

In general, information security for the protection of statistical information is a critically important task in today's digital world. It requires an integrated approach that includes technical, organizational and social aspects. Only thanks to this information can be protected from threats and remain a reliable basis for decision-making in the spheres of economy, politics and society as a whole.

Білоус Д. С.,
студентка 3 курсу факультету торгівлі та маркетингу;
Чуніхіна Т. С.,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу;
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

АВТОМАТИЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ

Тема обслуговування без людини в бізнесі є вкрай актуальною через її потенціал в підвищення ефективності роботи, зниження витрат і забезпечення безперервності сервісу, особливо в умовах, які постійно зазнають змін. Автоматизація процесів, розвиток штучного інтелекту та роботизованих систем змінюють традиційні підходи до надання послуг, відкриваючи нові можливості для підприємств та споживачів.

Сучасний світ стоїть на порозі нової ери, де цифрові технології і штучний інтелект поступово замінюють традиційні методи задоволення потреб клієнтів. Обслуговування без участі людини, яке включає в себе використання роботизованих систем, самообслуговувальних кіосків, віртуальних асистентів і повністю автоматизованих процесів, стає новим стандартом у багатьох галузях. Переваги цих сервісів включають підвищену ефективність та продуктивність, зниження витрат на персонал, а також можливість надання послуг 24/7 без втрати якості. Особливо це стає важливим у сферах, де потрібна висока точність і швидкість, таких як банківська справа, роздрібна торгівля, транспорт та логістика.

Перспективи застосування таких систем виглядають обнадійливо, з огляду на швидкий розвиток технологій і збільшення їх доступності. Впровадження автоматизованих систем і AI може радикально змінити сценарії обслуговування, зробивши його більш персоналізованим, ефективним і зручним для клієнта. Це відкриває нові горизонти для підприємств, але не без викликів. Одним із ключових ризиків є питання конфіденційності даних. З огляду на значну залежність від даних, важливо забезпечити їх належний захист, щоб уникнути неправомірного використання особистої інформації та потенційних порушень кібербезпеки.

Втрата людського фактору є ще однією проблемою. Хоча автоматизація може підвищити ефективність, вона зменшує людське спілкування, що може обурити клієнтів, які цінують емпатію та особистий підхід у обслуговуванні.

Неправильна конфігурація систем також може створити більше проблем, ніж користі. Якщо система розроблена неякісно, вона може змусити клієнтів ходити по колу, що робить автоматизацію швидше перешкодою, ніж допомогою.

Незважаючи на існуючі труднощі та виклики, впровадження роботизованих систем і штучного інтелекту може радикально змінити ландшафт обслуговування, роблячи його більш персоналізованим та доступним. Автоматизація може забезпечити не тільки ефективність і швидкість надання послуг, але й новий рівень взаємодії з клієнтами, завдяки збору і аналізу даних про їхні переваги та потреби.

Однак, для досягнення успіху у впровадженні таких інновацій, компаніям необхідно інвестувати в розробку якісних систем, навчання співробітників для роботи з новітніми технологіями, а також забезпечити високий рівень безпеки і захисту даних. Важливо також зберегти баланс між автоматизацією і збереженням людського контакту, щоб клієнти не відчували себе ізольованими від бренду. З огляду на цифрову трансформацію суспільства та зростання кількості користувачів Інтернету і соціальних мереж, як зазначено у звіті «Digital in 2020» корпорації «Wearesocial», перспективи інтернет-маркетингу та використання цифрових каналів для взаємодії зі споживачами також набувають нового значення.

Автоматизація обслуговування стає дедалі популярнішою у багатьох сферах бізнесу, включаючи роздрібну торгівлю, банківську справу, готельний бізнес та ресторани. Технології, такі як кіоски самообслуговування, онлайн-бронювання та чат-боти, змінюють традиційні підходи до обслуговування клієнтів. Переваги обслуговування без участі людини включають підвищення ефективності, зниження витрат на персонал, забезпечення послуг 24/7, а також здатність надавати послуги з високою ступенем персоналізації та консистентності.

Проблеми, пов'язані з обслуговуванням без участі людини, охоплюють технічні виклики, як-от надійність систем та інтеграція з іншими технологіями, а також соціальні аспекти, зокрема втрату особистого дотику та можливе зростання безробіття через заміщення робочих місць.

Етичні питання включають занепокоєння щодо приватності та захисту даних, а також потенційну дискримінацію, коли системи не в змозі обслуговувати людей з певними фізичними обмеженнями або тих, хто не володіє необхідними технічними навичками.

Перспективи застосування включають подальший розвиток технологій штучного інтелекту та машинного навчання для покращення якості та доступності послуг без участі людини. Це може включати розвиток більш інтуїтивних інтерфейсів, здатних розуміти та адаптуватися до індивідуальних потреб і переваг користувачів.

Важливість гуманного фактора залишається актуальною, навіть у контексті зростаючої автоматизації. Підприємства повинні знайти баланс між

використанням технологій та забезпеченням того, щоб клієнти могли легко отримати доступ до людської допомоги, коли це необхідно.

Майбутнє обслуговування без участі людини буде залежати від здатності компаній інтегрувати новітні технології таким чином, щоб вони доповнювали людський досвід, а не заміщували його. Інновації повинні бути спрямовані на підвищення якості обслуговування та забезпечення більшої цінності для клієнтів.

Це відкриває додаткові можливості для застосування автоматизованих систем у маркетингу та обслуговуванні, дозволяючи компаніям більш точно націлюватися на свою аудиторію та забезпечувати високу взаємодію з нею.

Список використаних джерел

1. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.bdo.ua/uk-ua/insights-2/information-materials/2023/artificial-intelligence-opportunity,-risk,-and-regulation-in-financial-services>

2. Штучний інтелект: можливості, ризики та регулювання фінансових послуг. URL : <https://eba.com.ua/shtuchnyj-intelekt-mozhlyvosti-ryzyky-ta-regulyuvannya-finansovyh-poslug/#>

3. Офіційний сайт компанії Smart Insights (Marketing Intelligence) Limited. URL : <https://www.smartinsights.com/>.

4. [Електронний ресурс]. URL: <https://wearesocial.com/uk/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media/>