

Література

1. Гужва В. Мультиагентні системи в управлінні академічними установами. *Сталий розвиток економіки*. 2024. № 51. DOI: 10.32782/2308-1988/2024-51-39.
2. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Цифровізація управління та економічного аналізу підприємств в умовах розвитку інформаційної економіки. *Бізнес Інформ*. 2022. № 5. С. 115–121.
3. Юнчик В., Кунанець Н., Пасічник В., Федонюк А. Аналіз штучних інтелектуальних агентів для систем електронного навчання. *Інформаційні системи та мережі*. 2021. № 10. С. 41–57. DOI: 10.23939/sisn2021.10.041

Вікторія Кривещенко

канд.екон.наук, доцент

Дмитро Тихонюк

здобувач вищої освіти

Київський національний економічний
Університет імені Вадима Гетьмана

Київ, Україна

ВИКОРИСТАННЯ AI-АСИСТЕНТІВ У СИСТЕМАХ КЛІЄНТСЬКОЇ ПІДТРИМКИ ПІДПРИЄМСТВ

В умовах цифрової трансформації та зростаючої конкуренції підприємства все активніше впроваджують технології штучного інтелекту (ШІ) у процеси клієнтської підтримки. AI-агенти - автономні системи на базі великих мовних моделей (LLM) - здатні планувати дії, використовувати зовнішні інструменти, зберігати контекст взаємодії та самостійно вирішувати типові запити клієнтів без втручання людини [1].

Актуальність дослідження підтверджується даними галузевих опитувань: 63 % компаній із чисельністю 100–2000 працівників вже впровадили або планують впровадити AI-агентів у виробничі процеси [1]. У сфері клієнтської підтримки це виявляється у здатності агентів обробляти до 80 % стандартних звернень, що суттєво знижує навантаження на персонал та скорочує час відповіді.

Сучасні AI-агенти для клієнтської підтримки вирізняються низкою функціональних характеристик: багатоканальністю (чат, email, месенджери, голосові інтерфейси), підтримкою десятків мов, аналітикою запитів та інтеграцією з корпоративними системами (CRM, ERP). Особливо значущими є можливості аналізу намірів і тональності звернень, автоматичного маршрутизування складних випадків до живих операторів, а також виконання транзакційних дій - зміни параметрів підписки, перевірки статусу замовлення тощо [1; 2].

Для порівняльного аналізу провідних платформ було розглянуто п'ять рішень, що представляють різні сегменти ринку (табл. 1):

Таблиця 1. Порівняльна характеристика AI-агентів для клієнтської підтримки

Платформа	Ключові можливості	Канали	Мови	Тарифи
HelpCrunch	Відповіді з бази знань, передача живому агенту, налаштовувані агенти	Чат, email, месенджери, соцмережі	50+	від \$25/міс.
Fin (Intercom)	Розуміння зображень, аналітика, виконання дій (бета), маршрутизація	Чат, email, SMS, WhatsApp, API	45+	від \$0,99/рез.
Drift AI	Кваліфікація лідів, персоналізовані відповіді, автонаправлення	Веб-чат, email	н/д	за запитом
Salesforce Einstein	Мультиагентність, Agent Builder, інтеграція з CRM і Data Cloud	Оmnіканально (CRM)	н/д	від \$5/міс.
Kore.ai	Аналіз емоцій, голос і текст, коучинг агентів, аудит безпеки	Чат, голос, email, месенджери	н/д	за запитом

Джерело: сформовано автором на основі [1]

Аналіз платформ виявляє кілька стійких тенденцій. По-перше, найефективніші рішення поєднують автоматизоване опрацювання стандартних запитів із механізмом плавної передачі складних випадків операторам-людям. По-друге, якість відповідей агента прямо залежить від повноти та актуальності бази знань - це ключовий операційний виклик при впровадженні. По-третє, вартісна модель поступово зміщується від фіксованих підписок до оплати за фактично вирішені звернення, що знижує поріг входу для малого та середнього бізнесу.

Серед ризиків впровадження AI-агентів у клієнтську підтримку варто виокремити: генерацію некоректних відповідей при неякісній базі знань, складнощі інтеграції з успадкованими корпоративними системами, а також регуляторні обмеження - зокрема, вимоги до прозорості автоматизованих рішень у фінансовому та медичному секторах [1; 2].

Таким чином, AI-агенти формують новий стандарт клієнтської підтримки підприємств: вони здатні суттєво підвищити швидкість та масштабованість обслуговування, водночас потребуючи ретельного налаштування, моніторингу метрик ефективності та забезпечення механізмів контролю з боку людини. Вибір конкретного рішення має визначатися обсягом і специфікою звернень, наявною IT-інфраструктурою та вимогами до безпеки даних.

Література

1. Найкращі III-агенти - ТОП AI платформ 2026 року. HostIQ Blog. 17.03.2026. URL: <https://hostiq.ua/blog/ukr/best-ai-agents/> (дата звернення: 27.05.2026).
2. AI-агенти для підтримки користувачів: як впровадити, яка користь і топ-5 помилок. TechExpert. 09.04.2026. URL: <https://techexpert.ua/ai-agents-for-user-support/> (дата звернення: 27.05.2026).
3. Штучний інтелект у клієнтському обслуговуванні та підтримці. SAP Ukraine. URL: <https://www.sap.com/ukraine/resources/ai-in-customer-service-and-support> (дата звернення: 27.05.2026).