Inteligența artificială în servicii profesionale: prieten sau dușman?

Autor: Alex Milcev, Partener, liderul departamentului de Asistenţă fiscală şi juridică, EY România

La o simplă căutare pe Google după inițialele AI (Artificial Intelligence) apar 12,2 miliarde rezultate în doar 0,35 de secunde, ceea ce poate fi un indiciu, dacă nu cel mai relevant, privind anvergura fenomenului, în doar un an de la apariția primei soluții AI. Odată cu trecerea timpului și accesarea din ce în ce mai frecventă pentru diferite căutări, subiecte și soluții concrete de conținut, adopția de către utilizatori a crescut exponențial. Practic, cele mai importante motoare de căutare și-au lansat propriile aplicații de inteligență artificială, la fel și companiile mari din lume, care și-au permis și au alocat fonduri importante pentru a-și crea propriile soluții AI.

Cel mai recent studiu Gartner, dat publicității la finalul anului 2023, relevă faptul că 55% dintre organizațiile globale se află în faza de testare sau chiar de exploatare a Inteligenței Artificiale Generative și au optat pentru investiții crescute pe acest segment. Un alt studiu privind statusul soluțiilor bazate pe AI, global, doar la nivelul anului 2022, arată faptul că volumul cheltuielilor pentru crearea programelor de inteligență artificială de serie și personalizate va ajunge la 64 miliarde USD în 2025, într-un ritm anual de 18% (Global AI Software Forecast, 2022 | Forrester).

În aceste condiții, a apărut absolut firească întrebarea privind viitorul în acest context: încotro, la modul general, în zona de servicii profesionale precum fiscalitate și

consultanță? În ce măsură oamenii vor fi înlocuiți de inteligența artificială și care sunt domeniile în care roboții vor determina reducerea forței de muncă umane? Evident, zona de consultanță fiscală nu este mai puțin frământată de această întrebare, pentru că, mai devreme sau mai târziu, și aici, soluțiile de inteligență artificială vor deveni parte din rutina de zi cu zi. Sigur, pe diferite paliere de lucru și în proporții diferite de utilizare, fiind probabil că o înlocuire totală a omului-consultant fiscal, dacă e să luăm doar acest exemplu, nu se va produce în curând.

Este important să înțelegem, în valul de opinii diverse și divergente, la ce folosește inteligența artificială și cum ar putea fi aceasta privită mai degrabă ca un aliat și nu ca un dușman ori concurent. Este deja foarte clar faptul că AI are o paletă vastă de aplicabilitate și poate aduce multiple beneficii, în sensul eficientizării proceselor, diminuării timpului alocat unor sarcini, reducerii erorilor umane (mai ales în procesele de rutină), chiar și pe latura de analiză și interpretare a datelor.

Aș aprecia aici că, practic, niciun efort nu poate fi considerat prea mare în analiza oportunității de a investi și a adopta soluțiile AI, tocmai pentru a fi luată o decizie în cunoștință de cauză privind aplicabilitatea acestora în cadrul unei companii sau într-un anumit domeniu, cum este cel de consultanță fiscală și de business.

Cât despre profesioniștii din zona consultanței fiscale, e un timp cum nu se poate mai bun să apeleze și să-și dubleze eforturile prin soluțiile AI, care i-ar putea degreva de partea „plicticoasă” a profesiunii și le pot oferi timp prețios pentru analiza și identificarea celor mai bune variante fiscale și de business pentru clienții lor.

Aceștia ar putea avea la îndemână, pe lângă cunoștințele, abilitățile analitice și experiența lor, esențiale într-un domeniu atât de complex cum este cel al fiscalității, un

instrument care le poate deschide perspective total nebănuite până acum. O soluție de tip AI implementată în companie va crește semnificativ eficiența și rezultatele, pe măsură ce firmele și oamenii se vor familiariza cu această nouă tehnologie.

