

АНАЛИЗ ИЗМЕНЕНИЙ ДЕЛОВОЙ СРЕДЫ С РАЗВИТИЕМ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

К.Д. Бех, А.А. Батюшко, 2 курс

Научный руководитель – **И.М. Зборина**, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Технология искусственного интеллекта (ИИ) изучается в течение долгого времени. За последние годы произошло множество существенных достижений в совершенствовании данной технологии, а также сфера информационных технологий определила новейшие возможные варианты применения ИИ.

Цель данного исследования: анализ потенциала внедрения ИИ в бизнес-сферу.

Для достижения поставленной цели были сформулированы и решены следующие задачи исследования:

1. проанализировать применение ИИ в бизнесе;
2. оценить прогноз развития ИИ в бизнесе;
3. изучить проблемные зоны ИИ в бизнесе;

В наше время технология искусственного интеллекта вводится в огромное количество отраслей. Эта технология является стратегически необходимой, так как ИИ помогает значительно увеличить эффективность всех процессов, выработать новый, клиентский опыт, а человеческие ресурсы направить в другое русло, для решения более важных задач.

В последнее десятилетие ИИ используют, как потребители, так и предприятия. Вложения от крупных компаний позволили ИИ показать свою производительность, проявить себя в чрезвычайных ситуациях. Использование технологии продолжает привлекать внимание исследователей и бизнес лидеров. Абсолютно точно утверждение: внедрение ИИ в бизнес среду способно значительно увеличить финансовые показатели компаний.

Рассматривая сферу обслуживания клиентов, необходимо упомянуть исследование компании Forrester Consulting по применению искусственного интеллекта в данной области. Участниками исследования стали 430 руководителей. Главным выводом отчета стало утверждение: Объединение современной технологии и способностей профессионалов взаимодействовать с клиентами гарантирует высокую удовлетворенность и клиентов, и самих профессионалов.

В Беларуси примером внедрения технологии ИИ служит проект “Люди бай”, предназначенный для улучшения взаимодействия компании и потенциальных работников. В компанию уже внедрены элементы технологии ИИ, которая помогает соискателю составить видео-резюме без помощи сторонних программ и ресурсов, а только с использованием самого сайта, тем самым экономя время как соискателя, так и работодателя, который вместо чтения резюме может просмотреть маленький видеоролик и уже понять, подходит ли ему данный кандидат. Как итог, эта технология

оптимизирует фиксацию и обработку запросов, что помогает нанимателю устанавливать более персонализированные взаимоотношения с потенциальными работниками.

ИИ, помимо вышеуказанного, применяется для составления прогнозов о том, в чем клиент будет заинтересован, учитывая уже имеющиеся данные о предпочтениях и запросах. На основе информации ИИ составит персонализированные рекомендации, исходя из предпочтений клиентов, и предложит им наиболее подходящие варианты и, тем самым, удовлетворит их запросы, что повысит прибыльность компании.

Эти приемы активно используют крупные сети магазинов и рыночные площадки. ИИ также улучшает прямое взаимодействие клиента и площадки, являясь либо посредником между ними, либо непосредственно отвечая на вопросы клиента. Все это повышает доходность компании за счет повышения продаж и уменьшения собственных расходов на персонал и обслуживание.

Еще один способ применения ИИ для увеличения эффективности работы компании – применение для переговоров. Уже созданы программы, которые “сжимают” текст содержания переговоров, предоставляя по определенным запросам ту информацию, которая необходима, опустив все то, что в данный момент не имеет значения. Это позволяет компании не тратить время на самостоятельное ознакомление с текстом, а уже работать с готовым вариантом. На основе открытой информации алгоритмы могут находить цели с наибольшей потенциальной прибылью и предоставить компании данный список, а руководство уже на основе готовых вариантов примет решение.

