

Леонід Мельник, Людмила Калінченко, Юлія Розгон, Олександр Дериколенко, Оксана Ковтун, Олег Туляков

### **Перспективи управління бізнес-процесами, ґрунтуючись на чат-ботах**

Актуальність дослідження зумовлена наростаючою потребою у використанні чат-ботів для оптимізації бізнес-процесів. Мета – сформувати теоретичну базу та практичні інструменти для підвищення ефективності використання чат-ботів у бізнес-процесах. Теоретична база охоплює обґрунтування теоретичних основ формування умовного профілю чат-бота для системи оптимізації. Практичний інструментарій охоплює компоненти чат-бота, які залежать від складності завдань, різновиду послуг, специфіки клієнтів, фінансових умов та інших особливостей бізнес-процесів. Результатом є формування системного профілю чат-бота, який надає би можливість підвищити ефективність його використання в бізнес-процесах. Обґрунтовано ключові системні компоненти чат-бота: використовувані технології, типи користувачів, оптимальні сфери застосування, алгоритми застосування, базові засоби, та обмеження в застосуванні. Варіюючи параметри компонентів системи, можна підібрати їхні оптимальні значення для підвищення ефективності використання чат-ботів у бізнес-процесах. Зазначену систему доцільно використовувати в бізнес-процесах при визначенні попиту на продукцію і її продажах. Використання чат-ботів дає змогу скоротити час на виконання бізнес-процесів, витрати на персонал і ресурси, пов'язані з їхньою реалізацією.

**Ключові слова:** комунікація, штучний інтелект, навчання, персоналізація, автоматизація, імітація

**Класифікація JEL:** D83, L63, M21



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.