

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА С ПОМОЩЬЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Н.М. Блаженкова, д-р экон. наук, проф.

Я.Н. Кузнецов, студент

Уфимский государственный нефтяной университет, Российская Федерация

В данной статье подробно рассматривается возможность интеграции искусственного интеллекта в бизнес-процессы. Обсуждаются различные аспекты внедрения технологий ИИ, такие как повышение эффективности операций, улучшение качества обслуживания клиентов и оптимизация затрат.

Ключевые слова: искусственный интеллект, принятие решений, трансформация бизнеса.

Цифровой трансформацией называют процесс внедрения цифровых технологий в различные сферы жизнедеятельности человека и бизнеса с целью улучшения их эффективности, оптимизации и повышения производительности. Таким образом, цифровая трансформация предполагает глубокие изменения всех бизнес-процессов компании и полную замену устаревших способов управления современными возможностями [1].

В настоящее время искусственный интеллект используют для решения следующих задач:

- искусственный интеллект пытаются научить методам решения задач, которые требуют человеческого осмысления. Целью создания искусственного интеллекта является, обучение ЭВМ мыслить подобно людям, сознательно используя методы аналогии, дедукции, индукции, а также используя накопленные уже ранее фундаментальные знания.
- искусственный интеллект должен находить методику решения сложных задач, оптимизируя временные затраты, занимаемые объемы физической памяти и человеческие ресурсы.
- искусственный интеллект должен моделировать наивысшую нервную деятельность человека, в том числе для медицинских целей.
- искусственный интеллект должен использовать свои данные, чтобы самостоятельно обучаться [2].

К основным направлениям применения искусственного интеллекта (ИИ) в бизнесе относится автоматизация бизнес-процессов с помощью ИИ позволяет компаниям повысить производительность и сократить издержки, освобождая сотрудников от рутинных задач, также возможно использование ИИ для улучшения клиентского опыта включает в себя внедрение чат-ботов и персонализированных рекомендаций, что способствует повышению удовлетворенности клиентов. Искусственный интеллект может оптимизировать цепочки поставок и логистику, обеспечивая более точное прогнозирование спроса и эффективное управление запасами.

При внедрении ИИ присутствуют риски. К самому большому риску относятся безопасность данных и конфиденциальность, поскольку системы искусственного интеллекта обраба-

тывают большие объемы информации. Проблема конфиденциальности присутствует в компаниях, которые используют искусственный интеллект предоставляемый сторонней организацией посредством передачи данных через Интернет. Требуется соблюдения строгих стандартов защиты данных и обеспечения того, чтобы пользователи были информированы о том, как их данные используются. Юридические аспекты также включают в себя определение ответственности в случае ошибок или сбоев в работе, что требует разработки новых нормативных актов и стандартов.

Для решения данной проблемы можно использовать внутреннюю систему ИИ без возможности выхода данных за пределы организационной сети передачи данных. Но для реализации такой системы потребуется большое количество ресурсов по сравнению с использованием ИИ предоставляемый сторонней организацией. Поэтому для малых компаний использования сторонних сервисов будет лучшим вариантом для цифровой трансформации бизнеса.

Внедрение искусственного интеллекта требует переподготовки кадров, так как изменяются требования к навыкам и квалификации сотрудников. Необходимо сотрудникам освоить как управление, так и настройку систем искусственного интеллекта, освоить анализ данных и научиться интерпретировать результаты, полученных с помощью искусственного интеллекта. Появляется необходимость инвестировать в обучение и развитие своих сотрудников, чтобы они могли эффективно взаимодействовать с новыми технологиями и использовать их потенциал для улучшения бизнес-процессов.

Многие компании, начали внедрять корпоративный портал для управления бизнесом в едином цифровом пространстве. Внутри которого заложен искусственный интеллект с машинным обучением. После аналитики определенного количества завершенных сделок, проектов и других задач инструмент первично обучается, затем обновляет знания каждый месяц. Искусственный интеллект анализирует полученную информацию, в результате которого он строит прогнозы и показывает перспективы. Среди интеграторов таких корпоративных порталов можно найти компании из различных отраслей, таких как IT, маркетинг, образование, строительство и многие другие [3].

При интеграции такой системы первым этапом является внедрение чат-бота. Чат-бот обучен отвечать на часто задаваемые вопросы, и помогать сделать верный выбор. Это позволит значительно сократить время простоя различных процессов, освобождая сотрудников для решения более сложных задач, а также позволяет быстрее проводить обучение персонала.

После внедрения чат-бота, вторым этапом является использование ИИ для анализа полученных данных. Это позволит компании лучше понимать предпочтения и потребности клиентов, а также слабые места организационной деятельности сотрудников исходя из анализа запросов. Такой подход поможет руководству принять решения о том куда стоит направить деятельность компании на производство, продажу или обмен товаров или иной деятельности с целью получения прибыли и увеличением эффективности персонала.

После успешного внедрения чат-бота и анализа клиентских данных, следующим этапом является оптимизация управления запасами с помощью ИИ. Используя алгоритмы машинного обучения, компания может прогнозировать спрос на продукцию с высокой точностью. Это позволяет минимизировать избыточные запасы и избежать дефицита, что, в свою очередь, сокращает затраты на хранение и увеличивает скорость оборота продукции.

Интеграция искусственного интеллекта в бизнес-процессы способствует увеличению эффективности и снижению издержек посредством автоматизации и оптимизации операций. Искусственный интеллект ускоряет процесс принятия решений, предоставляя аналитические данные в режиме реального времени и улучшая качество управленческих решений.

Перспективы развития технологий ИИ обещают дальнейшие изменения в бизнес-моделях, с акцентом на гибкость и адаптивность к быстро меняющимся условиям рынка.

Искусственный интеллект играет ключевую роль в цифровой трансформации бизнеса, предлагая значительные преимущества и новые возможности для компаний, готовых адаптироваться к изменениям.

Технологии искусственного интеллекта открывают новые возможности для инноваций, позволяя создавать уникальные продукты и услуги, которые удовлетворяют потребности современного рынка.

Интеграция искусственного интеллекта в бизнес-процессы представляет собой не просто актуальную тенденцию, а необходимой мерой для компаний, стремящихся поддерживать конкурентоспособность в современном мире. Каждый этап внедрения ИИ раскрывает новые перспективы для роста и развития, позволяя организациям не только удовлетворять текущие запросы клиентов, но и опережать их ожидания. В итоге это способствует формированию более устойчивого и успешного бизнеса.

Список использованных источников

1. Цифровая трансформация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://lectera.com/info/ru/articles/cifrovaya-transformaciya>– Дата доступа: 26.09.2024.
2. Искусственный интеллект [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.e-executive.ru/wiki/index.php/Искусственный_интеллект– Дата доступа: 26.09.2024.
3. Полный обзор сервиса «Битрикс24» в 2024: чем он полезен бизнесу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kokoc.com/blog/bitrix24/>– Дата доступа: 26.09.2024.