

ВПЛИВ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ СИСТЕМ КОМУНІКАЦІЇ НА ОПТИМІЗАЦІЮ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ

Абдуллаєва А. Р.,
здобувач вищої освіти факультету менеджменту, Миколаївський
національний аграрний університет
Науковий керівник: Пархоменко О. Ю.,
канд.фіз.-мат.наук, доцент кафедри економічної кібернетики,
комп'ютерних наук та інформаційних технологій Миколаївський
національний аграрний університет

Постановка проблеми. У сучасних умовах стрімкого розвитку технологій управлінські процеси потребують нових підходів до організації роботи та підвищення ефективності взаємодії між співробітниками. Традиційні методи комунікації, такі як електронна пошта або особисті зустрічі, виявляються недостатньо оперативними та гнучкими для складних і швидкозмінних бізнес-середовищ. У зв'язку з цим зростає роль інтелектуальних систем комунікації (ІСК), які забезпечують автоматизацію, підвищення продуктивності та полегшення прийняття управлінських рішень. Питання оптимізації управлінських процесів через інтеграцію ІСК стає все більш актуальним для компаній, які прагнуть досягти конкурентних переваг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Багато наукових праць зосереджуються на вивченні впливу штучного інтелекту на бізнес-процеси, зокрема у сфері комунікацій та управління. У дослідженнях Gartner зазначено, що компанії, які впроваджують ІСК, спостерігають збільшення продуктивності на 20–30% за рахунок зменшення помилок та прискорення обміну інформацією [1,2]. Інші дослідження, такі як звіти McKinsey, підкреслюють важливість впровадження чат-ботів, віртуальних асистентів та систем автоматизації для полегшення рутинних завдань [3,4]. Окрім цього, роботи акцентують увагу на розвитку технологій обробки природної мови (Natural Language Processing, NLP), які сприяють покращенню взаємодії між людьми та комп'ютерами [5].

Мета та завдання дослідження. Мета дослідження полягає у вивченні можливостей інтелектуальних систем комунікації для підвищення ефективності

управлінських процесів. Основними завданнями є визначення основних переваг ІСК у порівнянні з традиційними методами комунікації та аналіз реальних прикладів впровадження ІСК в управлінській діяльності.

Виклад основного матеріалу. Інтелектуальні системи комунікації використовують такі технології, як штучний інтелект, машинне навчання та обробка природної мови, щоб полегшити комунікацію між співробітниками та автоматизувати низку управлінських завдань. Їхнє використання стає все більш поширеним у різних сферах діяльності, зокрема в бізнесі, державному управлінні та освіті.

Чат-боти та віртуальні асистенти є яскравими прикладами інформаційно-комунікаційних систем (ІКС), які допомагають оптимізувати процеси внутрішньої комунікації в організаціях. Ці технології дозволяють автоматизувати та спростити обробку запитів співробітників, тим самим знижуючи навантаження на HR-відділи та підвищуючи ефективність внутрішніх процесів. Наприклад, компанія Соса-Сола впровадила чат-бота для обробки запитів співробітників щодо відпусток, лікарняних та інших кадрових питань. Це дозволило зменшити час на обробку рутинних завдань, оскільки співробітники могли отримувати оперативні відповіді на свої запити без необхідності звертатися до HR-фахівців. Також, чат-бот міг надавати інформацію про наявні корпоративні політики та процедури, що підвищувало обізнаність персоналу.

Інший приклад – використання ІСК у сфері проектного менеджменту. Платформи на основі штучного інтелекту, такі як Microsoft Teams або Slack, інтегруються з іншими бізнес-додатками та автоматизують процес управління завданнями. Наприклад, система може самостійно нагадувати про дедлайни, розподіляти завдання між співробітниками та аналізувати ефективність команди на основі зібраних даних.

У державному секторі інтелектуальні системи використовуються для покращення взаємодії між громадянами та установами. В Україні було впроваджено чат-бот «Дія.Бізнес», який надає консультації підприємцям у

режимі реального часу, допомагаючи вирішувати адміністративні питання без необхідності особистого звернення до державних органів.

Важливим напрямком розвитку ІСК є аналітика великих даних (Big Data). Вона дозволяє керівникам швидко отримувати інформацію для прийняття обґрунтованих рішень. Наприклад, у компанії Amazon аналітичні системи обробляють величезний обсяг інформації про замовлення, постачання та клієнтські відгуки, що дає змогу керівництву оперативно реагувати на зміни попиту та оптимізувати логістичні процеси.

Висновки. Інтелектуальні системи комунікації мають значний вплив на оптимізацію управлінських процесів, сприяючи підвищенню ефективності роботи, автоматизації рутинних завдань та покращенню взаємодії між співробітниками. Використання таких технологій, як чат-боти, віртуальні асистенти та аналітичні платформи, дозволяє компаніям швидше приймати рішення та підвищувати свою конкурентоспроможність. Водночас важливо враховувати потенційні ризики, пов'язані з впровадженням ІСК, зокрема кібербезпеку та можливість помилок у роботі алгоритмів. Подальші дослідження мають бути спрямовані на пошук шляхів мінімізації цих ризиків та підвищення ефективності використання інтелектуальних систем у різних галузях управління.

Список використаних джерел

1. <https://www.gartner.com/en/finance/trends/robotic-process-automation>
2. <https://www.gartner.com/en/articles/optimize-ai-investments-for-long-term-business-growth>
3. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/how-bots-algorithms-and-artificial-intelligence-are-reshaping-the-future-of-corporate-support-functions>
4. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>
5. Bahja M. Natural Language Processing Applications in Business. E-Business [Working Title]. 2020. URL: <https://doi.org/10.5772/intechopen.92203>