

ІНТЕГРАЦІЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА МАШИННОГО НАВЧАННЯ У ВИРШЕННІ ПРОБЛЕМ ОФЛАЙН ТА ОНЛАЙН ПРОДАЖІВ

У сучасному роздрібному торговельному просторі штучний інтелект (ШІ) відіграє ключову роль у персоналізації клієнтського досвіду. За допомогою збору та аналізу даних про покупців, ШІ дозволяє компаніям створювати індивідуальні маркетингові пропозиції, які відповідають конкретним потребам і перевагам клієнтів. Наприклад, алгоритми машинного навчання можуть аналізувати історію покупок та поведінку в інтернеті, щоб пропонувати цільові продукти та послуги. Це не тільки підвищує лояльність клієнтів, але й також значно допомагає збільшувати продажі, оскільки пропозиції стають вкрай релевантними. Дослідження показують, що споживачі, які отримують персоналізовані пропозиції, частіше повертаються для повторних покупок. Вони також більш схильні залишити позитивні відгуки та рекомендувати бренд своїм друзям і знайомим. Це створює вірне споживацьке середовище, що є життєво важливим для сталого росту компанії [1, с. 20].

Оптимізація внутрішніх бізнес-процесів через штучний інтелект стає все більш важливою для компаній, які прагнуть ефективності та конкурентоспроможності на ринку. ШІ допомагає не тільки в управлінні запасами, але й у багатьох інших аспектах, як наприклад при плануванні виробництва, оптимізації ціноутворення, та прогнозуванні попиту. Ці застосування значно зменшують витрати та підвищують оперативність бізнесу.

Автоматизація управління запасами за допомогою ШІ включає алгоритми, які аналізують минулі тенденції продажів, сезонність продуктів, та поточний рівень запасів, щоб прогнозувати майбутні потреби в продуктах. Це дозволяє компаніям підтримувати оптимальний рівень запасів, мінімізувати витрати на зберігання, та знижувати втрати від застарілих товарів [2, с. 15]. Ці технології не тільки покращують доступність продуктів для клієнтів, але й забезпечують компанії важливі конкурентні переваги.

ШІ також застосовується для динамічного ціноутворення, де ціни на продукти можуть змінюватися в реальному часі залежно від попиту, конкуренції, запасів, або навіть поведінки покупця. Роздрібні торговці використовують ці алгоритми для автоматичного коригування цін, що дозволяє їм залишатися конкурентоспроможними та максимізувати прибуток [2, с. 25]. Вони можуть, наприклад, підвищувати ціни на деякі товари під час високого сезонного попиту або знижувати їх, щоб швидко розпродати застарілі запаси.

Революційні зміни вносить штучний інтелект також у клієнтський сервіс, особливо в контексті онлайн та офлайн продажів. Використання ШІ дозволяє компаніям значно покращити ефективність обслуговування клієнтів та

забезпечити більш персоналізоване спілкування. Чат-боти, засновані на ШІ, є одним з найпопулярніших інструментів у цій області. Вони здатні обробляти тисячі запитів одночасно, забезпечуючи миттєві відповіді на часті питання, такі як статус замовлення, інформація про продукти, допомога у здійсненні покупок та навіть у вирішенні проблем пов'язаних із поверненнями товарів. Це значно знижує час очікування для споживачів та звільняє ресурси співробітників для більш складних завдань.

Використання штучного інтелекту в бізнес-операціях з продажів принесло безліч переваг, але також поставило перед компаніями нові етичні виклики, особливо щодо обробки та захисту персональних даних клієнтів. Підвищений збір та аналіз даних, який дозволяє ШІ ефективніше цілитися в споживачів і персоналізувати пропозиції, проте водночас підвищує ризики пов'язані з приватністю та безпекою цих даних. Компанії, які використовують ці технології, повинні дотримуватися суворих норм у сфері захисту даних, але часто вони стикаються з труднощами у забезпеченні адекватного захисту цієї інформації. Це може призвести не тільки до втрати довіри з боку клієнтів, але й до серйозних юридичних наслідків у разі витоку інформації або її зловмисного використання [3, с. 122].

Попри виклики, потенціал штучного інтелекту у продажах залишається величезним, особливо в аспектах підвищення ефективності та забезпечення більш глибокого залучення клієнтів. ШІ може служити могутнім інструментом для розуміння потреб клієнтів, аналізу поведінки покупців та створення умов для більш осмислених і персоналізованих покупок [2, с. 45]. Прозорість використання даних і розуміння споживачами, як саме їхня інформація використовується та захищається, можуть допомогти підвищити довіру та посилити взаємодію з брендом.

Майбутнє ШІ в продажах виглядає обнадійливим, зокрема з появою новітніх технологій, таких як нейронні мережі та глибинне навчання, які обіцяють ще більшу точність та адаптацію до потреб споживачів. Ці технології дозволять бізнесу не тільки вдосконалювати персоналізацію, але й оптимізувати ланцюжки постачання та управління запасами, підвищуючи загальну продуктивність і знижуючи витрати [4, с. 120]. Однак, успішне майбутнє ШІ у продажах залежатиме від здатності компаній балансувати між інноваціями та відповідальним використанням технологій.

Список використаних джерел:

1. Іванов А. В., Ковальчук Ю. Б. "Штучний інтелект у маркетингу: можливості та виклики", Київ, 2022.
2. Сміт Дж., Вільямс Р. "Автоматизація логістики через ШІ: Глобальний огляд", Лондон, 2021.
3. Мельник Л. Г., Шкарлет С. М. "Етика управління даними в умовах цифрової економіки", Київ, 2023.
4. Блейк М., Лі Т. "Прогнозування майбутнього: ШІ в епоху глибинного навчання", Нью-Йорк, 2023.