

Игамбердиева Кундуз Эргашевна
Ташкентский государственный транспортный университет
(Ташкент, Узбекистан)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В РАЗВИТИИ ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация: Развитие высокоинтеллектуальных систем и виртуальных сервисов повышает эффективность функционирования бизнеса в самых разнообразных сферах жизни и уровень качества жизни общества в целом. В данной статье рассмотрены способы использования искусственного интеллекта для ведения успешного бизнеса.

Ключевые слова: искусственный интеллект, инструменты, данные, рынок, клиент, автоматизация, чат-боты.

Igamberdieva Kunduz Ergashevna
Tashkent State Transport University
(Tashkent, Uzbekistan)

USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE DEVELOPMENT OF THE ECONOMY OF THE ENTERPRISE

Abstract: The development of highly intelligent systems and virtual services increases the efficiency of business in a wide variety of areas of life and the quality of life of society as a whole. This article discusses ways to use artificial intelligence to run a successful business.

Keywords: artificial intelligence, tools, data, market, client, automation, chatbots.

Искусственный интеллект (ИИ) находится на переднем крае цифровой революции. Снижение эксплуатационных расходов, увеличение доходов и оптимизация качества обслуживания клиентов – вот основные преимущества искусственного интеллекта для современного бизнеса. Сегодняшний потребительский рынок более насыщен, чем когда-либо прежде. Чтобы достичь бизнес-целей, нужно использовать правильные

инструменты. Все больше компаний вкладывают средства в искусственный интеллект для достижения стратегических бизнес-целей.

Инструменты и решения на основе искусственного интеллекта становятся все более совершенными, меняя весь способ работы компаний, сбыта продуктов и общения с потребителями. Это захватывающий этап цифровой революции, когда у первых пользователей есть возможность использовать искусственный интеллект для достижения конкурентного преимущества.

Согласно некоторым исследованиям, большинство компаний, работающих на рынке искусственного интеллекта, вкладывают средства в разработку приложений для машинного обучения. Объем инвестиций в разработки на основе искусственного интеллекта в 2020 г. составил 67,9 млрд долл. США [1]. Доля частных инвестиций в развитие технологий ИИ интеллекта в 2020 г. показала рост в 9,3 % и составила 40 млрд долл. США [2]. Также гигантские денежные ресурсы вкладываются в программы, способные распознавать человеческую речь. Этот сегмент, по данным аналитиков, в 2020 г. составлял свыше 12,5 млрд долл. США.

Итак, в чем преимущества искусственного интеллекта и какую пользу он может принести бизнесу сегодня?

–Индивидуальный подход к клиенту.

Персонализация жизненно важна для того, чтобы привлечь потребителей. Недостаточно транслировать единое сообщение. Потребители хотят, чтобы общение с брендами было актуальным и учитывало их потребности и предпочтения. Если бренд прозрачен в отношении использования данных, большинство потребителей готовы делиться данными для получения персонализированного опыта. Персонализация – это передача актуальных, своевременных и полезных сообщений и контента для улучшения жизни потребителей. Это также обеспечивает ценность для бизнеса: 80% потребителей с большей

вероятностью совершат покупку у бренда, который предоставляет персонализированные предложения и рекомендации [4]. Возможность обрабатывать данные о потребителях и получать информацию, необходимую для персонализированного взаимодействия с клиентами, является одним из ключевых преимуществ искусственного интеллекта. Искусственный интеллект может обрабатывать огромные наборы данных, выявляя закономерности и тенденции для сегментации и персонализации клиентов. Анализируя тысячи взаимодействий с потребителями, которые происходят каждый день, прошлое поведение потребителей, историю покупок и предпочтения можно использовать для адаптации маркетинговых сообщений и предложений.

