

УДК 330.4:004.8

Гнездовський О.В.

д-р філос. з комп. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЧЕРЕЗ ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Останніми роками штучний інтелект стає все більш поширеним у різних галузях, включаючи бізнес. Його вплив на ефективність і конкурентоспроможність підприємств стає все більш значимим у мінливому світі технологій [1]. Таким чином, важливо розуміти роль ШІ в бізнес-процесах і те, як він може підвищити ефективність і продуктивність.

Важливість ШІ в бізнес-процесах неможливо переоцінити. Сучасні засоби штучного інтелекту дозволяють оптимізувати практично будь-який бізнес-процес, включаючи логістику, технічне обслуговування тощо [3]. Впровадження штучного інтелекту в бізнес-процеси дає низку суттєвих переваг, серед яких:

- зменшення помилок і підвищення точності;
- покращення процесів прийняття рішень;
- підвищення продуктивності та ефективності;

- зниження експлуатаційних витрат.

Автоматизація бізнес-процесів є однією з основних сильних сторін ШІ [5]. Автоматизуючи рутинні та повторювані завдання, компанії можуть звільнити своїх співробітників, щоб зосередитися на більш складних і творчих завданнях. Крім того, штучний інтелект може аналізувати величезні масиви даних, надаючи компаніям цінну інформацію та покращуючи процеси прийняття рішень [4]. Вплив ШІ на ефективність і конкурентоспроможність підприємств стає все більш очевидним, привертаючи увагу бізнес-лідерів у всьому світі [2]. Таким чином, компаніям важливо використовувати ШІ та використовувати його можливості, щоб залишатися конкурентоспроможними та процвітати в сучасному бізнес-ландшафті.

Однією з головних переваг впровадження штучного інтелекту (ШІ) у бізнес-процеси є можливість автоматизації обслуговування клієнтів [2]. Використовуючи чат-ботів або віртуальних помічників, компанії можуть надавати цілодобову підтримку своїм клієнтам, покращуючи час відповіді та підвищуючи рівень задоволеності клієнтів. Ця автоматизація також може зменшити робоче навантаження на співробітників, дозволяючи їм зосередитися на більш складних завданнях. Крім того, служба підтримки клієнтів на основі штучного інтелекту може аналізувати дані клієнтів, щоб надавати персоналізовані рекомендації та покращувати взаємодію з клієнтами.

Іншою важливою сферою, де ШІ може покращити бізнес-процеси, є аналіз даних [2]. Системи штучного інтелекту можуть обробляти величезні обсяги даних і виявляти закономірності та тенденції, які можуть бути неочевидними для аналітиків. Цей аналіз може допомогти компаніям приймати більш обґрунтовані рішення, оптимізувати свою діяльність і визначати нові можливості для бізнесу. ШІ також може допомогти у прогнозуванні та прогнозованому аналізі, дозволяючи компаніям передбачати ринкові тенденції та відповідно коригувати свої стратегії.

Оптимізація ланцюжка поставок є ще однією сферою, де ШІ може підвищити ефективність бізнесу [3]. Прогнозуючи попит і оптимізуючи рівень запасів, штучний інтелект може допомогти компаніям уникнути дефіциту та зменшити відходи. Крім того, штучний інтелект може допомогти в логістиці та управлінні транспортуванням, скорочуючи час доставки та знижуючи витрати. Наприклад, штучний інтелект можна використовувати для оптимізації процесу розподілу товарів шляхом управління запасами, прогнозування попиту та оптимізації маршрутів доставки [3]. Загалом інтеграція штучного інтелекту в бізнес-процеси може призвести до значного підвищення ефективності, зниження витрат і задоволеності клієнтів.

Однією з головних проблем, пов'язаних з інтеграцією штучного інтелекту (ШІ) у бізнес-процеси, є питання безпеки та конфіденційності [5].

Оскільки системи штучного інтелекту часто потребують доступу до великих обсягів даних, існує ризик того, що конфіденційна інформація може бути скомпрометована або використана не за призначенням. Крім того, використання штучного інтелекту в процесах прийняття рішень може призвести до непередбачуваних наслідків, таких як упереджені або дискримінаційні результати. Тому для компаній важливо встановити надійні протоколи безпеки та етичні принципи, щоб гарантувати, що використання ШІ не порушує конфіденційність або права людей.

Іншою важливою проблемою, пов'язаною з інтеграцією ШІ в бізнес-процеси, є питання інтеграції та вартості [4]. Впровадження систем штучного інтелекту може бути складним і дорогим процесом, що вимагає значних інвестицій в апаратне забезпечення, програмне забезпечення та персонал. Тому компанії повинні ретельно розглянути потенційні переваги та витрати інтеграції ШІ, перш ніж братися за такі проекти.

Таким чином, використання штучного інтелекту у бізнес-процесах стає все більш важливим у сучасну цифрову епоху. Однак впровадження штучного інтелекту також створює проблеми та ризики, такі як проблеми безпеки, етичні міркування та проблеми інтеграції. Незважаючи на ці виклики, компанії повинні продовжувати досліджувати потенціал ШІ для підвищення ефективності та збереження конкурентоспроможності на ринку. Завдяки належному плануванню та управлінню штучний інтелект може революціонізувати роботу бізнесу та забезпечити значні переваги в довгостроковій перспективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вплив штучного інтелекту на ефективність та конкурентоспроможність бізнесу. URL: https://sitniks.ua/blog_post/vplyv-shtuchnogo-intelektu-na-efektyvnist-ta-konkurentospromozhnist-biznesu/ (дата звернення: 01.04.2024).

2. Штучний інтелект у виробництві: роль та переваги / Wezom. Technology. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/shtuchniy-intelekt-u-virobnitstvi-perevagi-ta-prikladi-zastosuvannya> (дата звернення: 01.04.2024).

3. Самко М. Зміна бізнес-процесів у 2024 році під впливом штучного інтелекту. <https://lemon.school/>. URL: <https://lemon.school/blog/zmina-biznes-procesiv-u-tsomu-rozci-pid-vplyvom-shtuchnogo-intelektu> (дата звернення: 01.04.2024).

4. Логінова І. Штучний інтелект у бізнесі: можливості і переваги використання. InProject - IT компанія, яка створює наймовірні digital продукти. URL: <https://inproject.org/chy-potriben-shtuchnyj-intelekt-u-biznesi/> (дата звернення: 01.04.2024).

5. Юлія Рябець. Застосування штучного інтелекту у бізнес-процесах: правовий аспект / Think brave. Think brave / Останні новини бізнесу України.
URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/224428_zastosuvannya-shtuchnogo-ntelektu-u-bznes-protsesakh-pravoviy-aspekt?&_ga=2.197808935.929186036.1711961762-1353642569.1701777620#_gl=1*1yzm3n3*_gcl_au*NDI5OTk0MTc2LjE3MTE5NjE3NjI. (дата звернення: 01.04.2024).