

змогу підприємствам не тільки підтримувати, а й постійно розвивати свої конкурентні переваги, що є підґрунтям для забезпечення їх стабільного розвитку в умовах конкурентного середовища.

Список використаних джерел:

1. Підприємництво, торгівля та біржова діяльність : підручник / за заг. ред. О. В. Димченко; [О. В. Димченко, О. Д. Панова, В. В. Коненко та ін.]; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 432 с.
2. Buttle F. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* / Francis Buttle. – Burlington: Elsevier Ltd., 2009. – 523 с.
3. Buttle F. *Planning and implementing customer relationship management projects* / Francis Buttle. – 2009. – URL: <http://surl.li/gobsw>
4. *Justifying CRM Costs and Boosting Return on Investment* // Gartner, Inc.. – 2004. – URL: <http://surl.li/tfljq>

УДК 331.3:654

Шматько Н. М.,

*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту,*

Яковенко С.В.,

*здобувач третього рівня вищої освіти,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»*

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЦИФРОВИЙ ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ БІЗНЕСУ

В умовах глобалізації зростання важливості цифрових інструментів у бізнесі пов'язане із забезпеченням підвищеної ефективності операцій, адаптацією до швидко мінливого ринкового середовища та сприянням інноваціям, для оптимізації та підтримки конкурентоспроможності компанії.

У сучасному бізнесі важливу роль відіграють – цифрові технології, сприяючи поліпшенню ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Це досягається завдяки автоматизації рутинних завдань, оптимізації бізнес-процесів та використанню аналітики для більш точного прийняття стратегічних рішень. Крім того, цифрові технології покращують комунікації в

межах організації та зовнішні взаємодії з клієнтами та партнерами. У глобальному контексті це робить підприємства більш адаптивними до змін на ринку, що є ключовим чинником конкурентоспроможності в епоху швидких технологічних трансформацій.

Цифрові технології охоплюють широкий спектр інструментів, таких як:

CRM-системи (Системи управління відносинами з клієнтами) допомагають підприємствам ефективно взаємодіяти з клієнтами, персоналізувати стратегії продажів, відстежувати клієнтські дані та підвищувати рівень лояльності, сприяючи таким чином підвищенню конкурентоспроможності.

Електронні платформи покращують комунікацію в командах, полегшують спільну роботу та забезпечують ефективний обмін інформацією між співробітниками, особливо в умовах віддаленої роботи або розподіленого колективу.

Аналітика та вимірювання в контексті бізнесу включають в себе збір, аналіз та інтерпретацію даних для прийняття обґрунтованих рішень. Цей процес стає ключовим для підприємств у вигляді додаткового інструменту управління та стратегічного розвитку.

Хмарні технології впливають на різні сфери бізнесу, надаючи гнучкість та швидкість у використанні обчислювальних ресурсів та послуг. Вони стають необхідною складовою для компаній, що шукають ефективні та інноваційні рішення [1].

Цифрові інструменти стали необхідністю в сучасному бізнесі, а в ряду технологій особливе місце займає штучний інтелект (ШІ) та чат-боти. Ці інновації перетворюють бізнес-середовище, надаючи підприємствам інструменти для автоматизації, взаємодії з клієнтами та прийняття обґрунтованих рішень.

Штучний інтелект (ШІ) в бізнесі відіграє ключову роль, надаючи компаніям можливість автоматизувати процеси, покращити прийняття рішень, а також створювати інноваційні продукти та послуги. Ось деталізовані аспекти застосування ШІ в бізнесі:

Автоматизація процесів:

- Роботизація бізнес-процесів (RPA): Використання роботів-програм для автоматизації рутинних та повторюваних завдань, що звільняє робочий час для більш складних завдань.

- Автоматизація обробки документів: ШІ дозволяє автоматизувати обробку та аналіз великої кількості документів, що прискорює робочі процеси.

Аналітика та прогнозування:

- Аналітика даних: Використання алгоритмів машинного навчання для виявлення тенденцій, залежностей та інсайтів з великих обсягів даних.

- Прогнозування та оптимізація стратегій: ШІ допомагає вирішувати стратегічні завдання, передбачаючи та оптимізуючи рішення з урахуванням різних факторів.

Клієнтське обслуговування та взаємодія:

- Чат-боти та віртуальні асистенти: Використання ШІ для автоматизації відповідей на питання клієнтів, обробки замовлень та покращення взаємодії.

- Персоналізовані рекомендації: ШІ аналізує дані про покупки та поведінку клієнтів для надання персоналізованих пропозицій.

Роботизація та виробництво:

- Автоматизовані лінії виробництва: Використання роботів та ШІ для оптимізації та автоматизації виробництва.

- Управління логістикою: ШІ допомагає відстежувати та оптимізувати постачання, складські запаси та доставку.

Безпека та виявлення аномалій:

- Виявлення загроз: Аналіз даних за допомогою ШІ допомагає виявляти підозрілі або неправомірні активності та забезпечує кібербезпеку.

- Моніторинг та превентивні заходи: ШІ дозволяє створювати системи моніторингу для реагування на аномальні ситуації [2-3].

Штучний інтелект перетворює спосіб, яким компанії ведуть свій бізнес, надаючи їм засоби для ефективного використання даних, збільшення продуктивності та створення конкурентних переваг. Цифрові інструменти, в сучасному бізнес-середовищі стають необхідними каталізаторами ефективності, інновацій та конкурентоспроможності. Застосування ШІ дозволяє підприємствам не лише автоматизувати рутинні завдання, а й використовувати аналітику для прийняття обґрунтованих стратегічних рішень. Чат-боти в свою чергу перетворюють спосіб взаємодії з клієнтами, забезпечуючи швидке та персоналізоване обслуговування. Використання цих цифрових інструментів стає ключем до

ефективного управління, стійкості до змін та надання високоякісних продуктів та послуг у вимогливому бізнес-середовищі.

Список використаних джерел:

1. *Що таке CRM-система – URL: <http://surl.li/tflkw>*
2. *Штучний інтелект для бізнесу: які завдання здаден вирішувати та в яких галузях допомагає? – URL: <http://surl.li/fiqcj>*
3. *Штучний інтелект – ефективна та одночасно небезпечна технологія. Чи усвідомлюють суспільство та бізнес ризики та переваги AI? URL: <http://surl.li/tflld>*

УДК 004.4:658.5

Шульжик Ю.О.,
*кандидат технічних наук, директор,
Прикарпатський інститут імені Михайла Грушевського
ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна академія управління персоналом»,
Данилюк М.М.,
здобувач третього рівня вищої освіти,
ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна академія управління персоналом»*

**ВПЛИВ ІННОВАЦІЙ В ПРОГРАМНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ НА
ЕФЕКТИВНІСТЬ БІЗНЕСУ**

Вплив інновацій в програмному забезпеченні на ефективність економічних систем є ключовим фактором у сучасному світі, оскільки програмне забезпечення відіграє важливу роль у всіх сферах бізнесу та господарства. Інновації в програмному забезпеченні дозволяють підприємствам оптимізувати процеси, автоматизувати елементарні завдання та впроваджувати нові технології для збільшення продуктивності. Наприклад, впровадження штучного інтелекту в програмне забезпечення може допомогти в аналізі даних, автоматизації прийняття рішень та прогнозуванні трендів у реальному часі. Це сприяє збільшенню ефективності виробничих процесів, зменшенню витрат та вдосконаленню стратегічного планування.

Крім того, інновації в програмному забезпеченні можуть покращити комунікацію між підрозділами підприємства та підвищити рівень взаємодії з клієнтами та партнерами. Це сприяє збільшенню