

УДК 330.47:004.8:681.5
DOI: 10.36979/1694-500X-2024-24-11-75-79

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОДАЖ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА С ПОМОЩЬЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

М.С. Стойка

Аннотация. Исследованы вопросы внедрения искусственного интеллекта, который значительно повышает эффективность бизнеса, а также способен наладить коммуникации с клиентами и партнёрами, сократить время на обработку запросов и улучшить качество обслуживания. Приведены статистические данные об использовании инструментов искусственного интеллекта в различных направлениях компаниями разных сфер деятельности. Рассмотрен вопрос о том, в каких сферах инструменты искусственного интеллекта пользуются спросом и приносят отличные плоды. Приведены примеры направлений внедрения искусственного интеллекта в малый и средний бизнес. Исследовано и описано одно из направлений внедрения искусственного интеллекта, такое как работа с естественным языком. На основании данного направления предложено внедрять в малый и средний бизнес ИИ-ассистентов, которые помогут увеличить продажи и повысить эффективность бизнеса.

Ключевые слова: искусственный интеллект; ассистент; бизнес; эффективность; продажи; прибыль; затраты.

ЖАСАЛМА ИНТЕЛЛЕКТТИН ЖАРДАМЫ МЕНЕН КИЧИ ЖАНА ОРТО БИЗНЕСТЕР ҮЧҮН САТУУНУ АВТОМАТТАШТЫРУУ

М.С. Стойка

Аннотация. Макалада бизнестин натыйжалуулугун олуттуу жогорулаткан, ошондой эле кардарлар жана өнөктөштөр менен байланыш түзө алган, суроо-талаптарды кароо убактысын кыскарткан жана тейлөөнүн сапатын жакшырткан жасалма интеллектти киргизүү маселелери каралат. Макалада ар кандай иш чөйрөлөрүндөгү компаниялар тарабынан ар кандай чөйрөлөрдө жасалма интеллект куралдарын колдонуу боюнча статистикалык маалыматтар берилген. Жасалма интеллект куралдары кайсы тармактарда суроо-талапка ээ жана аларды колдонуудан мыкты натыйжаларга жетсе болот деген суроо каралат. Чакан жана орто бизнеске жасалма интеллектти киргизүү багыттарынын мисалдары келтирилген. Табигый тил менен иштөө сыяктуу жасалма интеллектти ишке ашыруу багыттарынын бири изилденип, сүрөттөлгөн. Бул багыттын негизинде кичи жана орто бизнеске AI жардамчыларын киргизүү сунушталууда, бул сатуунун көлөмүн жогорулатууга жана бизнестин натыйжалуулугун жогорулатууга жардам берет.

Түйүндүү сөздөр: жасалма интеллект; жардамчы; бизнес; натыйжалуулук; сатуу; пайда; чыгымдар.

AUTOMATION OF SALES FOR SMALL AND MEDIUM BUSINESSES USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE

M.S. Stoika

Abstract. The article examines the issues of introducing artificial intelligence, which significantly increases business efficiency, and is also able to establish communications with clients and partners, reduces the time for processing requests and improves the quality of service. The article provides statistical data on the use of artificial intelligence tools in various areas by companies in different fields of activity. The question of in what areas artificial intelligence tools are in demand and bring excellent results from their use is considered. Examples of directions for introducing artificial intelligence into small and medium-sized businesses are given. One of the areas of implementation of artificial

intelligence, such as working with natural language, has been studied and described. Based on this direction, it is proposed to introduce AI assistants into small and medium-sized businesses, which will help increase sales and improve business efficiency.

Keywords: artificial intelligence; assistant; business; efficiency; sales; profit; costs.

В современном быстро меняющемся мире нейросети становятся всё более полезными и даже необходимыми в повседневной жизни, помогая решать разнообразные задачи. Нейросети и искусственный интеллект (ИИ) помогают человечеству:

- искать информацию;
- работать с изображениями;
- работать с документами;
- делать математические расчёты;
- работать с задачами, ссылками и заметками;
- анализировать изображения и видео;
- анализировать сообщения и поддерживать диалог [1].

По данным Tech Jury, 97 % пользователей мобильных устройств используют голосовых помощников на базе ИИ. Более 4 миллиардов устройств уже работают на голосовых помощниках на базе ИИ, 40 % людей используют функцию голосового поиска по крайней мере один раз в день [2].