Как на микросреду, ИИ оказывает влияние и на макросреду. Крупные компании-разработчики и небольшие группы специалистов постоянно совершенствуют свои продукты, предоставляя их все большему числу компаний на мировом рынке. По прогнозам The Wall Street Journal, преимущества технологии ИИ увеличат мировой ВВП до 14% в период с настоящего времени до 2030 года, что равняется приросту в мировой экономике на 15,7 трлн. долларов.

Кроме положительных факторов, следует рассмотреть те проблемы, которые возникнут при внедрении ИИ в компанию. Это касается как сложности самостоятельной разработки программного обеспечения, структур, баз данных и серверов для ИИ или их дорогостоящей закупки у сторонних компаний-разработчиков, так и проблемы возможной безработицы, ведь если ИИ внедряется с целью улучшения эффективности рабочего процесса и уменьшения нужды в человеческих и временных ресурсах, мы получим большое количество людей, потерявших работу и у которых отсутствуют те знания и умения, которые позволят им работать на том же, уже “обновленном”, или другом рабочем месте.

Ожидается, что почти всех профессий коснется ИИ. Профессии продавца, таксиста, бухгалтера уже находятся в зоне риска. Однако, отказ от вообще всех работников в пользу полной автоматизации невозможен. Например, специалисты по разработке, обслуживанию и постоянной работе с ИИ востребованы, а со временем необходимость в них только возрастет. Все они отвечают за то, насколько эффективно работает ИИ, и какую выгоду он принесет компании. Поиск таких специалистов, их обучение и предоставление условий для работы являются приоритетом для компаний, которые планируют или уже готовы внедрить ИИ в собственный рабочий процесс. Работодатели прибегают к следующим способам создания подготовленных кадров:

1. Внедрение непрерывного обучения при использовании ИИ. Как специалисты, так и программа в ходе работы постоянно совершенствуются на основе чужого и своего опыта.
2. Смена вектора развития в сторону взаимодействия с ИИ и предоставление данному направлению большего количества доступных ресурсов.
3. Партнерство с другими компаниями и учреждениями образования. От этого решения выигрывают две стороны: компания, которая получила кадры для работы с ИИ, и выпускник, который получает рабочее место и необходимый в данной сфере практический опыт.

Таким образом, развитие ИИ существенно влияет на современную деловую среду. Благодаря применению алгоритмов машинного обучения и искусственных нейронных сетей, возможности автоматизации и оптимизации бизнес-процессов значительно расширяются. Однако необходимо учитывать потенциальные риски, связанные с использованием ИИ в сфере управления и принятия решений, чтобы достичь баланса между эффективностью и этичностью использования новых технологий в бизнесе.

Список использованных источников

1. Sizing the prize: What's the real value of AI for your business and how can you capitalise? PwC Dr. Anand S. Rao and Gerard Verweij. [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.pwc.com.au/government/pwc-ai-analysis-sizing-the-prize-report.pdf>. – Date of access: 27.03.2023.

2. The state of artificial intelligence: Recent advances, startup landscape, the road ahead, CB Insights. [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.cbinsights.com/research/report/artificial-intelligence-trends/> – Date of access: 27.03.2023.

3. The Wall Street Journal: The Economic Value of AI Irving Wladawsky-Berger. [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.wsj.com/articles/the-economic-value-of-artificial-intelligence-1540568499> – Date of access: 26.03.2023.

4. Vala Afshar, How AI-powered commerce will change shopping, 2018. [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.zdnet.com/article/how-ai-powered-commerce-will-change-shopping/> – Date of access: 27.03.2023.

5. БЕЛТА: Как оптимизировать работу HR-менеджеру, а соискателю найти работу мечты - знает команда "Люди Бай" [Электронный ресурс]. - П., 2023. - Режим доступа: <https://www.belta.by/society/view/kak-optimizirovat-rabotu-hr-menedzheru-a-soiskatelju-najti-rabotu-mechty-znaet-komanda-ljudi-baj-555585-2023/> (Дата обращения: 25.03.2023).

6. Марголин И. Д., Дубовская Н. П. Основные этапы развития искусственного интеллекта // Молодой ученый. 2018. № 20. С. 23–26.