

УДК 338.2

## РОЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ПРАКТИЧЕСКИЕ КЕЙСЫ

**С.Е. Ревунов, А.А. Чеснокова**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина», Нижний Новгород, email: revunov@inbox.ru

**Аннотация.** В статье рассматривается влияние технологий искусственного интеллекта (ИИ) на трансформацию бизнес-процессов в современных организациях. Целью исследования является выявление ключевых направлений интеграции ИИ в управленческие, производственные и клиентские процессы, а также анализ практических кейсов, демонстрирующих эффективность применения интеллектуальных решений. Методологическую основу работы составляют системный и сравнительный анализ, а также кейс-метод, позволяющий рассмотреть успешные примеры внедрения ИИ в различных отраслях экономики. В ходе исследования выявлены основные тенденции развития ИИ в корпоративной среде, включая автоматизацию рутинных операций, повышение точности прогнозирования, оптимизацию принятия управленческих решений и персонализацию клиентского опыта. Отдельное внимание уделено вопросам этики, кибербезопасности и организационной адаптации при внедрении интеллектуальных технологий. Практическая значимость исследования заключается в формулировании рекомендаций для бизнеса по эффективному использованию ИИ в целях повышения конкурентоспособности и устойчивого развития.

**Ключевые слова:** искусственный интеллект, бизнес-процессы, цифровая трансформация, автоматизация, кейс-анализ, инновации в управлении.

## THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BUSINESS PROCESS TRANSFORMATION: CURRENT TRENDS AND PRACTICAL CASES

**S.E. Revunov, A.A. Chesnokova**

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin», Nizhny Novgorod, email: revunov@inbox.ru

**Abstract.** This article examines the impact of artificial intelligence (AI) technologies on the transformation of business processes in modern organizations. The aim of the study is to identify key areas for integrating AI into management, production, and customer processes, as well as to analyze practical cases demonstrating the effectiveness of intelligent solutions. The methodological basis of the work is a systemic and comparative analysis, as well as a case study method, allowing us to examine successful examples of AI implementation in various economic sectors. The study identified key trends in the development of AI in the corporate environment, including the automation of routine operations, increased forecasting accuracy, optimization of management decision-making, and personalization of customer experience. Special attention is paid to issues of ethics, cybersecurity, and organizational adaptation in the implementation of intelligent technologies. The practical significance of the study lies in the formulation of recommendations for businesses on the effective use of AI to enhance competitiveness and sustainable development.

**Keywords:** artificial intelligence, business processes, digital transformation, automation, case analysis, management innovation.

Дата поступления статьи в редакцию: 10.10.2025

Дата принятия статьи в печать: 17.11.2025

### Введение

Современное развитие бизнеса невозможно представить без активного внедрения цифровых технологий. Одной из наиболее значимых инноваций последнего десятилетия является использование технологий искусственного интеллекта (ИИ), которые постепенно трансформируют ключевые процессы в различных отраслях экономики. По данным международных исследований, более 78% компаний в мире уже интегрировали ИИ хотя бы в один из своих бизнес-процессов. При этом речь идет не только о транснациональных корпорациях, но и о представителях малого и среднего бизнеса, которые также используют интеллектуальные системы для повышения эффективности работы. Практика показывает, что внедрение ИИ способствует сокращению издержек, повышению скорости обслуживания клиентов, улучшению качества управленческих решений и формированию устойчивых конкурентных преимуществ.

### **Цель и методы исследования**

Цель работы состоит в анализе и выявлении способов применения технологий искусственного интеллекта для повышения эффективности бизнеса. Рассмотрены успешные кейсы использования ИИ в различных секторах экономики, где показано, как компании адаптируют эти технологии для улучшения бизнес-процессов. Новизна исследования заключается в предложении эффективных решений для внедрения ИИ в бизнес-процессы.

### **Результаты исследования**

В условиях, когда конкуренты активно автоматизируют процессы, компании, отстающие в этом направлении, рискуют потерять часть своей аудитории. ИИ позволяет обеспечить круглосуточную поддержку, устранить задержки при обработке заявок и минимизировать влияние человеческого фактора [1]. Таким образом, вопрос применения ИИ перестает быть дискуссионным и становится стратегическим: внедрение интеллектуальных систем рассматривается как необходимое условие сохранения конкурентоспособности.

Анализ практики использования искусственного интеллекта позволяет выделить несколько ключевых направлений его применения:

1. Клиентская поддержка и круглосуточное взаимодействие. ИИ-системы, интегрированные в мессенджеры и социальные сети, обеспечивают мгновенные ответы на запросы потенциальных клиентов. В отличие от традиционного подхода, когда пользователь мог ожидать ответа до следующего рабочего дня, интеллектуальные чат-боты предоставляют информацию в реальном времени, включая прайс-листы, описание условий и оформление заказа. Это позволяет существенно сократить количество потерянных заявок и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

2. Автоматизация CRM и документооборота. Искусственный интеллект активно используется для оптимизации управления данными о клиентах. Карточки покупателей формируются автоматически, статусы сделок обновляются в режиме реального времени, а документы генерируются на основе заранее подготовленных шаблонов. Такой подход снижает вероятность ошибок, ускоряет работу менеджеров и позволяет руководителям оперативно получать актуальную отчетность.