В то время как одни компании стремятся внедрить ИИ, а другие все еще изучают, какую пользу эта технология может принести их организациям, большинство сходятся во мнении, что ИИ будет играть важную роль в будущем росте и улучшении бизнеса. По данным опроса Forbes Advisor, компании используют инструменты ИИ следующими способами:

- 56 % используют ИИ для улучшения и совершенствования бизнес-операций;
- 51 % обращаются к ИИ для обеспечения кибербезопасности и борьбы с мошенничеством;
- 47 % используют инструменты ИИ в виде цифровых персональных помощников;
- 46 % используют ИИ для управления взаимоотношениями с клиентами;
- 40 % используют ИИ для управления запасами;
- 35 % используют ИИ для производства контента;

- 33 % используют ИИ для рекомендации продуктов;
- 30 % обращаются к ИИ для помощи в ведении бухгалтерского учета и управлении цепочками поставок;
- 26 % используют ИИ для подбора персонала и поиска талантов;
- 24 % используют ИИ для сегментации аудитории.

Широко распространено внедрение ИИ в бизнесе. Но компании используют его не для мирового господства, а для автоматизации процессов, улучшения обслуживания клиентов и персонализации, увеличения производительности и анализа данных. В целом, компании пытаются получить конкурентное преимущество [2]. Сегодня Искусственный интеллект используют и внедряют в такие сферы, как:

- финансы;
- государственное управление;
- военное дело;
- спецслужбы;
- тяжёлая промышленность;
- медицина;
- управление человеческими ресурсами и рекрутинг;
- музыка [3].

Сегодня ИИ активно внедряется в коммерческие компании. С его помощью руководители стремятся оптимизировать расходы и увеличить прибыль, улучшить систему бизнес-процессов, а также внедрить системы внутреннего контроля на предприятиях. Различают несколько направлений по внедрению ИИ в малый и средний бизнес:

- работа с процессами;
- цифровые RPA-ассистенты;
- организация знаний;
- геоаналитика;
- работа с естественным языком;
- компьютерное зрение [4].

Каждое из перечисленных направлений очень полезно для бизнеса, каждое несет свою цель и пользу. В данном исследовании

поговорим непосредственно о работе с естественным языком.

Это программы, которые обучаются распознавать естественные человеческие языки как устно, так и письменно. Как это может помочь бизнесу?

Создается так называемый ИИ-ассистент, то есть второй пилот, который работает 24/7/365 и отвечает на все запросы клиентов мгновенно и именно в тот момент, когда этого ждет пользователь. Пока менеджер-человек спит, ИИ-ассистент отвечает, причем на любом языке мира. ИИ-ассистент – эффективный способ улучшения работы отдела продаж. Он помогает:

- снижать затраты;
- улучшать клиентский сервис;
- повышать бизнес-результаты;
- полная автоматизация обращений клиентов;
- связь с клиентом 24/7/365.

ИИ-ассистент – это надежный партнер для увеличения эффективности бизнеса. Он найдёт общий язык с каждым клиентом и подстроится под любую ситуацию, так как адаптируется к любым потребностям клиента, будь это дружеская беседа, деловые вопросы или поиск информации. Постоянно обучаясь, ИИ-ассистент становится всё лучше и лучше, чтобы соответствовать требованиям и ожиданиям владельца бизнеса. Его преимущества:

1. Работает круглосуточно. Клиенты ищут товары или услуги в любое время суток. ИИ-ассистент работает 24/7, оперативно отвечая на запросы клиентов, вне зависимости от времени суток. Это значит, что бизнес будет всегда на связи, готовый поддержать клиента и завершить сделку.
2. Знает всё. ИИ-ассистент – идеальный собеседник, знающий все о компании. Обладая глубокими знаниями, он точно представляет информацию в нужный момент, анализирует потребности клиента и предлагает решения, повышая вероятность успешной сделки.
3. Идеально продает. Исследования показывают, что ИИ-ассистенты значительно повышают конверсию, оперативно обрабатывают запросы, следуют заранее заданным скриптам продаж, выявляют потребности клиента

и эффективно направляют его к совершению целевого действия.

ИИ-ассистент экономит время сотрудников, обрабатывая рутинные задачи и переписки. Это освобождает менеджеров для стратегически важных задач и позволяет владельцам бизнеса сосредоточиться на развитии.

Задачи внедрения ИИ-ассистента в бизнес:

- повышение продуктивности сотрудников. Менеджеры могут больше времени уделять важным задачам;
- освобождение времени владельца бизнеса. Сосредоточенность на росте бизнеса, пока ИИ-ассистент ведёт переписки;
- улучшение клиентского сервиса. Быстрые ответы и помощь 24/7 повышают лояльность клиентов;
- экономия ресурсов. Снижение затрат на персонал и больше средств на развитие, так как работает искусственный интеллект, а не человек.

