Степанова Дар’я Сергіївна, студентка,

Державний торговельно-економічний університет, місто Київ

Науковий керівник: Іванова Олена Миколаївна,

Доцент, кандидат економічних наук

Державний торговельно-економічний університет, місто Київ

**Можливості використання штучного інтелекту в бізнес-процесах сучасних підприємств**

Штучний інтелект (ШІ) є однією з найважливіших технологій сучасності, яка має великий потенціал для трансформації різних сфер діяльності, включаючи бізнес. Підприємствам потрібно шукати нові способи підвищення ефективності та конкурентоспроможності, щоб витримати конкуренцію. ШІ може допомогти в цьому, оскільки він може автоматизувати завдання, підвищити продуктивність, оптимізувати витрати та ще надати безліч переваг.

Штучний інтелект (ШІ), або аrtificial intelligence (AI) – наука і технологія, здатна відтворити процеси мислення людського мозку і направити їх на створення і обробку різних комп'ютерних програм, а також інтелектуальних машин, здатних повністю замінити і спростити людську роботу [2, с. 72].

Стратегія будь-якого підприємства має формуватися на основі ефективного управління бізнес-процесами для отримання максимального прибутку. Використання штучного інтелекту в даній сфері дозволяє найбільш ефективно, швидко та якісно керувати всіма процесами підприємства та водночас зменшує ризик помилкових дій [3, с. 93]. ШІ здатен навіть формувати регулярні або спеціальні звіти управлінського характеру, що містять дані про минуле становище підприємства, його поточне та ймовірне майбутнє становище підприємства. Також ШІ допомагає управлінцям підняти на новий рівень якість бізнес процесів та оптимізувати діяльність підприємств.

На даний момент вже працюють програми на основі ШІ, за допомогою яких управлінці можуть робити аналіз ринку, зокрема характеризувати рівень попиту та пропозиції, оцінювати рівень економічної активності, ціни, обсяги продажу, коливання валютного курсу тощо. Програми дозволяють розробляти план капіталовкладень, що робить значний внесок для розвитку успішного бізнесу. До таких програм входять наприклад Demandware, Simio, Pricefx, Pros. [1, с. 73]

Для управління та контролю підприємства широко застосовують експертні системи. Їх поява ознаменувала перехід від суто теоретичної сфери ШІ до прикладної. Такі програми допомагають регулювати фінансову діяльність, а також розробляти рішення у непередбачуваних ситуаціях [2, с. 73].

ШІ допомагає виробникам підвищити обізнаність про свій продукт і заохочує компанії експериментувати з потенційними заходами для підвищення ефективності активів. До виробництва фізичного еквівалента продукту виробники можуть використовувати цифрові двійники, випробовуючи на них нові ідеї та практики заради створення актуального продукту, відповідного до запитів ринку. А для виявлення дефектів у реальному часі використовуються технології machine learning (ML) і ШІ. Камери, лазери та скануючі інструменти можна підключити до програми на основі ШІ, котра аналізує об’єкти під час їх руху по виробничій лінії.

За допомогою використання чат-ботів, які миттєво реагують на запити й швидко відповідають на запитання споживачів, персонал організацій може налагодити швидку взаємодію з клієнтами. Для сфери маркетингу часто застосовують ШІ для вирішення завдань персоналізації і консультування (розумні боти) клієнтів, їх інтелектуального обслуговування, у сфері персоналізації реклами, розпізнавання образів і зображень, оптимізації таргетингу оголошень в режимі реального часу, в процесі сегментації клієнтів та стейкхолдерів, дослідженні споживчих настроїв тощо.

Зауважимо, що в 2023 р. передовими трендами штучного інтелекту є: гіперавтоматизація, додатки для кібербезпеки, інтеграція **Artificial Intelligence** (AI) та Machine Learning (ML) з **Internet of Things** (IoT), бізнес-прогнозування та аналіз, доповнений інтелект [4, с. 68]. Також у світі вже використовують технологію GL.ai, котра використовує запрограмовані знання, накопичує досвід, аналізує кожну транзакцію, користувача та обліковий запис, щоб знайти незвичну транзакцію, яка вказуватиме на помилку чи шахрайство.

Прикладами використання ШІ в інших бізнес-процесах підприємств можуть бути: спам-фільтри, автоматизація рутинних завдань та процесів, класифікація електронної пошти, прогнозування продажів, комплексна аналітика даних, інтелектуальні помічники (такі як Siri, Cortana, Google Now тощо), спостереження та контроль за безпекою інформації та підприємства в цілому, інтелектуалізація внутрішньої та корпоративної інфраструктури тощо [5, с. 83].

Для прикладу, компанія Amazon використовує ШІ для персоналізації рекомендацій покупцям, що призвело до підвищення їхніх продажів на 34% [6, с. 3]. Компанія Tesla використовує ШІ для автономного керування автомобілями, що може призвести до підвищення безпеки та ефективності дорожнього руху. Компанія Walmart використовує ШІ для управління запасами, що призвело до зниження витрат на запаси на 10% [7, с. 2].

Отже, цілком очевидним є те, що за технологіями ШІ – майбутнє. В умовах подальшої цифровізації суспільства їх проривний інноваційний характер здатний забезпечувати стійкі конкурентні переваги, що дуже важливо для компаній. Впровадження інтелектуальних систем управління підприємством і освоєння нових комп’ютерних методів організації виробничого процесу на основі використання технології ШІ є необхідною умовою виживання і стрімкого розвитку при нинішньому рівні конкуренції в умовах сучасної економіки.

**Список використаної літератури**

1. **Кузьомко, В., Бурангулова, В. (2021). Можливості використання штучного інтелекту в діяльності сучасних підприємств. Економіка та суспільство, 32.**
2. **Пельчер, М. (2018). Переваги та недоліки застосування штучного інтелекту у сферах управління. Збірник тез Міжнародної студентської науково-технічної конференції „Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання”, 2, 72-73.**
3. **Ковтуненко, Ю. В., Ковтуненко, Ю. В. (2019). Застосування штучного інтелекту у системі управління підприємством: проблеми та переваги. Економічний журнал Одеського політехнічного університету, 8.2, 93-99.**
4. **Островська, Г. Й., Островський, О. Т. (2023). Штучний інтелект в умовах сучасних підприємств та маркетингових кампаній: ефективні інструменти та перспективи розвитку. МАРКЕТИНГ І ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, 7.3, 66-82.**
5. **Машлій, Г. Б., Мосей, О. Б., Пельчер, М. (2019). Дослідження управлінських аспектів використання штучного інтелекту. Галицький економічний вісник Тернопільського національного технічного університету, 57.2, 80-89.**
6. **Amazon's AI-Powered Recommendations Account for 34% of Sales. URL:** <https://evdelo.com/amazons-recommendation-algorithm-drives-35-of-its-sales/>
7. Johnson, A. (2021). Walmart Uses AI to Reduce Inventory Costs by 10%. Forbes, 1-2.