



Доповіді розроблено в рамках Модулю Жана Моне Європейські практики із зеленої трансформації: уроки для України Проєкт 101085135-EUGREEN. Проєкт співфінансується Європейським Союзом, проте висловлені погляди та думки належать лише авторам цього проєкту і не обов'язково відображають погляди Європейського Союзу чи Європейського виконавчого агентства з питань освіти та культури. Ні Європейський Союз, ні грантодавець не можуть нести за них відповідальність.

РОЗДІЛ 2

Стратегії конкурентоспроможності сучасного європейського бізнесу: національний та міжнародний контекст

Ступникер Ганна

К.е.н., доц.

кафедра економіки, менеджменту та підприємництва
ННІ «Придніпровська державна академія будівництва і архітектури»
м. Дніпро, Україна

ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СУЧАСНОМУ БІЗНЕСІ

Анотація: Внаслідок виникнення і застосування інструментів штучного інтелекту в бізнесі відбудеться трансформація існуючих професій та зміст вимог до компетенцій співробітників компаній. Вплив штучного інтелекту суттєво змінить існуючі підходи до застосування його інструментів бізнесом, що продовжуватиме потребувати людського впливу та одночасно посилювати свою іноваційність. Ідентифікація ключових напрямків удосконалення бізнес-процесів компанії значно підвищує рівень використання сучасних можливостей інформатизації.

Ключові слова: штучний інтелект, інформатизація, трансформація бізнесу, іноваційність.

Ще кілька років тому дослідники штучного інтелекту вважали, що внаслідок його виникнення деякі людські професії зникнуть зовсім, однак тепер передбачається не повне заміщення професій, а певна їх трансформація.

Більш того, є сумніви, що за нових обставин зникне робота у розробників програмного забезпечення, оскільки наразі у програмуванні все досить складно, динамічно, а більшість процесів є інтеграційними, отже потребують людського впливу.

Так, майже всі менеджери, починаючи з середньої ланки, в найближчій перспективі мають оволодіти вмінням розумітися на простих моделях штучного інтелекту, причому Data & AI Fundamentals будуть обов'язковими для всіх. Співробітники-виконавці повинні будуть знати одну з low/no code automation tool, а компанії в цілому матимуть власні OneLake/Data Warehouse, що призведе до справжньої цифрової трансформації бізнесу [1].

Надалі настане момент, коли вже дуже складно буде відрізнити текст або зображення, а згодом і відео, створені штучним інтелектом, що буде здатний генерувати нові знання. А одним з наступних кроків великих мовних моделей буде здатність впливати на поєднання особистих міркувань з формулюванням політичного світогляду. На думку фахівців, за часів, коли політична парадигма стане товаром масового споживання, кожна політична партія буде мати власну відповідним чином налаштовану (fine-tuned) модель.

За авторитетними прогнозами, в найближчій перспективі найбільшою цінністю для бізнесу стане верифікована база знань в певній тематиці, а інженерія запитів (prompt engineering) буде базовим навиком для спеціалістів на рівні зі знанням Excel та іноземної мови. Таким чином, оволодіння співробітниками навичок роботи зі штучним інтелектом стає майже єдиним способом підтримки їхніх конкурентних переваг.

В свою чергу, компанія OpenAI розширює практику застосування інструментів штучного інтелекту через розробку Reinforcement Fine-Tuning Research Program, що розроблена з метою вирішення складних і вузькоспеціалізованих завдань. Як передбачається, вказана модель AI дозволить покращити точність і логіку обробки даних, ґрунтуючись на високоякісних завданнях та еталонних відповідях. Програма орієнтована на університети, дослідницькі інститути та компанії, які працюють у галузях юриспруденції, медицини, інженерії, фінансів та страхування. Учасники, що приймуть участь у тестуванні альфа-версії API, зможуть надати свої відгуки і це забезпечить зворотний зв'язок для подальшого вдосконалення технології. Широкий запуск Reinforcement Fine-Tuning Research Program заплановано на початок 2025 року.

Також цікавим є досвід застосування штучного інтелекту для аналітики діяльності відділу продаж. Одна з провідних вітчизняних компаній в галузі IT-індустрії Netpeak Group створила на основі штучного інтелекту інструмент Ringostat AI Супервайзер, застосування якого дозволяє досить успішно контролювати комерційні процеси. Ця розробка належить підрозділу вказаної компанії – Ringostat Україна, платформної компанії, що займається цифровою телефонією, колтрекінгом та аналітикою телефонних дзвінків [2].

Значна кількість потенційних клієнтів і партнерів звертається до компанії, як правило, через чат, що вказаний на сайті. Для кращого розуміння контексту діалоги з чатів передавалися до Ringostat AI Супервайзер шляхом виконання таких процедур як надання скриптів типових розмов, опис питань, з якими можуть звертатися клієнти, та, у відповідності з цим, поділ їхніх розмов на певні категорії. Також важливим є врахування аспектів, що є важливими при оцінці кожного дзвінка: чіткість і повнота, технічна точність, емпатія, стиль спілкування, персоналізація, орфографічна грамотність тощо. Завдяки цьому штучний інтелект аналізував кожен діалог, ставив йому оцінку, визначав категорію розмови та визначав, чи потребує діалог перевірки людиною.

Загалом, розмова між штучним інтелектом та клієнтом була чіткою та технічно точною, однак між іншим варто визнати, що існувала незначна затримка часу відповіді. В цілому визнається високий рівень адекватності телефонної розмови і це дозволяє визнати, що запит клієнта було виконано у повному обсязі. Варто також зазначити, що, після класифікації дзвінків за найважливішими категоріями, для перевірки якості роботи команди та визначення наявних помилок у комунікаціях операційному директору компанії було достатньо всього десяти хвилин. Інструменти штучного інтелекту здатні підвищити рівень використання сучасних можливостей інформатизації, оскільки дозволяють чітко визначити, що саме варто покращити у бізнес-процесах компанії. Ефективне використання сучасних інформаційних технологій та штучного інтелекту стане драйвером зростання для тих компаній, що зможуть інтегрувати бізнес-процеси з людським капіталом, їхньою мотивацію та стратегічним баченням.

Зважаючи на вищезазначене, університети та інші навчальні заклади отримують унікальний шанс відновити інтерес до базового навчання і стати основою для інноваційного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Краковецький, Олександр. ChatGPT, DALLÉ, Midjourney: Як генеративний штучний інтелект змінює світ. – ArtHuss. 2024. – 190 с.
- 2.<https://www.facebook.com/BorodatiukArtem/posts/pfbid0PtNs3B9NGG5Y63r1niAP6qp4hBu778U9fYEzrpDGBfrRQMF82K53o87jduwtG3oKI>