

112. СОВРЕМЕННЫЕ подходы К УПРАВЛЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫМ БИЗНЕСОМ В ЭПОХУ РАЗВИТИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Орел К.В., Токть С.С.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Ермакова Е.В. – канд. экон. наук, доцент

Аннотация. Анализ современных тенденций и подходов в управлении электронным бизнесом с акцентом на использовании искусственного интеллекта. Влияние ИИ на различные аспекты электронной коммерции, включая персонализацию контента, прогнозирование спроса, улучшение клиентского сервиса и оптимизацию финансовых процессов. Через анализ успешных кейсов и практических примеров, автор выявляет потенциал искусственного интеллекта в увеличении эффективности и конкурентоспособности современных электронных бизнесов.

Введение

Электронный бизнес или e-commerce, представляет собой форму бизнеса, основанную на использовании информационных технологий и интернета для осуществления коммерческих операций [1], а также представляет собой форму экономической деятельности, где сделки по покупке и продаже товаров или услуг осуществляются исключительно через электронные каналы [2]. На текущий момент наиболее динамично развиваются три основных направления в этой области: бизнес-к-бизнес (B2B), бизнес-к-потребителю (B2C) и потребитель-к-потребителю (C2C). Управление электронным бизнесом включает в себя широкий спектр деятельности, направленный на эффективное управление онлайн-асpekтами традиционного бизнеса.

Основная часть

Традиционно электронный бизнес включает:

- стратегическое планирование;
- управление продуктом и услугами;
- маркетинг и реклама;
- управление клиентским опытом;
- управление данными и аналитика;
- финансовый учет и управление;
- технологическое развитие.

В 21 веке искусственный интеллект (ИИ) занимает все более важное место в различных сферах жизни, оказывая значительное влияние на общество, экономику и технологии. Развитие ИИ приносит изменения в различные аспекты повседневной жизни, начиная от улучшения производительности до трансформации образа обучения, здравоохранения и других отраслей. Искусственный интеллект демонстрирует потенциал значительного улучшения эффективности и результативности в различных аспектах управления бизнесом, начиная от автоматизации рутинных задач до принятия стратегических решений на основе анализа больших объемов данных. Рассмотрим некоторые аспекты управления электронным бизнесом претерпевшие изменения в связи с активным внедрением искусственного интеллекта.

1. Персонализация контента и рекомендаций: ИИ используется для анализа данных о предпочтениях и поведении пользователей, чтобы предложить им наиболее релевантный контент и товары. Это может включать персонализированные рекомендации товаров, контента или услуг, основанные на предыдущих покупках, просмотрах или поисковых запросах.

2. Прогнозирование спроса: С помощью алгоритмов машинного обучения и анализа данных ИИ может помочь предсказать спрос на товары и услуги. Это позволяет компаниям оптимизировать запасы, планировать производство и управлять ценами более эффективно.

3. Улучшенный клиентский сервис: Использование чат-ботов и виртуальных ассистентов, основанных на ИИ, помогает автоматизировать обслуживание клиентов, отвечать на часто задаваемые вопросы, обрабатывать жалобы и помогать пользователям с выбором товаров или услуг.

4. Финансовые услуги: ИИ позволяет анализировать данные о ценах конкурентов, спросе, временных трендах и других факторах, чтобы оптимизировать стратегии ценообразования. Это может включать динамическое ценообразование, адаптивное к изменениям в рыночной среде.

Внедрение искусственного интеллекта в процессы электронной коммерции — это не будущее, а настоящее онлайн-продаж. Уже сейчас многие крупные компании используют и предоставляют инструменты и решения искусственного интеллекта, чтобы пользователи могли использовать сервисы максимально эффективно [3].

