

*Харламова Елена Сергеевна*

преподаватель

ЧУ ВО «Московская академия предпринимательства»

г. Москва

## **ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕСОМ: ОЖИДАНИЯ И РЕАЛЬНОСТЬ**

*Аннотация:* в статье рассматриваются вопросы применения искусственного интеллекта в управлении бизнесом, а также трудности и проблемы, с которыми сталкиваются компании при внедрении решений на его основе. Проанализированы барьеры, возникающие при переходе компаний на новые способы работы с использованием ИИ, предложены пути их преодоления. Обсуждаются вопросы перестройки корпоративной культуры, изменения подходов к управлению и развитию информационных систем, работе с данными и другие аспекты адаптации бизнеса к новым реалиям.

*Ключевые слова:* искусственный интеллект, бизнес, управление, IT-ландшафт, корпоративная культура, потенциал технологии, трансформация бизнеса, разработка ИИ-решений, внедрение ИИ-решений, адаптация к новым условиям.

Искусственный интеллект (AI) играет все более важную роль в управлении бизнесом. Он используется для автоматизации процессов, улучшения принятия решений, анализа данных и предоставления рекомендаций по оптимизации операций. Вот примеры использования AI в управлении бизнесом.

1. Автоматизация процессов: AI может автоматизировать рутинные задачи, такие как обработка заказов, управление запасами, бронирование и т. д. Это помогает сократить время обработки и улучшить эффективность работы.

2. Улучшение принятия решений: AI помогает анализировать большие объемы данных и предоставлять рекомендации по оптимизации стратегии бизнеса. Он также может использоваться для прогнозирования тенденций и выявления возможностей для роста.

3. Анализ данных: AI может обрабатывать и анализировать данные из различных источников, таких как социальные медиа, веб-сайты и CRM-системы, для получения информации о клиентах, конкурентах и рынке в целом.

4. Оптимизация операций: AI может использоваться для оптимизации производственных процессов, управления цепочками поставок, логистики и других бизнес-операций.

5. Чат-боты и виртуальные помощники: AI используется для создания чат-ботов и виртуальных помощников, которые помогают клиентам быстро получать ответы на свои вопросы и делают процесс взаимодействия с компанией проще и удобнее.

Искусственный интеллект постепенно меняет управление бизнесом. Он активно используется на складах для оптимизации доставки товаров и управления складскими запасами. Поисковые системы с помощью AI анализируют данные о поведении пользователей и предоставляют персонализированные результаты, соответствующие их потребностям и интересам. Социальные сети применяют AI для прогнозирования предпочтений пользователей и рекомендации контента, а стриминговые сервисы фильмов – для анализа поведения пользователей и определения наиболее популярных тем. Производители и поставщики аппаратного и программного обеспечения используют AI в плане разработки новых технологий и улучшения своих продуктов. В сетях оптовой и розничной торговли AI служит для автоматизации процесса заказа товаров, управления своими складами, обработки заказов и доставки товаров и конечно, для прогнозирования спроса на товары и оптимизация своих запасов.

Если в качестве программного обеспечения для автоматизации взаимодействия с клиентами компании используются чат-боты, последние способны заменить менеджера и решить вопросы пользователей: от техподдержки до оплаты заказа. Современные конструкторы чат-ботов позволяют менять настройки сценариев и диалогов, чтобы адаптировать сервис под задачи конкретного бизнеса.

Хотя преимущества искусственного интеллекта для бизнеса часто обсуждаются, при внедрении данных решений российские компании могут столкнуться

со сложностями, не позволяющими полностью использовать потенциал ИИ или обеспечить достаточное внедрение решений. Чтобы решения на базе искусственного интеллекта приносили пользу и не считались просто «модными», компаниям следует изменить не только ИТ-ландшафт, но также операционную модель и корпоративную культуру. Причины, по которым решения на базе искусственного интеллекта могут не принести ожидаемого эффекта, могут быть разными. Перечислю основные барьеры, возникающие при переходе компаний на новые способы работы с использованием ИИ.

1. Отсутствие заинтересованности или нереалистичные ожидания бизнеса.
2. Завышенный аппетит по отношению к экономическому эффекту.
3. Длительный этап согласования и обоснования необходимости старта проекта.
4. Нежелание бизнеса трансформироваться в связи с разработкой и внедрением ИИ-решений.
5. Неоптимальное распределение ответственности и ключевых показателей эффективности.
6. Корпоративная культура, не адаптированная к работе с неопределенностью и отрицательными результатами.

