

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА И БОЛЬШИХ ДАННЫХ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ УСЛУГ

Один из наиболее заметных прямых экономических эффектов от внедрения ИИ-агентов заключается в автоматизации повторяющихся операций: интеллектуальные системы способны обрабатывать и классифицировать документы в 15–20 раз быстрее человека; позволяют обрабатывать до 70 % стандартных запросов без участия человека; потенциальный экономический эффект от внедрения ИИ в этой области может составлять от 15 до 30 % снижения затрат на колл-центры; дает возможность оптимизировать логистические операции, что позволяет сократить транспортные расходы примерно на 10–15 % и уменьшить объем неликвидных товарных запасов на 20–25 % [1].

Пример 1. Искусственный интеллект и его применение в банковском секторе (см. таблицу).

Классификация мобильного контента по способу монетизации [2]

Характеристика	Традиционное программное обеспечение	Искусственный интеллект
Принципы работы	Детерминированные правила. Фиксированные сценарии	Алгоритмы машинного обучения. Адаптивные модели
Типы данных	Структурированные данные	Структурированные и неструктурированные данные (текст, изображение, видео)
Применение	Автоматизация рутинных процессов. Минимизация ошибок	Анализ сложных сценариев. Прогнозирование. Адаптация к изменениям
Преимущества	Простота внедрения. Низкие затраты на начальном этапе. Высокая надежность в стабильных условиях	Адаптивность. Анализ больших данных. Самообучение
Ограничения	Ограниченные аналитические возможности. Неэффективность при изменениях	Высокие вычислительные требования. Зависимость от больших объемов данных

Таблица наглядно показывает, что традиционное программное обеспечение оптимально для автоматизации повторяющихся задач, где есть четкие правила и структурированные данные. В то же время искусственный интеллект предлагает адаптивные, самообучающиеся модели, способные обрабатывать сложные и разнородные данные для

прогнозирования и гибкого реагирования на изменения. Это значительно расширяет сферы его применения, но требует более высоких вычислительных мощностей.

Пример 2. Чат-бот внедрен в сеть магазинов «Евроопт». Клиенты «Е-доставки», «Емолл» и «Европочты» могут оперативно получить ответы на вопросы, выбрав наиболее удобный канал связи: онлайн-помощник на сайте или мессенджеры Viber и Telegram. Первичное взаимодействие в чатах автоматизировано благодаря боту, который отвечает за приветствие, верификацию пользователя, предоставление информации по типовым запросам и при необходимости за переключение на оператора-сотрудника. Специалист контакт-центра при переписке может использовать базу знаний с актуальной информацией и удобным поиском, что существенно повышает скорость обработки сообщений [3]. Эта система может обеспечить максимально комфортный, быстрый и эффективный процесс получения поддержки для пользователей, одновременно оптимизируя работу контакт-центра.

### Источники

1. Экономический эффект от внедрения искусственного интеллекта в бизнес: как повысить прибыльность с помощью ИИ // FedAG. — URL: <https://fedag.tech/blog/ekonomicheskij-effekt-ot-vnedreniya-ii/> (дата обращения: 25.11.2025).

2. Романович, И. Искусственный интеллект и его применение в банковском секторе / И. Романович, А. Герасимович, А. Вабищевич // Банковский вестник. — 2025. — № 4. — С. 44–56.

3. Чат-бот от CraftTalk // TAdviser. — URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 27.11.2025).

**К. Н. Волошина, М. Е. Липская**  
БГЭУ (Минск)

*Научный руководитель — Е. В. Андрос*

## МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Экономическое развитие малого бизнеса в сфере услуг Беларуси зависит от его конкурентоспособности: способности эффективно работать на рынке, увеличивать долю, повышать качество услуг и внедрять инновации. Малые и средние предприятия (МСП) составляют значимую часть экономики страны, способствуя созданию конкурентной среды [1].

Малые предприятия сферы услуг в Беларуси сталкиваются с ограниченным доступом к финансовым ресурсам (кредиты, неэф-