta, illetve időfüggése alapján a frontvonalmenedzsmentben nemcsak a személyes kapcsolatok virtualizálása, hanem

az emberi kapcsolatok kiváltása is törekvés. Amit automatizálni lehet, azt azokban a gazdasági rendszerekben, ahol az élőmunka költséges, előbb-utóbb automatizálják. Egy hagyományos könyvtárban a könyvkölcsönzés személyes interakciókra, ügyfélszolgálati munkára épít, de ma már egyre több innovatív könyvtárban megjelennek az önkiszolgáló kölcsönző terminálok, ahol önállóan akár a kölcsönzési idő előtt vagy után is igénybe vehetjük a szolgáltatást.

A számítástechnika fejlődése lehetőséget teremt az automatizációra, *üzleti intelligenciaalkalmazások* bevezetésére (ilyen volt például a GYIK: gyakran ismételt kérdések rendszere, melynek közzétételével és folyamatos fejlesztésével az ügyfélszolgálati munka egy része automatizálható). Az üzleti intelligencia alkalmazások egyik legdinamikusabban fejlődő területe a mesterséges intelligencia becsatornázása az üzleti életbe. Ekkor az emberi kapcsolattartást részben vagy egészben valamilyen üzleti intelligencia megoldás váltja fel. Ilyenek az úgynevezett „chatbot”-ok, melyek virtuális asszisztensként az egyszerűbb ügyfélszolgálati kérdésekre válaszolnak. 2007 novemberében egy japán kórházban már munkába állt egy recepciós robot, amely fogadja a betegeket, és ügyfélirányítási, valamint kartonozási feladatokat végez a nap 24 órájában. Manapság meg Vanda válaszol felhívjuk a Telekom ügyfélszolgálatát:

<https://itbusiness.hu/technology/munkaba-allt-vanda-az-első-virtualis-üzleti-asszisztens-magyarországon/>

A frontvonalmenedzsmentben az interakciók információtechnológiai tartalma és megjelenési formája alapján az alábbi megoldásokat különböztethetjük meg:

	Humán	Üzleti Intelligencia
Személyes jelenlét	Kiegészítő IKT-alkalmazások Például: • Digitális tábla • Prezentációs technikák	Mesterséges Intelligencia Alkalmazások Például: • Számítógépes segéd (agens) • Chatbot • Robot
Közvetített jelenlét	Virtualizált szolgáltatások: Például: • Call center • Webinárium • Videokonferencia	Automatizált Önkiszolgáló Rendszerek Például: • Internetes bankolás • e-Learning • GYIK

Forrás: saját szerkesztés.

A közvetített jelenlét és az üzleti intelligencia térnyerése természetesen visszahatott a szolgáltatásmarketing alapmodelljére is. A változások közül a legfontosabbak a következők:

- *A frontvonalban dolgozó szolgáltatószemélyzet térnyerése:* a frontvonalaszemélyzet a személyes és közvetített jelenlét eszközrendszerét egyidejűleg is alkalmazhatja. Ilyen például, amikor az utazási irodák munkatársai egyszerre személyes, üzleti intelligencia alapú és adatkapcsolati (pl. skype, msn) értékesítési csatornán is dolgoznak.
- *A frontvonal teljes virtualizációjának lehetősége:* a frontvonal fizikai elemeinek kivonása a szolgáltatás köréből. Ilyenek azok a szolgáltatók, akik nem tartanak fenn irodákat, üzleteket vagy bolthálózatot, mint a „fapados légitársaságok”, ahol csak az interneten keresztül rendelhetünk és fizethetünk repülőjegyet.
- *Karnyújtásnyi távolságban elérhető szolgáltatások (arms length) kialakításának azonnali lehetősége:* Az infokommunikációs technikák, legfőképpen az internet térnyerése miatt a szolgáltatás igénybe vevője „1 klikk” távolságra kerül a szolgáltatótól. Ez az üzleti lehetőség egyben veszélyhelyzetet is teremt, hiszen minden más webes szolgáltatás is ugyanígy „1 klikkre” van a fogyasztótól.
- *A rendelkezésre állás időtartamának kiterjesztése:* Az üzleti életben egyre gyakrabban találkozhatunk a „7/24” piktogrammal, mely arra utal, hogy az adott szolgáltatást a hét minden napján, a nap bármely órájában igénybe lehet venni, köszönhetően az infokommunikációs technikáknak.
- *Az igénybe vevők aktív, technizált bekapcsolásának lehetősége a szolgáltatás fejlesztésébe:* A szolgáltatás igénybevétele kapcsán a vevő a tranzakció kapcsán akaratlanul vagy akarva „nyomokat” hagy, melyek visszacsatolhatók a termék fejlesztésébe. A közösségek tudásának bevonására lehetőség van direkt módon (pl: fórumok, hozzászólások, blogok) és indirekt módon is (vásárlási adatok alapján automatikus értékelések és toplisták készítése).

