

122 «Комп'ютерні науки», 113 «Прикладна математика. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса. 2020, 104 с.

3. Семенюк А. М. Розрахунок кута повороту та нахилу площини сонячних панелей. *Наукові дослідження молоді з проблем європейської інтеграції: збірник тез доповідей XII Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених та студентів*. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. С. 299–301.

УДК 004.8

Слободянюк С. С., здобувач 3 курсу спеціальності 122 Комп'ютерні науки, Січко Т. В., канд. техн. наук, доцент, доцент кафедри інформаційних технологій

ВИКОРИСТАННЯ ШІ В ОПТИМІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

Штучний інтелект (ШІ), розглядається як ключовий компонент у вдосконаленні взаємодії між підприємствами та їх клієнтами, сприяючи покращенню ефективності та задоволеності обох сторін.

1. Автоматизація обробки запитань та замовлень. ШІ дає змогу автоматизувати обробку запитань та замовлень через використання чат-ботів та віртуальних асистентів. Це допомагає підприємствам оперативно відповідати на запитання клієнтів та виконувати замовлення без затримок, підвищуючи швидкість обслуговування.

2. Персоналізація обслуговування. Інтелектуальні алгоритми ШІ аналізують дані про покупки, взаємодію з платформою й інші параметри, щоб створити персоналізовані рекомендації та пропозиції для кожного клієнта. Це допомагає підприємствам підтримувати тісний зв'язок зі своїми клієнтами та підвищувати рівень їх задоволеності.

3. Прогнозування та аналіз потреб. ШІ забезпечує можливість прогнозування змін у попиті та аналізу потреб клієнтів на основі великої кількості даних. Це допомагає підприємствам адаптувати свої стратегії обслуговування, уникати переповнень та недостач товарів, а також пропонувати точно те, що потрібно клієнтам у конкретний момент.

4. Забезпечення якості обслуговування 24/7. Інтелектуальні системи можуть працювати некеровано та обслуговувати клієнтів у будь-який час доби. Це створює можливість для підприємств забезпечувати високий рівень обслуговування в будь-який момент, що є особливо важливо, коли багато клієнтів перебувають у різних часових поясах.

5. Захист від шахрайства та надання безпечних послуг. Інтелектуальні системи можуть використовувати алгоритми машинного навчання для виявлення шахрайства та захисту від кібератак. Це робить обслуговування більш безпечним для клієнтів та підприємств.

Приклад: віртуальний асистент для обробки клієнтських запитань.

Припустимо, що компанія виробляє та продає продукти через свій інтернет-магазин. Щоб полегшити процес взаємодії з клієнтами, вони впроваджують віртуального асистента на основі штучного інтелекту. Коли клієнти заходять на вебсайт чи використовують мобільний додаток компанії, вони можуть взаємодіяти з віртуальним асистентом для вирішення своїх питань та проблем.

Запитання клієнта: «Які варіанти доставки доступні для мого регіону?»

Відповідь віртуального асистента: віртуальний асистент аналізує текст запитання, використовуючи природну мову та розпізнавання мови, і надає конкретну відповідь на запитання клієнта.

Персоналізація: віртуальний асистент може враховувати історію покупок та попередні взаємодії клієнта для надання персоналізованої інформації, наприклад, даючи змогу клієнту знати, чи є у нього знижки на доставку, або пропонуючи оптимальний варіант.

Миттєва відповідь: система штучного інтелекту допомагає надавати миттєві відповіді, покращуючи враження клієнта та зменшуючи час очікування.

Розширення функціональності: віртуальний асистент може бути розширений для виконання більш складних завдань, як-от оформлення замовлень, відстеження статусу доставки або навіть рекомендації товарів на основі історії купівель та попередніх взаємодій.

Отже, використання штучного інтелекту в обслуговуванні клієнтів є ключовим фактором у вдосконаленні бізнес-процесів та підвищенні конкурентоспроможності. Це не тільки сприяє автоматизації, але і створює нові можливості для покращення взаємодії з клієнтами, що призводить до збільшення задоволеності та лояльності клієнтів.

Список використаних джерел

1. TS2. URL: <https://ts2.space/uk/ші-в-обслуговуванні-клієнтів/#gsc.tab=0> (дата звернення: 25.11.2023).

2. Гуменюк К. В., Січко Т. В. Основи машинного навчання. Комп'ютерні технології обробки даних: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 2022. С. 142–144.

3. Андрійченко К. А., Січко Т. В. Аналіз даних як складова інформаційних технологій. *Комп'ютерні технології обробки даних*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 2020. С. 8–10.