Стоит упомянуть, что работа с данными тоже оставляет желать лучшего. Недостаточен уровень автоматизации бизнес-процессов и развития инфраструктуры данных, качество исходных данных низкое, источники данных плохо структурированы. Процесс получения данных долгий, а процессы сбора и управления данными не адаптированы для разработки ИИ. Общекорпоративный подход и стандарты в разработке ИИ отсутствуют, как и гибкость при создании прототипов решений на основе ИИ, нет четкого подхода к работе с внешними специалистами по разработке решений на основе ИИ.

При передаче ИИ-решений в эксплуатацию и поддержке также возникают проблемы: информационная безопасность обеспечена не должным образом, нет соответствующего контроля и поддержки при внедрении и использовании решений на основе ИИ; у внутреннего персонала отмечается недостаток знаний и

навыков, необходимых для поддержки и/или дополнительного обучения моделей цифровых продуктов; мотивационный фонд для владельцев продуктов и обычных специалистов, использующих данную разработку, отсутствует.

И наконец, добавляются проблемы использования искусственного интеллекта в бизнесе. Это отсутствие прозрачности и понимания того, как именно ИИ принимает решения, что может привести к неправильным выводам и ошибочным стратегиям. Помимо этого, использование искусственного интеллекта требует значительных инвестиций в обучение моделей и обработку данных, что может быть недоступно для малых и средних предприятий.

Для решения вышеперечисленных проблем необходимо тщательно планировать и оценивать экономический эффект от внедрения ИИ-решений, сокращать сроки согласования проектов, создавать условия для трансформации бизнеса и адаптации корпоративной культуры к работе с ИИ, менять корпоративную культуру в сторону возможной работы с неопределённостью и негативными результатами, связанными с применением ИИ.

При адаптации корпоративной культуры к работе с искусственным интеллектом должны быть созданы условия, способствующие изменению бизнес-процессов, подходов к управлению и развитию информационных систем. Важно также обеспечить работу с данными на новом уровне, адаптировать подходы к информационной безопасности и мониторингу, а также поддерживать внедрение и эксплуатацию ИИ-решений. Кроме того, необходимо развивать компетенции внутреннего персонала в области поддержки и дообучения ИИ-моделей цифровых продуктов.

Примеры разработки и внедрения ИИ-решений могут включать.

1. Использование чат-ботов для автоматизации общения с клиентами и улучшения обслуживания.
2. Применение алгоритмов машинного обучения для анализа данных и принятия решений на основе этих данных.
3. Использование ИИ для оптимизации процессов внутри компании, таких как управление ресурсами, планирование и прогнозирование.

*Заключение.* Потенциал ИИ-технологии заключается в ее способности автоматизировать рутинные процессы, улучшать качество принятия решений, анализировать большие объемы данных и предоставлять ценную информацию для бизнеса. Для адаптации к новым условиям при внедрении ИИ-технологии компаниям необходимо пересмотреть свои подходы к управлению, работе с данными, информационной безопасности и поддержке решений на основе искусственного интеллекта. Это включает изменение корпоративной культуры, процессов и систем для обеспечения эффективного внедрения и использования ИИ.

### *Список литературы*

1. Chui M. Искусственный интеллект в бизнесе: возможности и вызовы / M. Chui, J. Manyika, M. Miremadi, N. Murray, J. Sohn, and Y. Kim. – 2018.
2. Schmidt E. The AI revolution: Transforming business, government, and our lives / E Schmidt, M. S. Brown, A. Eustace, and P. Patel. – 2019.
3. Bosch J. «AI in business: The impact of artificial intelligence on the enterprise» / J. Bosch, I. Giunchiglia, B.C. Koenig-Robert, and M. T. Smilicich. – 2021.
4. Fuchs Ch. Managing the risks of AI technologies in business / Ch. Fuchs, P.A. Pavlou, and S. Zhu. – 2020.
5. Bagozzi R.S. Artificial intelligence: Implications for management / R.S. Bagozzi, O. Johansson, and P. Mavondo. – 2012.