Разработанные на основе ИИ онлайн-специалисты помогут улучшить обслуживание клиентов. Их можно разделить на следующие виды:

1. ИИ-консультант получает запрос и дает ответы исходя из базы знаний бизнеса.
2. ИИ-менеджер по продажам выявляет потребность, отвечает на вопросы, ведёт по воронке к сделке.
3. ИИ-помощник отвечает на абсолютно любой вопрос, например, помогает ответить на вопросы в личных делах.
4. ИИ-менеджер службы поддержки отвечает на часто задаваемые вопросы.

Вышеперечисленные ИИ-ассистенты готовы встретить клиентов в любом мессенджере, от Telegram до Instagram Direct.

ИИ-ассистенты не только облегчают ведение переписок, но и могут существенно повлиять на увеличение продаж. Благодаря способности оперативно и точно обрабатывать сообщения, ИИ-ассистент обеспечивает высокий уровень профессионализма и вежливости в каждом ответе. Его алгоритмы помогают выявлять потребности клиентов и предлагать релевантные товары и услуги, что способствует повышению конверсии и увеличению доходов. Их использование улучшает качество обслуживания и позволяет

быстрее реагировать на запросы, что положительно сказывается на продажах.

Теперь немного цифр:

1. С помощью ИИ-ассистентов можно увеличить продуктивность бизнеса на 43 %.
2. Гиганты бизнеса-выбирают ИИ для улучшения эффективности деятельности. 80 % компаний из списка Fortune-500 внедрили ИИ в свои продукты и бизнес-процессы. ИИ – это не просто тренд, это необходимость для достижения выдающихся результатов.
3. 75 % опрошенных активных пользователей интернет-магазинов поддерживают внедрение ИИ-ассистентов в онлайн-торговлю, так как это помогает предоставить более персонализированные предложения и рекомендации. Как обучается ИИ-ассистент, показано на рисунке 1.



Рисунок 1 – Обучение ИИ-ассистента

Сферы применения ИИ-ассистента:

- медицина;
- образование;
- торговля (любой вид товара);
- предоставление услуг (любой вид услуг).

Благодаря своим алгоритмам и нейронным сетям ИИ-ассистенты способны:

- проводить анализ данных;
- оптимизировать операции;
- прогнозировать результаты.

Таким образом, они помогают бизнесу сократить затраты на персонал и время на выполнение задач, что приводит к увеличению производительности и экономии ресурсов. Еще одним важным преимуществом использования ИИ-ассистентов является улучшение точности и качества принимаемых решений, значит, они способны выявлять тенденции и предлагать оптимальные стратегии развития бизнеса.

ИИ-ассистенты помогут забыть о пропущенных сообщениях, забытых задачах и ограниченном рабочем времени. ИИ-ассистент берёт на себя обработку всех заявок 24/7, неважно, на каком языке пишет клиент. Бизнес всегда на связи, что увеличивает продажи и освобождает время для важных задач. Они не только обеспечивают оперативную и точную обработку заявок круглосуточно и без выходных, но и помогают руководителю освободить своих сотрудников для более креативных и стратегически важных задач, так же повышают эффективность бизнеса и улучшают качество обслуживания.

Внедрение ИИ-ассистентов в бизнес – это не просто технологический шаг вперёд, а реальная возможность освободить время сотрудников для важных дел и задач. Они берут на себя рутинные задачи, помогают увеличить продажи и обеспечивают круглосуточную поддержку клиентов.

С помощью ИИ-ассистентов можно заменить целый отдел продаж, автоматизировать задачи, принимать все входящие заявки в социальных сетях и любых мессенджерах. ИИ-ассистенты помогают бизнесу увеличить прибыль за счет повышения уровня обслуживания клиентов – они способны четко и по делу отвечать на все вопросы клиентов. ИИ-ассистенты – это будущее бизнеса, которое уже сегодня становится реальностью.

Поступила: 23.09.24; рецензирована: 07.10.24;
принята: 09.10.24.

Литература

1. Умный помощник прямо в Telegram // Intellbot 2024. URL: <https://intellbot.ai/ru/ai-assistants> (дата обращения: 22.09.2024).
2. Top Artificial Intelligence Statistics and Facts for 2024 // Emily Matzelle. 2024. URL: <https://connect.comptia.org/blog/artificial-intelligence-statistics-facts> (дата обращения: 23.09.2024).
3. Применение искусственного интеллекта // Википедия. 2024. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения: 24.09.2024).
4. Федеральный проект «Искусственный интеллект». 2019. URL: https://www.economy.gov.ru/material/departments/d01/razvitie_iskusstvennogo_intellekta/ (дата обращения: 25.09.2024).