

81. ПРИМЕНЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И УЛУЧШЕНИИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

*Колосей К. А., студент гр. 378104, Раптунович О. М., магистрант группы 376741,
Липницкая Н.И., ассистент кафедры ЭИ
Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Ефремов А.А. – канд. экон. наук, доцент каф. ЭИ

Аннотация. Проведен обзор искусственного интеллекта в автоматизации бизнес-процессов и улучшении клиентского сервиса. Также была выявлена значимость использования искусственного интеллекта. В ходе исследования были выявлены проблемы, такие как проблемы приватности и контроля, проблемы с качеством, проблемы конфиденциальности данных. На основе полученных результатов были сформулированы рекомендации по улучшению использования искусственного интеллекта, включая повышение автоматизации задач, улучшение прогнозирования, улучшение персонализации, улучшение аналитики в реальном мире, усовершенствование безопасности данных и другие.

Цель работы – понять и проанализировать, как искусственный интеллект используется для оптимизации и преобразования бизнес-операций и взаимоотношений с клиентами.

Искусственный интеллект (ИИ) – это область информатики, которая занимается разработкой систем и технологий, способных выполнять задачи, которые обычно требуют человеческого интеллекта. Эти задачи включают распознавание образов, решение проблем, обучение, понимание естественного языка и принятие решений [1].

Искусственный интеллект стал одной из самых революционных и преобразующих технологий последнего времени, которая произвела революцию в том, как компании работают и взаимодействуют со своими клиентами. Способность искусственного интеллекта моделировать человеческие рассуждения и учиться на данных позволила автоматизировать бизнес-процессы и значительно улучшить обслуживание клиентов, став важным конкурентным преимуществом во все более цифровой и динамичной бизнес-среде.

Самые перспективные направления искусственного интеллекта – распознавание образов, машинное обучение и компьютерное зрение [2].

Машинное обучение – это метод анализа данных, который автоматизирует построение аналитической модели. Это отрасль искусственного интеллекта, основанная на идее, что машины должны уметь учиться и адаптироваться через опыт [3].

Автоматизация бизнес-процессов с применением искусственного интеллекта позволяет ускорить выполнение задач за счет повышения скорости обработки данных, улучшение точности результатов, непрерывного мониторинга процесса, а также способности системы к самообучению и

адаптации к изменениям. Алгоритмы машинного обучения способны улучшить качество принимаемых решений, оптимизировать рабочие процессы и снижать издержки. К примеру, в финансовом секторе искусственного интеллекта используется для автоматизации процессов рискованного анализа и обнаружения мошенничества.

Благодаря развитию технологий машинного обучения и глубокого обучения, искусственный интеллект становится более эффективным и точным инструментом для бизнеса. Большая доступность данных, усовершенствованные алгоритмы и возможности облачных вычислений делают применение искусственного интеллекта более доступным и широко применимым в различных сферах деятельности компаний.

Искусственный интеллект изменяет парадигму работы бизнеса, делая его более эффективным, гибким и адаптивным к изменяющимся рыночным условиям. Компании, успешно внедряющие ИИ в автоматизацию процессов и улучшение обслуживания клиентов, получают конкурентные преимущества и могут лучше удовлетворить потребности своей аудитории в условиях быстро меняющегося мира бизнеса.

Применение искусственного интеллекта в автоматизации бизнес-процессов и улучшении клиентского сервиса имеет как преимущества, так и недостатки, которые следует учитывать при внедрении этой технологии. Преимущества: Повышение эффективности и производительности, улучшение качества решений, повышение точности и минимизация ошибок, автоматизация рутинных задач, повышение уровня обслуживания клиентов. Недостатки: Высокие затраты на внедрение, ограничения в адаптации к изменениям, проблемы конфиденциальности данных, необходимость человеческого контроля, отсутствие гибкости и творческого мышления.

Разумное использование искусственного интеллекта, учитывающее как его сильные стороны, так и ограничения, поможет компаниям добиться максимальной отдачи от внедрения и успешно использовать его для достижения бизнес-целей.

Данная технология активно внедряется во многие аспекты повседневной жизни. С течением времени искусственный интеллект стал более адаптируемым. Искусственный интеллект выступает определяющим и движущим фактором для развития таких новых технологий, как big data и интернет вещей (IoT), и он будет продолжать действовать в качестве технологического новатора [4].

Можно сказать, что исследования находятся еще только на начальном уровне, так как возможности искусственного интеллекта можно назвать безграничными. Потенциал технологии находится только в руках человечества и сложно на данный момент сказать, в каком именно направлении будут изменяться сегодняшние условия. В стремительно развивающемся мире невозможно предугадать даже что будет на следующий день, не говоря уже о более долгосрочном периоде.

Список использованных источников:

1. Одноименный научно-исследовательский проект, осуществленный в Дартмутском колледже – лето 1956.
2. *The AI Index Report* / Рэй Перро, Джек Кларк, Эрик Бриньольфссон; Стэнфордский институт искусственного интеллекта.
3. Д. Черкасов, В. Иванов. машинное обучение // Научная статья по специальности "Компьютерные и информационный науки". — Москва, 2018.
4. Искусственный интеллект (ИИ, Artificial intelligence, AI) [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Искусственный_интеллект_\(ИИ,_Artificial_Intelligence,_AI\)](https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Искусственный_интеллект_(ИИ,_Artificial_Intelligence,_AI)) — 2021.
5. How Experts Foresee the Future of AI and AGI? [Electronic resource]. Available at: <https://www.analyticsinsight.net/experts-foresee-future-ai-agi/> — 2021.