

та підвищити рівень задоволеності клієнтів, що напряду впливає на операційну ефективність та фінансові результати. Е-commerce та омніканальні стратегії відкривають нові можливості для розширення ринків та поліпшення клієнтського досвіду. Таким чином, цифровізація є ключем до підвищення конкурентоспроможності підприємств у глобалізованому середовищі.

### **Література**

1. Коваленко, В. А. (2021). Використання штучного інтелекту в логістичних системах. Економіка та менеджмент, 5(2), 45-56.
2. Нова Пошта. (2022). Оптимізація логістичних процесів із використанням ШІ. Офіційний звіт. Retrieved from <https://novaposhta.ua>
3. Statista. (2024). Global E-Commerce Forecast: Trends and Statistics. Retrieved from <https://www.statista.com>
4. Deloitte. (2022). The Future of AI in Logistics. Retrieved from <https://www2.deloitte.com>

**УДК: 004.8:339.1**

**Аліна Литвиненко**

*к.е.н., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу*

*ХНЕУ ім. С. Кузнеця, Харків, Україна*

*[Alina.lytvynenko@hneu.net](mailto:Alina.lytvynenko@hneu.net)*

**Сергій Маткобожик**

*здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти  
освітньо-професійна програма «Підприємництво та торгівля»*

*ХНЕУ ім. С. Кузнеця, Харків, Україна*

*[matkobozhyk.serhii@hneu.net](mailto:matkobozhyk.serhii@hneu.net)*

## **РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ВЕЛИКИХ ДАНИХ В УПРАВЛІННІ КОМЕРЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ**

## **THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND BIG DATA IN MANAGING COMMERCIAL PROCESSES**

**Анотація.** У сучасних умовах конкуренції компанії змушені шукати нові інструменти для ефективного управління бізнес процесами, і саме впровадження штучного інтелекту та великих даних дозволяє приймати більш точні управлінські рішення, автоматизувати процеси та підвищувати прибутковість. Використання цих технологій дає змогу аналізувати величезні масиви даних у режимі реального часу, що сприяє гнучкості та адаптивності бізнес-стратегій.

**Abstract.** In today's competitive environment, companies are forced to look for new tools to effectively manage business processes, and it is the introduction of artificial intelligence and big data that allows them to make more accurate management decisions, automate processes and increase profitability. The use of these technologies allows analysing huge amounts of data in real time, which contributes to the flexibility and adaptability of business strategies.

**Ключові слова:** штучний інтелект, великі дані, управління процесами, інноваційні технології.

**Key words:** artificial intelligence, big data, process management, innovative technologies.

Сучасний світ, що швидко змінюється, пропонує нові можливості завдяки цифровій трансформації. Штучний інтелект (ШІ) стає ключовим фактором, що трансформує традиційні підходи до управління бізнесом. У цьому контексті важливо підкреслити, що великі дані є своєрідною «енергією» для штучного інтелекту, тоді як ШІ надає цим даним потужні аналітичні можливості. Співпраця між ШІ та великими даними будується на п'яти ключових компонентах: збір даних, обробка даних, машинне навчання, обробка природної мови, аналіз зображень та відео.