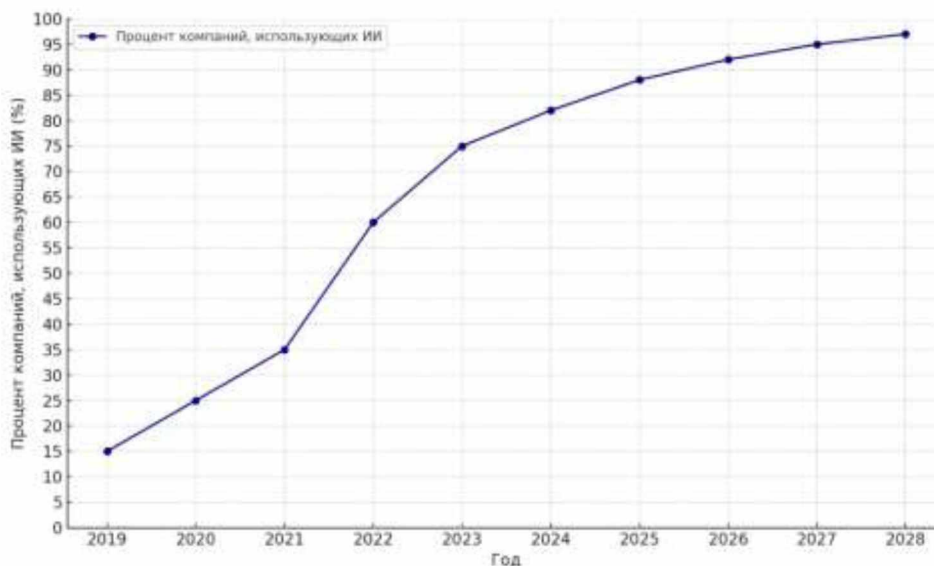


Рисунок 1 – Прогноз использования ИИ компаниями на основе статистики и исследований

Персонализация контента и рекомендаций:

Netflix использует искусственный интеллект для анализа поведения пользователей и предоставления персонализированных рекомендаций, повышая уровень удовлетворенности пользователей и удержание клиентов.

Amazon использует систему персонализированных рекомендаций, работающую на искусственном интеллекте, анализируя поведение пользователей и историю покупок, что существенно увеличивает объем продаж.

Прогнозирование спроса:

Walmart использует искусственный интеллект для оптимизации цепочки поставок, прогнозируя спрос, улучшая управление запасами и снижая операционные издержки, что приводит к лучшей доступности товаров и сокращению потерь.

Улучшенный клиентский сервис:

Zendesk использует чат-боты, работающие на искусственном интеллекте, для улучшения обслуживания клиентов, обеспечивая оперативную поддержку, маршрутизацию запросов и обслуживание 24/7, что повышает удовлетворенность клиентов.

Финансовые услуги:

BlackRock использует искусственный интеллект для управления портфелем, алгоритмы которого анализируют рыночные тенденции и финансовые данные, обеспечивая более точные инвестиционные решения.

Alibaba использует искусственный интеллект для оптимизации управления запасами и логистики, предсказывая спрос, улучшая доставку и снижая бизнес-затраты.

Заключение

Активное применение искусственного интеллекта в электронном бизнесе приводит к значительным улучшениям в различных областях, таких как персонализация контента и рекомендаций, прогнозирование спроса, улучшенный клиентский сервис и финансовые услуги. Крупные компании, такие как Amazon, Walmart, Zendesk и Alibaba, уже успешно используют искусственный интеллект в своей деятельности, что подтверждает эффективность его применения для увеличения эффективности и результативности в электронном бизнесе.

Список литературы

- 1 Катаев Алексей Владимирович *Электронный бизнес и электронная коммерция: основные понятия* [Электронный ресурс]. URL: <http://kataev.ru/1265/>
- 2 Беяцкая, Т. Н. Тенденции мирового рынка электронной коммерции / Беяцкая Т. Н. // *Потребительская кооперация*. – 2021. – № 3. – С. 44–49.
3. *AI in eCommerce*. – [Электронный ресурс]. URL: <https://www.appseconnect.com/ai-in-ecommerce-11-use-cases-you-should-know/>.