

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

В умовах швидкого розвитку та поширення штучного інтелекту (ШІ) його застосування надає додаткові можливості для підвищення ефективності бізнес процесів та збереження конкурентоздатності підприємства. Однак, його використання в деяких випадках може призводити до хибних рішень та потребує вміння формувати відповідні запити [2, с. 7]. Саме тому найкращим застосуванням штучного інтелекту є використання його як допоміжного засобу для різного роду спеціалістів, що допомагає уникнути можливих помилок, але при цьому підвищує ефективність співробітників.

Продуктивним використанням штучного інтелекту є його застосування для різноманітних завдань управління бізнес-процесами на підприємствах [1, с. 198]. Так, штучний інтелект може допомагати бухгалтерам в написанні та обробці документів рахунків звітів. Він може сортувати та аналізувати документи, формувати шаблони рахунків та звітів, які потім будуть заповнюватись бухгалтером, і за рахунок цього зменшити обсяги повторюваної роботи. Також штучний інтелект може генерувати звіти з фінансових показників підприємства та допомагати виявляти аномалії, що, в свою чергу, може вказати на існуючі проблеми та можливі шахрайства. Таким чином, за рахунок можливості обробки значних обсягів даних, він може допомагати приймати кращі рішення керівникам підприємства. Окрім того, зараз широкого поширення набувають чат боти, які можуть відповідати на прості питання та пропонувати корисну інформацію клієнтам, і при цьому перенаправляти їх в підтримку, якщо питання вимагає креативного мислення, що допомагає зменшити навантаження на підтримку і, як результат, вивільнити працівників для вирішення складніших питань. Інша можливість застосування штучного інтелекту - це особистий асистент, який допомагає працівникам створювати зустрічі, організовувати події в календарі та список тих, хто має бути присутнім на них. Під час проведення зустрічей штучний інтелект може робити нотатки, які потім можна буде переглянути пізніше або поділитися ними з працівниками, які з тих чи інших причин були відсутні на зустрічі. Подібно до того як штучний інтелект може аналізувати фінансові показники, його можна використовувати і для аналізу логістики та прогнозування необхідних матеріалів, і таким чином швидше та ефективніше планувати закупівлі для підприємства. На основі проаналізованих даних про підприємство, штучний інтелект може виявляти потенційні ризики, що допоможе заздалегідь до них підготуватись та нівелювати їх вплив. Корисним штучний інтелект може бути і у сфері безпеки підприємства. Він може аналізувати корпоративну пошту та виявляти фішингові атаки і повідомляти працівників відповідальних за безпеку підприємства.

На ринку існує безліч продуктів для подібних завдань [3, с. 86–90]. Так, наприклад, для бізнес аналітики можна використовувати Power BI, який створює інтерактивну візуалізацію та має можливості аналізу даних. Для взаємодії з користувачами існує безліч чат ботів, таких як Chatfuel, Intercom та подібні. Вони дозволяють створити помічника на сайті, який зможе надати відповіді на часті запитання, допомогти користувачеві зорієнтуватися або направити його до потрібного спеціаліста в підтримці. Для створення нотаток зустрічей можна використовувати застосунок Read AI, який чудово працює з Google Meets, і в автоматичному режимі створює і зберігає нотатки. І, зрештою, для забезпечення безпеки листування Gmail AI, який допомагає виявляти шкідливу пошту та повідомити про це користувача.

Отже, незважаючи на те, що при застосуванні штучного інтелекту є вузькі моменти, що потребують перевірки виконання ним завдань, його можна використовувати як допоміжний засіб, що надає інформацію, яка після верифікації може бути використаною для формування рішень та для автоматизації рутинних завдань, які не вимагають значного прояву креативності. Подібне застосування ШІ, звичайно, вимагатиме навчання працівників, але в перспективі допоможе значно підвищити їх ефективність.

Список використаних джерел

1. Чернишова О. О., Домашенко С. В., Домашенко Д. Г. Вплив штучного інтелекту на бізнес-процеси з метою оптимізації та покращення ефективності роботи організації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Технічні науки*, 2024. № 2. С. 196–204.
2. Дерба В. С. Штучний інтелект як інструмент вдосконалення ключових бізнес-процесів підприємства. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. № 8. URL: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/93/73> (дата звернення: 01.04.2025).
3. Скляренко О. В., Федік О. І., Колодінська Я. О. Digital рішення для управління проектами та бізнес-процесами в умовах сучасних викликів. *Журнал «Економіка і управління»*, 2021. № 2. С. 85–90.

Науковий керівник: канд. фіз.-мат. наук, доцент Скляренко О. В.