

## **ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

В роботі досліджено вплив штучного інтелекту на забезпечення та розвиток конкурентних переваг підприємства.

Штучний інтелект та інноваційні технології поступово зростають та стають обов'язковим для компаній, які хочуть зберегти та покращити свої конкурентні переваги. Замість того, щоб служити заміном людських знань та винахідливості, штучний інтелект зазвичай розглядається як допоміжний інструмент. Він є новітньою версією програмного забезпечення, яка самостійно приймає рішення, здатна діяти у ситуаціях не передбачених програмістами. Інтерфейс штучного інтелекту має ширші можливості для прийняття рішень, ніж традиційні програми.

Також штучний інтелект є незамінним інструментом, коли йдеться про пошуки недоліків в захисті комп'ютерної мережі, а також змінює системи управління відносинами з клієнтами (CRM). Програмне забезпечення, таке як Salesforce або Zoho, потребує великої кількості часу втручання людини, щоб залишатися оновленим та точним. Але, якщо застосувати штучний інтелект, звичайна CRM-система перетворюється на автоматично оновлюючу систему.

Але чи всі фірми розуміють корисність високих технологій та готові їх впроваджувати? Згідно з дослідженням GlobalTendResearch 2017 року, понад 83% підприємств вважають, що використання штучного інтелекту є ефективним для забезпечення конкурентоспроможності. Щодо іншого дослідження BostonConsultingGroup та MITSloanManagementReview 84% респондентів говорять, що штучний інтелект дозволить їм отримати або підтримати конкурентні переваги, а 83% вважають, що штучний інтелект є стратегічним пріоритетом для бізнесу сьогодні. Опитування базується на інтерв'ю з більш ніж 3000 керівників підприємств та аналітиків в 112 країнах та 21 промисловості [1].

Технологічні гіганти та цифрові вітчизняні компанії, такі як Amazon, Apple, Baidu та Google інвестують мільярди доларів у різні технології, зокрема в системи штучного інтелекту. За підрахунками їхні внутрішні інвестиції становить 18-27 млрд. дол.[2]. Також штучний інтелект все частіше використовується стартапами для впровадження економічних систем та процесів, допомагаючи їм заощаджувати гроші та отримати конкурентні переваги. Отримавши їх вони можуть швидко вирішити конкретні проблеми, з якими стикаються в бізнесі. Зокрема використання штучного інтелекту поліпшує створення надійної клієнтської бази, розуміння величезної кількості даних і досягнення прогнозованих цілей продажу та продуктивності.

Компанії тепер мають все більш досконалі додатки та програмне забезпечення, які допомагають досягти надійного та стійкого зростання. Величезний обсяг даних, доступних для нового бізнесу-надзвичайно великий, тому важко зрозуміти, з чого почати, коли стикається з величезною кількістю інформації. Технологія штучного інтелекту ж допомагає підприємствам відслідковувати шаблони даних та використовувати їх задля маркетингових завдань. Швидке реагування на зміни у попиті дозволяє підприємствам стати більш гнучкими та конкурувати на рівних умовах з великими підприємствами.

У поєднанні з використанням соціальних мереж штучний інтелект є потужним інструментом для кращого розуміння клієнтів та задоволення їхніх потреб. Програмне забезпечення дозволяє фірмам зменшити витрати, оскільки роботи можуть відповідати на заздалегідь визначені запитання клієнтів, без необхідності фізичної присутності представника служби підтримки. Наприклад, фірма в Японії нещодавно замінила понад 30 працівників на систему штучного інтелекту, в результаті чого підвищила продуктивність на 27% і очікує

віддачі від своїх інвестицій менше ніж через 2 роки. На виробничому підприємстві штучний інтелект підвищує продуктивність за допомогою автоматизованих "сортувальників", які ідентифікують та видаляють нестандартні предмети з виробничої лінії.

Також штучний інтелект незабаром стане каталізатором абсолютно нових бізнес-моделей та змінить конкурентний ландшафт цілих галузей промисловості. Працівники з нетерпінням чекають делегування монотонної роботи на системи штучного інтелекту, але їм доведеться змінити свої навички, щоб досягти успіху в реалізації нових стратегій [3]. З усіма цими випадками використання штучного інтелекту виникає складне питання про те, чи будуть машини повністю замінити людську працю. Деякі експерти категорично заперечують, що штучний інтелект замінить таку кількість робочих місць, що мільйони людей опиняться безробітними, тоді як інші експерти вважають це цілком реальним.

Штучний інтелект буде мати серйозний вплив на бізнес до 2020 року, згідно з дослідженням Tata Consultancy Services, 84 % опитаних керівників TCS, з Північної Америки, Європи, Азіатсько-Тихоокеанського регіону та Латинської Америки, заявили, що їх компанії бачать використання штучного інтелекту як "необхідне" для забезпечення конкурентоспроможності. Даний звіт показує, що використання поширюється практично у всіх галузях компаній. Найбільш широкомасштабними прикладами технології сьогодні є ІТ-відділи, причому близько двох третин опитаних респондентів використовують штучний інтелект для забезпечення інформаційної безпеки[4].

Майже третина компаній вважають, що найбільше впливає штучний інтелект на продаж, маркетинг та обслуговування клієнтів, тоді як 20% вважають, що найбільший вплив штучного інтелекту є на фінанси, стратегічне планування, корпоративний розвиток та людські ресурси. Опитані компанії представлені різними галузями, включаючи автомобільні, банківські та фінансові послуги, енергетику, охорону здоров'я, промисловість та роздрібну торгівлю. Що стосується впливу штучного інтелекту на роботу керівників підприємств, то було спрогнозовано скорочення кожної функції до 2020 року в межах 4-7%.

Отже, зростаючий вплив систем штучного інтелекту на компанії призводить до таких конкурентних переваг:

- зниження витрат;
- підвищення продуктивності;
- можливості прийняття кращого управлінського рішення;
- автоматизація бек-офісу;
- оперативність та здатність швидко реагувати на зміни ринку;
- можливість краще задовольнити вимоги замовників та клієнтів;
- підвищення ефективності продажів або операційних процесів.

#### *Список використаних джерел*

1. Reshaping Business With Artificial Intelligence 2017/ Sam Ransbotham, David Kiron, Philipp Gerbert, and Martin Reeves [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://imagesrc.bcg.com/Images/Reshaping%20Business%20with%20Artificial%20Intelligence\\_tcm9177882.pdf](http://imagesrc.bcg.com/Images/Reshaping%20Business%20with%20Artificial%20Intelligence_tcm9177882.pdf)

2. Artificial intelligence the next digital frontier? /Jacques Bughin, Eric Hazan, Sree Ramaswamy - discussion paper mckinsey company, 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/advanced%20electronics/our%20insights/how%20artificial%20intelligence%20can%20deliver%20real%20value%20to%20companies/mgi-artificial-intelligence-discussion-paper.ashx>

3. Як штучний інтелект змінює бізнес у 2017 році / Луї Коламбус, -Forbes, 2017

4. Artificial Intelligence to Have Dramatic Impact on Business by 2020, -According to Tata Consultancy Services Global Trend Study [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tcs.com/artificial-intelligence-to-have-dramatic-impact-on-business-by-2020>

**Науковий керівник:** Дзюбенко Л.М., к.е.н., доцент кафедри економіка підприємств