Az egyik kedvencem az e-business megoldások közül:



Ha lázas a tehén, telefonon értesíti a gazdát egy magyar startup forradalmi bendő kapszulája ☺

Önellenőrzés: Keresz rá a neten ☺ tényleg van ilyen? tényleg működik? tényleg magyar? tényleg van ennek értelme?

Ha az információs társadalomról könyvet szeretnél a kezedbe, akkor ezt ajánlom:

https://www.researchgate.net/publication/335368727_Informacios_tarsadalom

Ez túlmutat az e-business kurzus anyagán, de segíthet megérteni honnan jöttünk mi boomerek, mi alakította a ma ismert technológiai környezetet. Ahogy egy régi mondásban van:

„A boldogsághoz nem vezet út. Az út maga a boldogság.” (Buddha)

Az első műhelymunka célja:

A kurzuson résztvevő diákok attitűdjének/véleményének megismerése az információs társadalom gazdaságának gyakorlati területein.

Először is nézd meg az alábbi videót

„Ez egy gép, aminek nincsenek céljai” – NMHH Podcast az MI-ről: Rab Árpád és Tilesch György

[https://nmhh.hu/cikk/247346/Minden amit tudni akarsz a mesterséges intelligenciáról elindult az NMHH Podcast](https://nmhh.hu/cikk/247346/Minden_amit_tudni_akarsz_a_mesterseges_intelligenciarol_elindult_az_NMHH_Podcast)

vagy közvetlenül:

<https://www.youtube.com/watch?v=5cWs1Ka0vA4>

MŰHELYMUNKA (beadandó dolgozat)

Az első beadandó műhelymunka az alábbiakra kell választ adni

Hogyan alakítja az internet az életemet?”

Terjedelem: 1 oldal, one pager technikával, és az alábbi kérdéseket válaszolja meg részben vagy egészben:

- Mennyire alakítja az internet az életed? Mennyi időt töltesz online? Az oktatás, a tanulás elképzelhető ma internet nélkül? Használod a mesterséges intelligenciát (képkészítő, chatgpt stb)?
- Szoktál-e vásárolni, üzletelni a weben? Mit vettél az elmúlt egy évben? Ha nem vásároltál, akkor hogyan vásárolsz? Mit gondolsz a piacterekről, ahol a magánszemélyek is kereskedhetnek egymással? Szoktál ilyen helyen kereskedni?
- Vannak-e generációs különbségek az internet használatával kapcsolatban a közvetlen környezetben?
- Mit gondolsz jobba teszi a világot a mesterséges intelligencia?

A dolgozat kiváló, ha a szerző saját tapasztalatait és élményeit írja meg, és akár konkrét példákon keresztül válaszol a feltett kérdésekre, vagy azok közül legalább kettőre

Jó munkát, Majó-Petri Zoltán SZTE GTK

MELLÉKLET

Mi az a „one pager” ?

A "one pager" egy olyan dokumentum, amelynek a célja, hogy összefoglalja és bemutassa egy adott témával kapcsolatos legfontosabb információkat, minden lényeges részletet egyetlen oldalon összefoglalva. Általában vizuálisan vonzó és könnyen áttekinthető formában mutatja be az információkat (akár egy grafikával, diagrammal vagy képpel).

Egy "one pager" lehet üzleti terv összefoglalója, termékismertető, önéletrajz vagy bármilyen dokumentum, amelynek célja egy gyors, hatékony és összeszedett bemutatása egy témának vagy projekteknek.

(ChatGPT alapválasza, Majó-Petri Zoltán átdolgozásával – 2023-november-24)