– Повышение эффективности и производительности с помощью автоматизации. Автоматизация трудоемких бизнес-процессов – одно из самых привлекательных преимуществ искусственного интеллекта. Искусственный интеллект можно внедрить в масштабах всей компании, от использования чатботов в отделах, работающих с клиентами, до автоматизации производственного процесса. Преимущество заключается не только в повышении эффективности, но и в повышении производительности и удовлетворенности сотрудников. Автоматизация может выполнять монотонные и трудоемкие задачи, высвобождая персонал, чтобы сосредоточиться на производительной деятельности и стратегических задачах, которые приносят пользу для бизнеса. Вместо того чтобы подменять персонал, искусственный интеллект коренным образом меняет то, как работают компании. Согласно отчету PwC, 67 % руководителей компаний считают, что искусственный интеллект поможет людям и машинам работать вместе и приведет к повышению производительности. Благодаря автоматизации, выполняющей монотонную задачу, сотрудники могут сосредоточиться на более значимых и выполняемых задачах. Это приводит к значительному увеличению

удовлетворенности сотрудников. Многочисленные исследования показали, что более довольные сотрудники являются более продуктивными и работают лучше. Удовлетворенные сотрудники также с большей вероятностью останутся на своей должности и будут продвигаться по служебной лестнице. Снижение текучести кадров также может быть выгодным с финансовой точки зрения.

– Использование чат-ботов.

Согласно Business Insider, в ближайшие годы ожидается, что 80 % предприятий будут использовать ту или иную форму коммуникации с клиентами на основе искусственного интеллекта [4; 5]. Чат-боты стали важным инструментом для обработки запросов потребителей и улучшения качества обслуживания клиентов. Сегодняшние потребители требовательны. Они ожидают, что компании предоставят нужную информацию по требованию. Чатботы и автоматизация маркетинга представляют собой масштабируемое решение, позволяющее пользователям реагировать, когда они решают обратиться. Согласно опросу Super Office, 88% потребителей ожидают ответа в течение 60 минут после обращения в компанию. Из них 30 % ожидают ответа в течение 15 минут. Если покупатель вынужден ждать ответа, вероятность оттока клиентов возрастает. Чат-боты доступны круглосуточно и без выходных, управляют запросами клиентов и предоставляют автоматические ответы для повышения удовлетворенности клиентов и продвижения. Чат-боты могут улучшить общение с клиентами не только в обслуживании клиентов. Исследование HubSpot показывает, что 47 % потребителей совершили бы покупку с помощью чат-бота [3; 5]. Компании могут использовать чат-ботов для облегчения бронирования услуг и покупки продуктов.

– Уменьшение количества ошибок и повышение точности.

Все больше компаний интегрируют искусственный интеллект в системы CRM, чтобы повысить точность взаимодействия с клиентами. На

конкурентном рынке с растущими затратами на привлечение клиентов жизненно важно извлекать выгоду из потенциальных клиентов и удерживать существующих клиентов. По некоторым данным, 38% потенциальных клиентов не отслеживаются отделами продаж. Это значительное количество потенциальных клиентов и возможностей продаж, которые не используются. Интеграция искусственного интеллекта в систему CRM может способствовать более точным маркетинговым кампаниям. Аналитика на основе искусственного интеллекта может определять закономерности и тенденции, чтобы предоставлять потенциальным клиентам нужный контент и сообщения в нужное время. В результате более точных маркетинговых кампаний люди становятся более квалифицированными и готовы к тому, чтобы с ними связались сотрудники отдела продаж. Система CRM на базе искусственного интеллекта также может справляться с монотонными задачами ввода данных и отчетности. Это может снизить степень ошибки, вызванной человеческим фактором, и повысить точность базы данных CRM и маркетинговых сообщений. Благодаря повышенной точности искусственного интеллекта можно более эффективно оценивать потенциальных клиентов и использовать их.

Выводы. Проанализировав опросы клиентов и потребителей, можно сказать, что искусственный интеллект с огромной скоростью вливается в наш современный мир. Порой, мы не задумываемся о высокой значимости искусственного интеллекта, например, когда повышается эффективность и производительность с помощью автоматизации или возникают бизнес-идеи. Всё это приводит к высоким результатам и сокращению времени для эффективного ведения бизнеса.

REFERENCE:

1. Джуманова, А. Б., Игамбердиева, К. Э. (2018). ПОСЛЕДСТВИЯ БЕЗРАБОТИЦЫ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ. Экономика и социум, 10, 243-245.