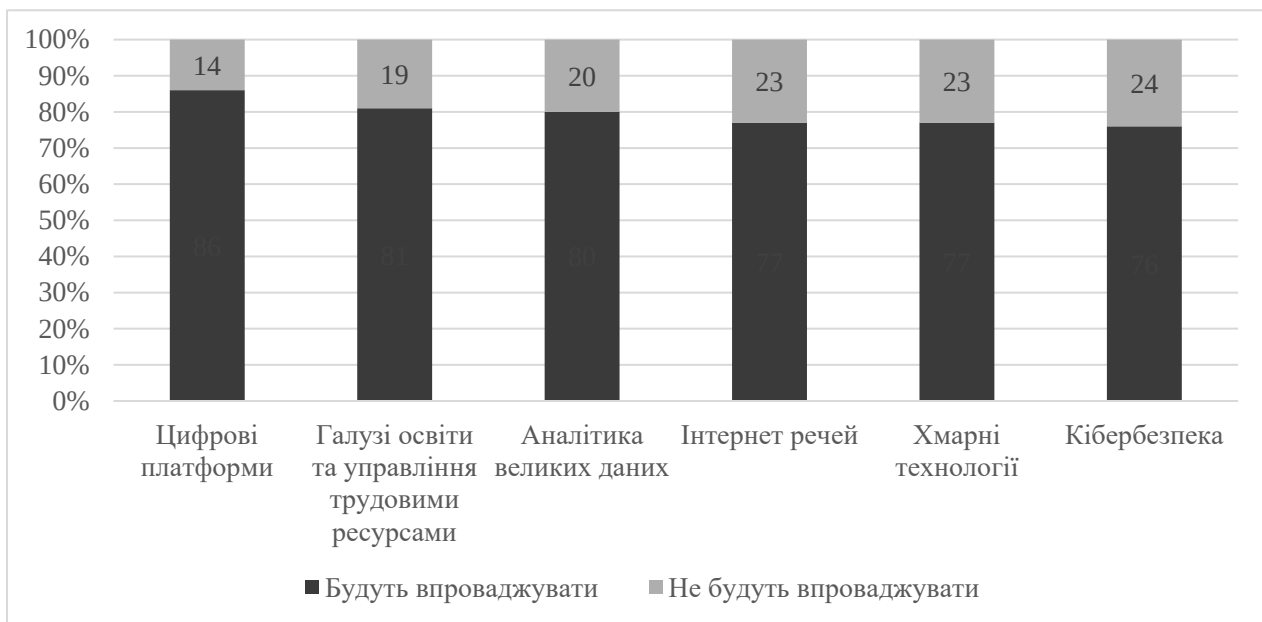
Штучний інтелект здатний зменшити ризики та підвищити ефективність управління даними у великих комерційних проєктах, автоматизуючи процеси збору й організації інформації. Опрацьовуючи як структуровані, так і неструктуровані дані з різноманітних джерел, ШІ швидко виявляє тренди, закономірності та потенційні проблеми, що дозволяє

менеджменту приймати більш обґрунтовані рішення та вчасно вживати необхідні коригувальні заходи [2].

Інформаційні системи комерційних проєктів, що використовують ШІ, надають керівникам і зацікавленим особам точні дані для покращення планування, контролю та моніторингу бізнес-процесів. Крім того, проєктні інструменти на основі ШІ можуть заздалегідь визначати ризики та знижувати їхній вплив.

Згідно з даними опитувань, представленими у звіті «The Future of Jobs 2023», опублікованому Світовим економічним форумом (WEF), понад 75% компаній планують впровадження цих технологій у найближчі п'ять років. Також було відзначено значний вплив цифровізації на сферу комерції та торгівлі [3].

Згідно з опитуванням, 86% компаній мають намір впровадити цифрові платформи та додатки в свою діяльність у найближчі роки, що свідчить про їхнє широке прийняття і підтримку цих технологій. На другому місці за популярністю знаходяться освітні технології та рішення для управління персоналом, які планують впровадити 81% компаній до 2027 року (рис. 1).



**Рис. 1. Прогноз щодо впровадження цифрових технологій компаніями до 2027 року**

Джерело: складено за даними [3]

У найближчі кілька років очікується, що численні галузі переживуть суттєві зміни, зумовлені впровадженням штучного інтелекту, який автоматизує різноманітні завдання, що раніше виконувалися людьми. Це стосується також сфери управління підприємствами, яка не залишиться осторонь від цих трансформацій. Менеджери, які відіграють ключову роль у функціонуванні організацій, виконують широкий спектр завдань, що охоплюють організаційні, адміністративні, комунікаційні, контрольні та мотиваційні функції. Залучення технологій штучного інтелекту може істотно спростити повсякденну роботу менеджерів, надаючи їм можливість більш ефективно розподіляти свій час та зосереджуватися на важливих стратегічних питаннях.

Наприклад, менеджери часто змушені коригувати робочі графіки працівників, адаптувати нових співробітників до умов роботи та обробляти велику кількість інформації з різних баз даних. Автоматизація цих рутинних процесів за допомогою штучного інтелекту дозволить менеджерам приділяти більше уваги стратегічному плануванню, розробці нових ініціатив та впровадженню інновацій. Завдяки цьому, вони зможуть зосередитися на розробці довгострокових цілей та вдосконаленні управлінських практик, що в свою чергу сприятиме підвищенню загальної продуктивності та конкурентоспроможності організації.

Команда Harvard Business Review провела опитування 1 770 менеджерів з 14 країн і взяли інтерв'ю у 37 керівників, які відповідають за цифрову трансформацію в своїх організаціях. Вони з'ясували як розподіляється час роботи менеджерів на виконання завдань (рис. 2).

