

AI jejas pentadbiran, khidmat pelanggan

PETALING JAYA: Sektor pentadbiran dan khidmat pelanggan dikenal pasti antara bidang pekerjaan yang paling terkesan susulan penggunaan kecerdasan buatan (AI) yang semakin meluas dalam operasi harian organisasi awam serta swasta.

Pensyarah Kanan Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Universiti Putra Malaysia (UPM), Dr. Hazlina Hamdan berkata, tugas asas seperti pemprosesan data dan khidmat pelanggan berasaskan skrip kini semakin diambil alih oleh sistem

automasi.

Katanya, AI berupaya melaksanakan tugas secara lebih cekap, sistematik serta mampu beroperasi tanpa henti sekali gus menjadikan kos operasi lebih rendah berbanding tenaga kerja manusia.

“Bidang pekerjaan yang paling berisiko terkesan akibat AI ialah perkhidmatan pentadbiran seperti kerja pemprosesan borang, invois dan kemasukan data.

“Tugas-tugas ini mudah di-automasi kerana AI dan sistem

digital mampu memproses data dengan lebih pantas dan tepat berbanding manusia.

“Selain itu, pekerjaan khidmat pelanggan seperti operator pusat panggilan kini sudah digantikan dengan bot perbualan (*chatbot*) berteraskan AI. Penggunaan *chatbot* dan *voicebot* semakin meluas terutamanya dalam sektor perbankan dan telekomunikasi bagi menjawab pertanyaan asas pelanggan dan boleh bekerja 24 jam tanpa henti,” katanya kepada *Utusan Malaysia* semalam.