În domeniul consultanței pe zona de taxe și impozite, două lucruri sunt certe: volumul uriaș de date pe care cei care lucrează în domeniu le au de analizat și de prelucrat plus sarcinile/operațiunile de realizat zi de zi și lună de lună, repetitive, intrate parcă în ADN-ul „lucrătorilor fiscali”.

Inteligența artificială este deja utilizată pentru a automatiza o serie dintre aceste operațiuni fiscale de rutină care alcătuiesc volumul de lucru zilnic al specialiștilor în fiscalitatea de astăzi. Bineînțeles, va fi și un nivel următor în toată povestea, care ar putea ajunge la verificarea automată a facturilor (mii, zeci de mii), pentru a vedea dacă sunt permise cheltuielile aferente impozitului pe profit, de exemplu, sau analiza foilor de calcul pentru a urmări și a aloca corect cheltuielile pe diferite poziții și fonduri.

Este mai presus de orice îndoială faptul că vorbim despre creșterea constantă a eficienței muncii de consultanță, într-o profesie al cărui rol și nivel de complexitate, dimpotrivă, vor crește și nicidecum nu se vor diminua odată cu adopția soluțiilor AI.

Vorbim despre un cadru fiscal și de taxare atât la nivel global, cât și în România, mult mai complicat, în care consultanții fiscali vor avea de realizat noi activități de raportare și analiză, pe lângă responsabilitățile din prezent. Tocmai aici putem observa rolul excepțional care poate fi atribuit soluțiilor AI.

Transmiterea sarcinilor repetitive și banale către soluțiile de tip AI, fie elaborate intern de către companie (costurile sunt însă destul de mari la acest moment), fie pentru

adoptarea și adaptarea unei soluții create deja, va elibera timp pentru profesioniștii din domeniul fiscal, astfel încât aceștia se vor putea concentra pe crearea de strategii și a unor soluții pentru clienți cu mare valoare adăugată.

Totul vine la pachet cu erorile aferente unei soluții atât de recente, dar cu o evoluție absolut spectaculoasă din punct de vedere al adopției în diferite domenii de activitate. Este cu atât mai necesară atenția pentru a identifica la timp și a îndrepta aceste erori, de aceea se impune pregătirea consultanților și dobândirea de noi capacități de analiză și interpretare.

Cred că, pentru a susține răspunsul negativ la întrebarea „Le este oare teamă consultanților în fiscalitate de inteligența artificială?”, am putea face pașii necesari, la nivel de breaslă în primul rând, pentru înțelegerea și adopția acestor soluții în pas cu timpurile actuale. Este nevoie, în opinia mea, de educație și analiză aplicată. Educație, pentru a aprecia în mod adecvat impactul inteligenței artificiale, prin programele de instruire care ajută oamenii să înțeleagă mai bine această tehnologie. Plus analiza tuturor variantelor disponibile acum, pentru că AI-ul are o multitudine de utilizări practice, iar studiul acestora rămâne esențial pentru adopție, la fel ca în cazul oricărei alte soluții tehnologice noi.

Este cert, inteligența artificială va ajuta mult munca de consultant și va contribui semnificativ la reducerea timpului de obținere a rezultatelor. Ceea ce nu înseamnă că va deveni mai puțin valoroasă intervenția unui expert, tocmai pentru a valida și a potența soluțiile elementare oferite de AI.

Se va modifica însă costul livrării consultanței fiscale, în sensul scăderii acestuia, și aici putem vorbi despre „democratizarea” serviciilor de consultanță. De ce? Pentru că va permite unui palier mai larg de potențiali clienți să aibă acces la aceste servicii profesionale. La rândul lor,

consultanții fiscali vor ieși în câștig: chiar dacă „unitatea de produs” va aduce un câștig posibil mai redus decât în prezent, se vor deschide noi piețe și noi segmente de clienți care vor aduce noi surse de câștiguri.