

Преимущества и проблемы использования искусственного интеллекта в бизнесе

Е.А. Авакян, Е.Д. Петрунин

Филиал Самарского государственного технического университета, Сызрань, Россия

Обоснование. Технологии, основанные на искусственном интеллекте (ИИ), в настоящее время используются не только узкими специалистами, но и находят широкое применение как в повседневной жизни, так и бизнесе. Широкое распространение ИИ обусловлено значительным потенциалом повышения операционной эффективности, увеличением скорости решения различных задач и другими преимуществами его использования. Несмотря на имеющиеся преимущества, возникло множество дискуссионных вопросов, связанных с возможностью и безопасностью применения ИИ в различных сферах, его интеграции в производственный процесс предприятий.

Цель — выявить преимущества и проблемы использования ИИ в бизнесе.

Методы. Для достижения цели исследования использованы методы сравнительного анализа преимуществ и недостатков ИИ.

Результаты. Искусственный интеллект — наука и технология разработки интеллектуальных машин и компьютерных программ, способных решать задачи, рассуждать, принимать решения и взаимодействовать с окружающей средой.

Основными задачами, которые решаются с использованием ИИ в бизнесе, являются следующие: обработка обращений клиентов, оптимизация работы с документами, генерация идей, создание контента, анализ данных и др.

Однако конкретные способы использования зависят от сферы применения. Так, в банковской сфере в процессе проведения скоринговых операций ИИ помогает обработать данные о клиентах; чат-боты, основанные на нейросетях, осуществляют круглосуточное обслуживание клиентов; применяется ИИ и для предотвращения и сокращения мошеннических операций. На промышленных предприятиях ИИ осуществляет контроль за работой оборудования, контроль качества выпускаемой продукции, применяется для автоматизации производственных складов и др.

К числу основных преимуществ применения ИИ в бизнесе следует отнести [1]:

- автоматизацию процессов и повышение эффективности труда;
- персонализацию, улучшение качества обслуживания клиентов;
- прогнозирование и аналитику больших объемов данных;
- повышение безопасности (распознавание угроз, мониторинг здоровья);
- создание новых продуктов и услуг (рекомендательные системы, персонализация).

Крупнейшие российские компании активно внедряют такие решения, а объем мирового рынка ИИ постоянно растет [2]. Примером эффективного использования ИИ является внедрение Сбербанком платформы для принятия кредитных решений — «Сбер.Кредитная машина». Данная финтехнология принимает решения по физическим лицам и может обрабатывать более 1,2 млн заявок в минуту, благодаря чему 99 % всех решений по кредитам в Сбере принимает ИИ без запроса дополнительных данных [3].

Однако следует выделить ряд ключевых недостатков и потенциальных рисков применения ИИ, к числу которых относятся: риск утечки конфиденциальных данных о компании и клиентах, проблемы этического и правового характера, ошибки технического характера, допущенные при обучении модели.

Выводы. Искусственный интеллект обладает высоким потенциалом применения в бизнесе: существенно увеличивает производительность, ускоряет процессы, устраняет необходимость в выполнении человеком трудоемких задач, но, с другой стороны, наличие потенциальных рисков приводит к необходимости взвешенного, обдуманного применения нейросетей в производственных процессах.

Ключевые слова: искусственный интеллект; эффективность бизнеса; автоматизация процессов; инновационные технологии; производительность.

Список литературы

1. Абсалямова Г.Ф., Рафиков Р.И. Преимущества и риски ИИ в бизнесе и рынке труда // Скиф. 2023. № 5(81). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/preimuschestva-i-riski-ii-v-biznese-i-rynke-truda>
2. cbr.ru [Электронный ресурс]. Применение искусственного интеллекта на финансовом рынке: доклад для общественных слушаний. Режим доступа: https://cbr.ru/Content/Document/File/156061/Consultation_Paper_03112023.pdf Дата обращения: 03.07.2025.
3. plus.rbc.ru [Электронный ресурс]. 99 % решений по кредитам в Сбере принимает искусственный интеллект. Режим доступа: <https://plus.rbc.ru/news/638ceb2a7a8aa97b488a6194> Дата обращения: 03.07.2025.

Сведения об авторах:

Елизавета Арамовна Авакян — студентка, группа ЭК-24; Филиал Самарского государственного технического университета, Сызрань, Россия.
E-mail: avakanelizaveta88@gmail.com

Егор Денисович Петрунин — студент, группа ЭК-24; Филиал Самарского государственного технического университета, Сызрань, Россия.
E-mail: egorpetrunin261@gmail.com

Сведения о научном руководителе:

Наталья Вячеславовна Гусева — кандидат экономических наук; Филиал Самарского государственного технического университета, Сызрань, Россия. E-mail: guseva.nv.rus@yandex.ru