

ВПРОВАДЖЕННЯ ПЕРЕДОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ДІЯЛЬНІСТЬ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених доводять, що стійкість бізнесу і, відповідно, тривалість його функціонування, зокрема, у торгівельній сфері, значно скоротилася, тобто бізнес схильний до ліквідації швидше, ніж будь-коли, і не тільки в результаті банкрутства, злиття або поглинання. На думку вчених та експертів, це відбувається тому, що компаніям не вдається пристосуватися до постійного ускладнення бізнес-середовища, орієнтуючись лише на короткострокові завдання.

Таким чином, характерною специфікою торгівельного бізнесу можна вважати високу швидкість процесів його створення та ліквідації, динамічність бізнес-середовища, підвищення впливу на нього зовнішнього середовища, і, насамперед, загроз з боку військових дій. У зв'язку з цим компанії, зокрема, торгівельні, перетворюються на складні системи, що розвиваються непередбачуваним чином, а оцінка та прогнозування їх майбутнього стає дедалі складнішим завданням із високим ступенем невизначеності.

У зв'язку з цим одним з основних завдань менеджменту є розробка та застосування аналітичних інструментів стратегічного управління, які б дозволяли оперативно пристосуватися до зовнішніх умов діяльності з мінімальними економічними і фінансовими втратами [1]. Одним із таких інструментів є інтеграція у діяльність торгівельної компанії штучного інтелекту.

Штучний інтелект пропонує низку рішень, які включають використання методів інтелектуального аналізу даних для отримання цінних відомостей, впровадження голосових ботів та навичок для полегшення безперешкодної взаємодії з постачальниками і клієнтами, використання комп'ютерного зору для розширення можливостей візуального пошуку товарів, а також використання чат-ботів [2;3].

Впроваджуючи ці передові технології штучного інтелекту, торгівельна компанія може підвищити загальну якість своєї діяльності шляхом отримання важливої інформації з великих масивів даних, що дає можливість персоналізувати рекомендації та покращити досвід продаж.

Аналізуючи великі масиви даних, торговельне підприємство може створювати персоналізовані системи рекомендацій, оптимізувати прогнозування продажів та асортимент, скорочувати відтік клієнтів тощо.

Крім того, аналіз масивів даних може використовуватись для моніторингу ЗМІ та соціальних мереж, що дозволяє організації бути в курсі останніх тенденцій та настроїв споживачів. Отже, обробка великих масивів даних є найважливішим компонентом будь-якої сучасної конкурентної бізнес-стратегії, та торгівельна компанія не завадить інвестувати в цю область, щоб залишатися конкурентоспроможною.

Голосові боти та навички дозволяють клієнтам взаємодіяти з платформою за допомогою голосових команд, спрощуючи процеси перегляду та покупки. Технологія комп'ютерного зору дає користувачам можливість шукати товари за зображеннями, полегшуючи процес пошуку. Чат-боти виступають у ролі віртуальних помічників, забезпечуючи миттєву підтримку та своєчасно відповідаючи на запити клієнтів. Ці боти можуть ефективно обробляти вхідні та вихідні дзвінки, відповідати на запитання клієнтів, надавати інформацію і навіть допомагати в укладанні угод. Автоматизуючи рутинні завдання за допомогою голосових ботів, організація може оптимізувати процеси обслуговування клієнтів, скоротити час очікування та забезпечити послідовне та точне надання інформації. Більше того, голосові боти можуть бути інтегровані з сервісами прийняття рішень, що дозволяє їм розуміти запити клієнтів та надавати релевантні та персоналізовані відповіді.

Такий підхід підвищує якість обслуговування споживачів, роблячи взаємодію торговельного підприємства з ними більш ефективною. На додаток до голосових ботів можуть бути розроблені голосові навички для надання спеціалізованих послуг чи функцій. Голосові навички – це програми, розроблені для голосових помічників, що дозволяють користувачам взаємодіяти з ними з за допомогою голосових команд. Наприклад, голосова навичка може бути створена для того, щоб клієнти могли легко відстежувати свої замовлення, перевіряти наявність товару чи отримувати персональні рекомендації. Надаючи такі голосові послуги, торговельна компанія може виділитися на ринку та задовольнити зростаючий попит на безкоштовні та зручні сервіси.

Комп'ютерний зір можна використовувати для моніторингу полиць, управління попитом та забезпечення відповідності викладки продукції планограмам. Він також дозволяє розпізнавати товари по SKU, що може допомогти відстежувати поведінку покупців та покращити автономний моніторинг цін конкурентів. Крім того, комп'ютерний зір може автоматизувати документообіг, включаючи розпізнавання та перевірку документів, введення інформації у внутрішні системи, генерацію листів та повідомлень та їх відправлення контрагентам.

Чат-боти для бізнесу набули значної популярності як автоматизований комунікаційний інтерфейс, який покращує підтримку користувачів та надає унікальні послуги. Ці інтелектуальні боти можуть бути інтегровані в різні

платформи, такі як веб-сайти, програми для обміну повідомленнями та соціальні мережі, що дозволяє торговельним підприємствам ефективно взаємодіяти зі своїми споживачами. Чат-боти пропонують низку переваг для бізнесу, включаючи зниження витрат, поліпшення часу реагування та підвищення задоволеності споживачів. Автоматизуючи повторювані завдання і питання, що часто ставляться, чат-боти полегшують навантаження на команди підтримки клієнтів, дозволяючи їм зосередитися на складніших запитах. Це не тільки знижує витрати на підтримку, але й забезпечує швидкі та послідовні відповіді, підвищуючи загальний рівень обслуговування споживачів. Крім того, чат-боти можуть надавати персоналізовані рекомендації, інформацію про товари та оновлювати статус замовлення тощо. Вони можуть розуміти запити клієнтів, аналізувати переваги користувачів та пропонувати відповідні пропозиції. Такий персоналізований підхід сприяє залученню та задоволеності споживачів, що веде до підвищення лояльності та повторних закупівель.

Впровадження цих рішень, заснованих на штучному інтелекті, відповідає прагненню торгівельної компанії постійно вдосконалювати свої пропозиції та залишатися на передньому краї технологічного прогресу. Впровадження штучного інтелекту дозволяє організації надавати своїм клієнтам персоналізований, ефективний та безпроблемний доступ, що ще більше зміцнює її позиції як лідера в індустрії оптової або роздрібної торгівлі.

Таким чином, використання методів інтелектуального аналізу даних, впровадження голосових ботів, комп'ютерного зору, чат-ботів та інших передових технологій штучного інтелекту, сприяє підвищенню обсягу продажів та конкурентоспроможності торгівельного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Пуліна Т.В. Визначення конкурентної позиції підприємства на світовому ринку металургійної продукції. *Науковий вісник Національного лісотехнічного університету*. 2015. Вип. 25.1. С. 230–239.

2. Dong C., Saxena A., Bick M., Sabia A. On the Journey to AI Maturity: Understanding the Role of Enterprise Artificial Intelligence Service. *AIS Transactions on Enterprise Systems*, 2023, 6(1), 1-26. <https://doi.org/10.30844/aistes.v6i1.26>.

3. Антонюк Д.А., Коляда О.О. Інтеграція технологій генеративного штучного інтелекту в діяльність підприємств: дорожня карта та практичні рекомендації. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. №13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14710603>.