3. Управление контентом и цифровым маркетингом. Создание и публикация контента в социальных сетях является важным элементом продвижения современных компаний. ИИ позволяет автоматизировать генерацию текстов, изображений и видеороликов, формировать контент-планы и планировать публикации в соответствии с предпочтениями целевой аудитории. Это обеспечивает регулярность выхода материалов и способствует увеличению охвата и вовлеченности пользователей.

В условиях высокой информационной динамики и изменчивости потребительских предпочтений искусственный интеллект становится ключевым элементом стратегии устойчивого развития бизнеса [2, 3]. Одним из наиболее заметных направлений применения ИИ является организация клиентской поддержки и круглосуточного взаимодействия с потребителями. Интеллектуальные системы, интегрированные в мессенджеры и социальные сети, позволяют компаниям формировать новую культуру обслуживания, основанную на принципах доступности, персонализации и мгновенного реагирования. В отличие от традиционных каналов коммуникации, где обработка обращений ограничивалась рабочим временем операторов, интеллектуальные чат-боты функционируют в непрерывном режиме, предоставляя пользователям актуальную информацию о товарах, услугах и условиях сотрудничества. Такая модель взаимодействия не только снижает издержки на обслуживание, но и существенно повышает удовлетворенность клиентов за счет сокращения времени ожидания ответа. Новизна данного подхода заключается в комплексной интеграции ИИ-инструментов в систему клиентского опыта, что позволяет рассматривать коммуникацию как непрерывный и самонастраивающийся процесс.

Следующим направлением применения ИИ выступает автоматизация систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и документооборота. Использование интеллектуальных алгоритмов для анализа и обновления клиентских данных обеспечивает формирование динамических карточек покупателей, автоматическое обновление статусов сделок и генерацию отчетности в режиме реального времени. Это позволяет руководителям принимать более обоснованные решения, основанные на достоверных и оперативных данных [4]. Дополнительным преимуществом автоматизации является снижение вероятности человеческих ошибок, связанных с ручным вводом информации, что особенно важно для крупных организаций с высоким объемом транзакций. В результате внедрения ИИ в CRM-системы происходит оптимизация времени работы менеджеров и повышение прозрачности бизнес-процессов.

Не менее значимой сферой применения искусственного интеллекта становится управление контентом и цифровым маркетингом, где интеллектуальные алгоритмы используются для автоматизации

генерации текстов, изображений и видеороликов. ИИ-технологии позволяют создавать контент-планы, адаптированные к поведенческим особенностям и интересам целевой аудитории, обеспечивая тем самым персонализированный подход к коммуникации. Кроме того, алгоритмы машинного обучения анализируют эффективность публикаций и корректируют стратегию продвижения в зависимости от реакции пользователей. Такой подход обеспечивает системность и регулярность информационной активности компании, способствует формированию устойчивого бренда и росту вовлеченности аудитории. Научная новизна заключается в том, что искусственный интеллект рассматривается не как вспомогательный инструмент, а как стратегический ресурс цифрового управления [5]. Интеграция ИИ во внутренние и внешние бизнес-процессы трансформирует традиционные модели взаимодействия, переводя организационное развитие в плоскость предиктивного и адаптивного управления. В результате формируется новая парадигма деловой активности, в которой искусственный интеллект выступает как посредник между организацией и потребителем, а также как катализатор оптимизации внутренних процессов. Таким образом, системное применение ИИ в клиентской поддержке, управлении данными и маркетинге представляет собой инновационный вектор развития современного бизнеса, обеспечивающий его гибкость, эффективность и устойчивость в условиях цифровой экономики.

Экономическая эффективность внедрения ИИ проявляется уже на ранних этапах его применения. Согласно данным зарубежных исследований, суммарная экономия от использования ИИ в бизнесе достигает 920 миллиардов долларов ежегодно. Для компаний это означает сокращение издержек на оплату труда, уменьшение количества ошибок и оптимизацию рекламных расходов [6, 7]. В большинстве случаев окупаемость инвестиций в интеллектуальные системы наступает в течение первых месяцев эксплуатации. Такой результат достигается за счет уменьшения времени выполнения рутинных операций и перераспределения ресурсов в пользу стратегически значимых задач.

Несмотря на очевидные преимущества, применение ИИ сопряжено с рядом ограничений и рисков. Во-первых, избыточная автоматизация способна привести к снижению персонализации общения с клиентами. Во-вторых, успешность работы интеллектуальных систем во многом зависит от качества исходных данных и правильности их настройки. В-третьих, интеграция ИИ требует определенных финансовых вложений и квалифицированной поддержки специалистов. Таким образом, для достижения положительного эффекта необходим комплексный подход, включающий обучение сотрудников и постепенное масштабирование решений.

