

Начальные инвестиции в проект по внедрению ИИ составят 3,4 тыс. р. Снижение ручных затрат составит до 90 %, так как перечень планируемых выполняемых операций ИИ обширен, вследствие чего необходимы только контроль и редкие корректировки. Экономия составит 1,8 тыс. р. в месяц и 21,6 тыс. р. в год. В исследованиях по внедрению ИИ в бизнес-процессы фиксируется сокращение ошибок от 50 до 70 % [1]. Предположим, что снижение ошибок составит 70 %, экономия в таком случае — 700 р. в месяц. Итоговая экономия — 30 тыс. р. В первый год чистая прибыль составит 26,6 тыс. р. Окупаемость проекта — 1,4 месяца, после чего чистая прибыль составит 144,6 тыс. р. и будет расти с каждым годом. Таким образом, проект экономически оправдан, так как снижает риски, связанные с ошибками и затратами на ручную работу. Кроме того, внедрение ИИ способствует формированию единой цифровой среды, объединяющей данные из разных подразделений для комплексного управленческого анализа. Дополнительно внедрение ИИ позволит компании оперативно адаптироваться к изменениям рыночной конъюнктуры и потребительского спроса. Интеллектуальные алгоритмы обеспечат более точное планирование поставок и управление запасами, снижая издержки на хранение.

Источник

1. AI-powered test automation: how to reduce script maintenance by 70% // LinkedIn. — URL: <https://www.linkedin.com/pulse/ai-powered-test-automation-how-reduce-script-maintenance-70-6gswc> (date of access: 18.11.2025).

Е. Д. Гупалович
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Е. А. Субботина

ВЛИЯНИЕ ЧАТ-БОТОВ НА ПОВЫШЕНИЕ КОНВЕРСИИ ПРИ ПРЕДЗАКАЗЕ В РЕСТОРАНАХ

Электронная коммерция трансформирует традиционные бизнес-модели, создавая цифровые экосистемы, которые меняют взаимодействие между клиентами и компаниями. Чат-боты начинают использоваться для повышения конверсии и улучшения клиентского опыта при заказе в ресторанах. Чат-боты, интегрируемые в системы электронной коммерции, способны значительно улучшить пользовательский интерфейс и повысить уровень удовлетворенности клиентов. В ресторанах они могут использоваться для автоматизации процесса предварительного заказа, предоставляя пользователям возможность

удобно выбирать блюда, оформлять заказы и получать обратную связь [1].

Однако кроме позитивных аспектов развития чат-ботов существует ряд проблем: многие рестораны не уделяют должного внимания интерфейсу чат-ботов, что приводит к затруднениям в навигации.

Чат-боты часто предлагают ограниченный выбор параметров, что затрудняет настройку под индивидуальные предпочтения пользователей и не учитывает изменения на рынке. Например, отсутствие возможности для диетической персонализации может существенно снизить интерес клиентов к предзаказам, особенно в условиях растущего внимания к здоровому питанию и специфическим диетам (веганство, безглютеновая диета и т.д.). Нередко чат-боты не могут правильно понять запросы клиентов, что приводит к недопониманию и может оттолкнуть клиентов [2].

Несмотря на проблемы, будущее чат-ботов в ресторанной сфере выглядит многообещающе: совершенствование технологий естественной обработки языка позволяет создавать более умные чат-боты, способные вести сложные диалоги, учитывать настройки пользователей и адаптироваться к их запросам. Чат-боты могут анализировать данные о предыдущих заказах и вкусовых предпочтениях клиентов, предлагать персонализированные рекомендации и акции, что, в свою очередь, увеличивает вероятность нового заказа.

Примером выступает платформа Uber Eats, которая успешно применяет технологии в ресторанной сфере. Она использует чат-ботов для автоматизации обслуживания: пользователи могут быстро оформлять заказы, получать рекомендации и помощь. Это позволяет ускорить процесс заказа и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Таким образом, чат-боты представляют собой перспективный инструмент для повышения конверсии при предзаказе в ресторанах. Использование технологий искусственного интеллекта и анализа данных может значительно улучшить качество услуг и клиентский опыт, что в конечном итоге приведет к повышению конверсии и удовлетворенности клиентов.

Источники

1. *Котляров, И. В.* Перспективы чат-ботов в сфере обслуживания / И. В. Котляров // Современный бизнес. — 2023. — № 1. — С. 45–50.

2. *Корниенко, А. Н.* Анализ технологий на потребительском опыте в ресторанах / А. Н. Корниенко // Маркетинг в XXI веке. — 2022. — № 3. — С. 20–28.