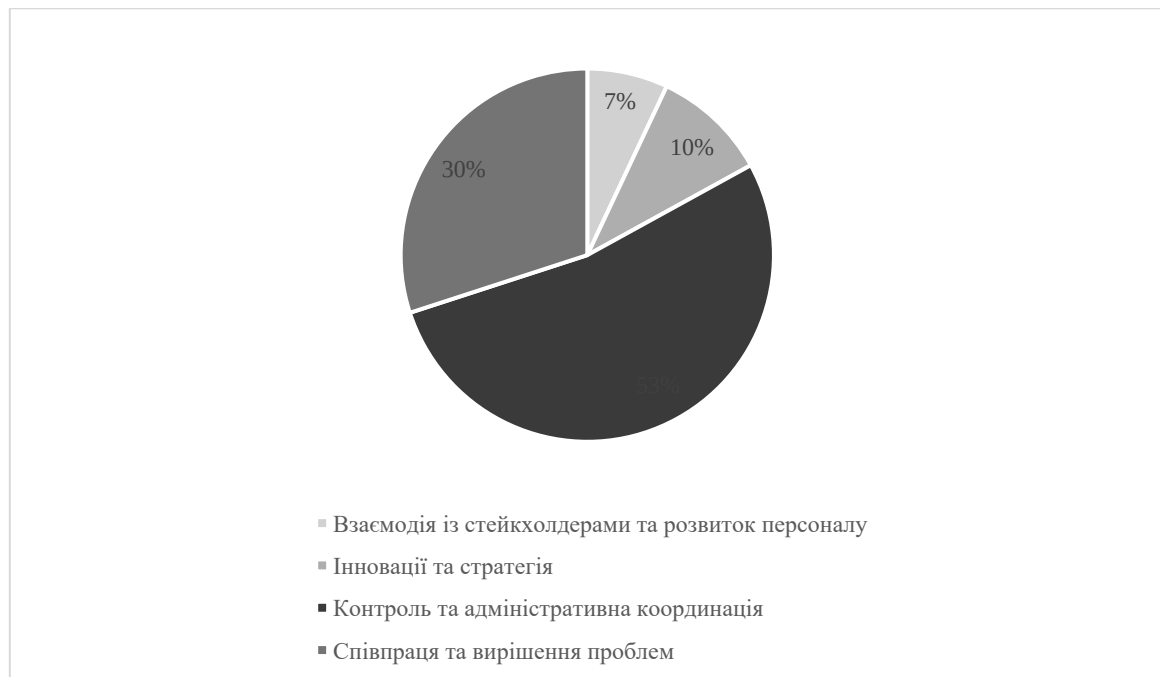


Рис. 2. Розподілення робочого часу менеджерів

Джерело: складено за даними [1]

З інформації, представленої на рис. 2, можна зробити висновок, що показники витрат робочого часу свідчать про високу ймовірність впровадження штучного інтелекту в комерційні процеси для автоматизації рутинних завдань, які займають значну частину часу. Як видно, найбільше часу витрачається на адміністративну координацію та контроль за співробітниками (53%), а також на вирішення проблем і співпрацю (30%). Часткова автоматизація цих процесів може значно збільшити час, відведений на розвиток персоналу, розробку нових стратегій, впровадження інновацій та вирішення актуальних питань.

Штучний інтелект здатний покращити якість і ефективність управлінських рішень, оптимізувати використання ресурсів і забезпечити належні комунікації в командах. Це дозволить значно полегшити рутинну роботу і звільнити час для вирішення стратегічних і тактичних завдань.

Крім того, важливо зазначити, що широке впровадження штучного інтелекту в управлінській діяльності потребує значних фінансових витрат та розвитку навичок менеджерів для правильного використання цих технологій. Менеджери мають бути готові до адаптації до нових технологічних умов і постійно вдосконалювати свої цифрові навички.

## Література

1. Kolbjørnsrud, V., Amico, R., & Thomas, R. (2016, 2 November). How artificial intelligence will redefine management. URL: <https://hbr.org/2016/11/how-artificial-intelligence-will-redefine-management>. (Дата звернення: 15.10.2024)
2. Prifti, V. (2022). Optimizing Project Management using Artificial Intelligence. *European Journal of Formal Sciences and Engineering*, 5(1), 29. URL: <https://doi.org/10.26417/667hri67> (Дата звернення: 15.10.2024)
3. The Future of Jobs Report (2023). *World Economic Forum*. URL: [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2023.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf). (Дата звернення: 15.10.2024)