

## **АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ**

**Вступ.** У сучасному світі бізнес стикається з необхідністю швидко адаптуватися до нових технологій. Автоматизація бізнес-процесів за допомогою штучного інтелекту (англ. Artificial Intelligence, AI) стає не просто інновацією, а ключовим інструментом для досягнення ефективності. AI здатен не лише скоротити час на виконання рутинних операцій, а й значно знизити витрати, що дозволяє компаніям швидше реагувати на зміни ринку та зосередитися на стратегічних завданнях.

**Аналіз джерел.** Штучний інтелект все частіше впроваджується в різні галузі бізнесу для автоматизації процесів. Зокрема, роботи Логвіненка В. В. [2] відзначають роль AI у зниженні операційних витрат і підвищенні ефективності компаній. У статтях міжнародних дослідників наголошується, що технології машинного навчання та Big Data здатні підвищити точність прогнозів і оптимізувати управлінські рішення [3,4]. Наприклад, у сфері фінансів AI використовується для автоматичного виявлення шахрайства, що дозволяє значно підвищити прозорість операцій [5]. Однак, як зазначають автори [6,7], для успішного впровадження таких технологій компаніям необхідно враховувати виклики, такі як висока вартість рішень, брак кваліфікованих спеціалістів та ризику, пов'язані з безпекою даних.

**Мета дослідження.** Опис ключових аспектів автоматизації бізнес-процесів за допомогою штучного інтелекту.

**Виклад основного матеріалу.** Одним із головних напрямків автоматизації є обробка великих обсягів. AI може аналізувати дані з величезною швидкістю, виявляючи закономірності та пропонуючи рішення, що раніше вимагали б тижнів роботи фахівців. Наприклад, у сфері продажів штучний інтелект може автоматично сегментувати клієнтів і надавати індивідуальні рекомендації, що підвищує задоволеність клієнтів і покращує продажі.

Компанія Salesforce, що спеціалізується на програмному забезпеченні для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), впровадила AI-рішення під назвою Einstein. Це технологія аналізу даних, яка автоматично обробляє запити клієнтів, надає рекомендації щодо продажів та прогнозує поведінку споживачів [1]. Завдяки цьому компанії, які використовують Salesforce, змогли підвищити ефективність своїх команд продажів на 30%, адже AI бере на себе обробку рутинних запитів, дозволяючи менеджерам зосередитися на більш важливих завданнях.

Крім того, AI широко використовується в автоматизації бухгалтерських процесів. Сучасні алгоритми машинного навчання здатні обробляти фінансові звіти, виявляти аномалії та запобігати шахрайству. Це не лише скорочує кількість людських помилок, а й підвищує прозорість фінансових операцій. Однак, попри всі переваги автоматизації, є й виклики. По-перше, компаніям потрібні значні інвестиції для впровадження AI-рішень, а також технічні фахівці, здатні налаштовувати і підтримувати ці системи. По-друге, зростає питання безпеки даних, адже автоматизація часто вимагає доступу до великої кількості чутливої інформації.

**Висновки.** Автоматизація бізнес-процесів за допомогою штучного інтелекту стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності компаній. Було проаналізовано переваги впровадження AI, зокрема підвищення ефективності та зниження витрат, наведено приклади успішного використання (Salesforce Einstein) та розглянуто виклики, такі як висока вартість і питання безпеки даних. У довгостроковій перспективі переваги AI очевидні: компанії, які інтегрують ці технології, отримують значні конкурентні переваги.

### **Список використаних джерел**

1. Salesforce. Einstein: Майбутнє CRM. URL: <https://www.salesforce.com/products/einstein/overview/> (дата звернення: 20.11.2024).
2. Логвіненко В. В. Штучний інтелект в бізнес-процесах: перспективи та виклики / В. В. Логвіненко // Економічні науки. - 2020. - Т. 1. - С. 32-37.
3. Davenport T. H., Ronanki R. Artificial Intelligence for the Real World. // Harvard Business Review. – 2018. URL: <https://hbr.org/webinar/2018/02/artificial-intelligence-for-the-real-world> (дата звернення: 20.11.2024).
4. Brynjolfsson E., McAfee A. The Business of Artificial Intelligence. // MIT Sloan Management Review. – 2017. URL: <https://starlab-alliance.com/wp-content/uploads/2017/09/The-Business-of-Artificial-Intelligence.pdf> (дата звернення: 20.11.2024).
5. IBM. Artificial Intelligence in Finance. URL: <https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence-finance> (дата звернення: 20.11.2024).
6. McKinsey & Company. The State of AI in 2023. URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai> (дата звернення: 20.11.2024).
7. Gartner. AI Trends for Business 2023. URL: <https://www.gartner.com/en/articles/scaling-ai> (дата звернення: 20.11.2024).