

Czy widzisz człowieka, który jest mądry we własnych oczach?

Więcej nadziei jest dla głupca niż dla niego (Prz. 26:12)Przypowieść Teda Hildebrandta i Chatgpt

Maxwell Grant wkroczył do siedziby Larson & Co. z pewnością siebie człowieka, który nigdy się nie mylił — przynajmniej według niego samego. Był typem konsultanta, który miał odpowiedź na wszystko i drwił z sugestii, które przeczyły jego dopracowanym slajdom PowerPoint. Dla niego każdy problem miał prostą odpowiedź, a ta odpowiedź zwykle była tym, co już zdecydował.

Larson & Co., rodzinna firma logistyczna, która przetrwała trzy recesje, stanęła przed nowym wyzwaniem: cyfrową rewolucją. Konkurenci przyjęli łańcuchy dostaw oparte na sztucznej inteligencji, a klienci zaczęli oczekiwać dostawy tego samego dnia. Maxwell został zatrudniony, aby poprowadzić transformację technologiczną firmy.

Od momentu przybycia Maxwell zignorował obawy pracowników. Kiedy szefowa operacji magazynowych, Maria Chen, wyjaśniła, że ich wiejskie trasy dostaw nie są w stanie obsłużyć proponowanej przez niego automatyzacji, odprawił ją machnięciem ręki. „Trzymasz się przeszłości” — powiedział, stukając w tablet. „Zaufaj procesowi”.

Nie szukał informacji zwrotnej. Nie korygował swojego modelu, gdy fakty przeczyły jego propozycjom. Uważał, że 40-letnie doświadczenie firmy było nieistotne w obliczu jego błyskotliwego wykształcenia na Harvardzie.

Nowy system został uruchomiony w ciągu ośmiu tygodni. Na papierze był idealny. W praktyce był katastrofą.

Kierowcy nie mogli postępować zgodnie z zawiłymi instrukcjami AI dotyczącymi tras, szczególnie na obszarach wiejskich. Zautomatyzowany system inwentaryzacji błędnie oznaczał zapasy z powodu niezgodnych formatów etykietowania, co prowadziło do utraty przesyłek i opóźnień w realizacji zamówień. Długoletni klienci, teraz zirytowani, zaczęli dzwonić z frustracją. Jeden po drugim odchodzili.

Zarząd, zaniepokojony spadającymi przychodami, zwołał nadzwyczajne zebranie. Maxwell, wciąż pewny siebie, wygłosił olśniewającą prezentację, obwiniając za porażkę „brak zaangażowania” personelu. „System jest solidny” — upierał się. „Problemem są pracownicy luddyści”. Jego rozwiązaniem było zwolnienie Marii i innych, których uważał za opieszłych. „Musisz rozbić kilka jajek, żeby zrobić omlet ” — brzmiała jego odpowiedź.

Maria, siedząca cicho z tyłu, w końcu wstała. „Czy mogę mówić?” – zapytała. Sala zamarła. Przewodniczący skinął głową.

„Maxwell ani razu nie zapytał ludzi na miejscu, czego potrzebują” – powiedziała spokojnie. „Nie byliśmy przeciwni zmianom – chcieliśmy po prostu rozwiązania, które działa w rzeczywistości. Mądrość nie polega tylko na znajomości technologicznych sztuczek – polega na wiedzy, jak faktycznie wdrożyć wizję i przeszkolić naszych pracowników, których już mamy w naszej firmie”.

W pokoju zapadła cisza. Następnie przewodniczący zwrócił się do Maxwella: „Zatrudniłem cię ze względu na twoją wiedzę. Ale przyszedłeś tu, aby nauczać, a nie uczyć się. Myślę, że jest pewne przysłowie, które ma tu zastosowanie: Czy widzisz człowieka, który jest mądry we własnych oczach? Więcej nadziei jest dla głupca niż dla niego ” .

Zarząd rozwiązał tego dnia kontrakt z Maxwellem. Maria została mianowana tymczasowym szefem inicjatywy transformacyjnej. Zbudowała zespół, w którego skład wchodziły pracownicy magazynu, personel IT i kierownicy tras. Pilotowali zmiany przyrostowe, słuchali i oceniali opinie, a następnie zwiększali skalę tego, co działało, i eliminowali to, co nie działało.

W ciągu sześciu miesięcy Larson & Co. zaczął się odradzać. Ich klienci wrócili. Wydajność wzrosła.

Tymczasem Maxwell przeniósł się do innej firmy, uzbrojony w kolejny olśniewający pokaz slajdów, jakby niczego nie wyciągnął z porażki w Larson & Co.

A dla tych z Larson lekcja była jasna: zatrudniając zewnętrznych konsultantów, po prostu posłuchajcie starego przysłowia: Czy widzisz człowieka, który jest mądry we własnych oczach? Więcej nadziei jest dla głupca niż dla niego (Przysłów 26:12).