

модели. На институциональном уровне необходимо создание благоприятной среды через упрощение административных процедур, развитие специальных финансовых продуктов для кредитования малого бизнеса и усиление защиты прав интеллектуальной собственности. В Республике Беларусь функционирует Ассоциация франчайзеров и франчайзи «Белфранчайзинг» [3], которая предоставляет участникам рынка необходимый комплекс инструментов и решений. Для дальнейшего динамичного развития целесообразно перенимать и успешный мировой опыт, где получают распространение такие инструменты, как краудфандинг, венчурное инвестирование, налоговое стимулирование и микрофинансирование, что позволит франчайзингу оставаться мощным драйвером роста малого и среднего предпринимательства.

Источники

1. *Малькова, И. В.* Франчайзинговая модель бизнеса / И. В. Малькова // КиберЛенинка. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/franchayzingovaya-model-biznesa-suschnost-tendentsii-razvitiya-problemyi-perspektivy-v-rossiyskoj-ekonomike> (дата обращения: 17.11.2025).

2. Почти 540 договоров за год. Белорусы стали активно открывать бизнес по франшизам, при этом больше половины — кофейни // Про бизнес. — URL: <https://probusiness.io/statistics/12545-pochti-540-dogovorov-zagod-belorusy-stali-aktivno-otkrivat-biznes-pofranshizam-pri-etom-bolshe-poloviny-kofeyni.html> (дата обращения: 17.11.2025).

3. Финансирование // Белфранчайзинг. — URL: <https://belfranchising.by/nashi-uslugi/kupit-franshizu/finansirovanje> (дата обращения: 17.11. 2025).

А. Д. Грибанова
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Л. С. Климченя, канд. экон. наук, доцент

ЧАТ-БОТ ВМЕСТО САЙТА — НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА

Цифровая трансформация приобретает все большую актуальность для организаций, так как позволяет повысить эффективность их деятельности, а также конкурентоспособность. По данным международной аудит-консалтинговой корпорации «Делойт» на 2023 г. 53 % организаций уже приступили к внедрению роботизированной автоматизации бизнес-процессов. Ожидается, что в течение ближайших двух лет эта цифра поднимется до 72 %. Статистика IDC говорит о том, что 79 % организаций, использующих роботизированную

автоматизацию процессов, отмечают сокращение количества ошибок, а многие и улучшение эффективности процессов [1]. Одна из самых актуальных задач по оптимизации бизнес-процессов — высвобождение времени сотрудников от выполнения однотипных повторяющихся задач. Для решения данной задачи бизнес использует чат-ботов, что значительно ускоряет скорость ответов на вопросы покупателей. Ранее для решения подобных задач в качестве обязательного элемента использовался сайт организации, при этом часть функций все еще выполнялась сотрудниками: прием и оформление заказов, консультация покупателей и их обзвон, прием необходимых документов и т.д. в зависимости от специфики деятельности организации. Сегодня эту рутинную работу способны выполнять чат-боты.

Ключевое преимущество чат-ботов — их способность со временем становиться лучше без постоянного вмешательства человека к самообучению на основе новых речевых шаблонов. Чат-бот становится универсальным инструментом для автоматизации ключевых операций в привычном для человека мессенджере. Чат-бот как управленческий инструмент способен выполнять следующие функции: систематизировать коммуникацию; разгружать персонал; сокращать человеческий фактор; повышать конверсию и удержание; помогать масштабировать процессы без расширения штата [2].

Чат-бот — цифровой «сотрудник», который работает по четким сценариям, не устает, не ошибается и доступен 24 часа 7 дней в неделю. Данное направление перспективно и для белорусского бизнеса: на рынке присутствует компания BotWhyNot, которая занимается автоматизацией и созданием чат-ботов для бизнеса. Один из успешных примеров работы компании BotWhyNot, обеспечивший устранение многоканальности в организации по производству зеркал, внедрение чат-бота для создания макетов желаемых зеркал и расчета итоговой суммы заказа. Через месяц после внедрения доход организации вырос в 1,5 раза [3].

Таким образом, чат-бот перестал быть дополнением к сайту, став самостоятельным инструментом автоматизации бизнес-процессов. Он не только улучшает клиентский опыт, но и влияет на ключевые показатели.

Источники

1. Плис, К. С. Цифровая трансформация в бизнесе: глобальные тренды / К. С. Плис, Т. В. Соловьёва // Электронная библиотека БГУ. — URL: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/317749/1/175-177.pdf> (дата обращения: 12.11.2025).

2. Чат-боты для бизнеса в Беларуси: как цифровые ассистенты помогают расти без лишних затрат // INCOM INTER. — URL: <https://incom.by/articles/resheniya-dlya-sovmestnoy-raboty/chat-boty-dlya-biznesa-v-belarusi-kak-tsifrovye-assistenty-pomogayut-rasti-bez-lishnikh-zatrat> (дата обращения: 12.11.2025).

3. *Савчук, Е.* Как бизнес может расти с помощью чат-ботов / *Е. Савчук // Про бизнес.* — URL: <https://probusiness.io/tech/11549-rebyata-5-let-zapisyvali-zakazy-vbloknot-a-potom-za-mesyac-pribyl-vyrosla-v-1-5-raza-kak-biznes-mozhet-rasti-s-pomoshchyu-chat-botov.html> (дата обращения: 12.11.2025).

Ю. П. Грицкова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Г. А. Королёнок, д-р экон. наук, профессор

УПРАВЛЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ОПТОВОЙ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ООО «БЕЛИНВЕСТТОРГ»

В Республике Беларусь сектор оптовой торговли играет значимую роль в экономике, содействуя не только удовлетворению потребностей покупателей, но и обеспечивая продуктивное сотрудничество между производственными предприятиями и конечными потребителями. Управление коммерческой деятельностью по оптовой продаже включает в себя поиск и установление отношений с поставщиками и покупателями, управление товарными запасами, приемку и хранение товаров на складе, их подготовку к продаже, организацию доставки, а также контроль за исполнением договорных обязательств.

Перед оптовой торговлей в условиях цифровизации поставлены новые задачи: она вынуждена внедрять элементы цифровизации в виде сайтов, ЭДО, электронного учета и CRM.

На примере исследуемой компании для улучшения функционирования на рынке были предложены два направления, а именно: расширение ассортимента, добавив Na-ion-аккумуляторы, которые еще не производит ни одна страна; внедрение ИИ в систему управления бизнес-процессами.

Сейчас в Беларуси активно продаются Li-ion-аккумуляторы. Их цена, как правило, выше на 20 %, чем на Na-ion-аккумуляторы. А значит, расходы на Na-ion-аккумуляторы будут ниже, но и прибыль, которую сможет получить компания, тоже будет ниже. Чтобы прибыль организации была приблизительно одинаковой, необходимо продать на 25 % Na-ion-аккумуляторов больше. Данный подход целесообразно применять для расширения ассортимента и охвата более чувствительных к цене сегментов. Таким образом, Na-ion-аккумулятор снижает закупочные расходы и открывает возможность предложить более дешевый продукт. Во-вторых, компания получает устойчивость к дефициту лития и расширяет рынок. В-третьих, улучшает имидж организации, так как экологичность и инновационность усиливают доверие клиентов и партнеров.