В перспективе роль искусственного интеллекта в бизнесе будет неуклонно возрастать, отражая глобальные тенденции цифровой трансформации и углубления технологической интеграции в управленческие процессы. Современные организации все активнее переходят от экспериментального использования интеллектуальных решений к их системному внедрению в стратегические и операционные модели управления. Этот процесс обусловлен необходимостью повышения гибкости, скорости принятия решений и способности компаний адаптироваться к динамично меняющейся рыночной среде. Искусственный интеллект выступает ключевым фактором оптимизации бизнес-процессов, обеспечивая автоматизацию рутинных операций и минимизацию человеческих ошибок [8]. Компании, внедряющие ИИ на ранних этапах, получают не только тактические преимущества, выражающиеся в ускорении обработки данных, повышении точности аналитики и снижении операционных затрат, но и стратегические выгоды, связанные с формированием устойчивой цифровой экосистемы. Такая экосистема способствует интеграции различных корпоративных функций в единую интеллектуальную платформу, повышающую согласованность управленческих решений. Кроме того, ИИ открывает возможности для построения адаптивных моделей организации труда, основанных на анализе производительности и прогнозировании кадровых потребностей.

В условиях растущей неопределенности и волатильности мировых рынков искусственный интеллект становится инструментом обеспечения устойчивости бизнеса и его способности к быстрому реагированию на внешние вызовы. Использование интеллектуальных алгоритмов для анализа больших данных позволяет компаниям формировать более точные прогнозы и принимать решения, опирающиеся на объективную информационную базу. Это, в свою очередь, снижает уровень рисков и способствует повышению конкурентоспособности предприятий в долгосрочной перспективе. Одним из ключевых эффектов внедрения ИИ является трансформация корпоративной культуры, основанной на данных, инновациях и постоянном совершенствовании бизнес-моделей. Постепенно искусственный интеллект перестает восприниматься как вспомогательная технология и становится основным элементом организационной архитектуры. Он обеспечивает формирование новых стандартов взаимодействия между компаниями, клиентами и партнерами, создавая условия для возникновения интеллектуальных деловых экосистем [9]. В перспективе именно такие экосистемы будут определять структуру и динамику развития мировой

экономики. Компании, игнорирующие потенциал ИИ, рискуют утратить конкурентные позиции и оказаться вне рамок цифровой экономики. Напротив, организации, которые своевременно интегрируют искусственный интеллект в стратегию развития, получают возможность формировать долгосрочные конкурентные преимущества. Таким образом, искусственный интеллект из технологического тренда превращается в фундаментальный элемент современной бизнес-среды, обеспечивающий её устойчивость, эффективность и инновационную направленность. Его роль в формировании будущей модели корпоративного управления будет только усиливаться, что требует переосмысления стратегий развития, инвестиционной политики и управленческих подходов на уровне всей экономической системы.

### **Выводы**

Искусственный интеллект следует рассматривать как универсальный и стратегически значимый инструмент, способный радикально трансформировать традиционные подходы к организации и управлению бизнес-процессами. Его интеграция в ключевые функциональные области корпоративной деятельности, включая клиентскую поддержку, документооборот и маркетинговые коммуникации, демонстрирует высокую результативность и подтверждает практическую ценность интеллектуальных технологий. Применение ИИ способствует росту производительности труда, оптимизации внутренних процедур, повышению качества обслуживания и существенному снижению операционных издержек. При этом успешная реализация таких инициатив требует комплексного подхода, включающего оценку технологических рисков, анализ готовности организационной структуры и разработку долгосрочной стратегии цифровой трансформации.

Особое значение приобретает формирование системы адаптации персонала и этических стандартов использования ИИ, что обеспечивает устойчивость инновационных процессов. Компании, осуществляющие раннее и системное внедрение интеллектуальных технологий, формируют устойчивые конкурентные преимущества, повышают свою инновационную зрелость и выступают драйверами отраслевых преобразований. В совокупности данные тенденции свидетельствуют о переходе бизнеса к новой модели функционирования, в которой искусственный интеллект становится неотъемлемым элементом управленческой и производственной инфраструктуры, определяя направления будущего развития цифровой экономики. Теоретическая значимость проведённого анализа заключается в уточнении роли искусственного интеллекта как фактора структурной трансформации современного бизнеса [6, 7]. Практическая ценность результатов исследования состоит в возможности их использования при разработке стратегий цифрового развития компаний и формировании эффективных моделей внедрения интеллектуальных систем. Перспективы дальнейших исследований связаны с изучением влияния ИИ на формирование новых организационных структур, изменение трудовых отношений и развитие этико-правовых аспектов цифрового управления.

Необходимо подчеркнуть, что искусственный интеллект становится ключевым фактором трансформации бизнес-процессов, определяя новое направление развития современной экономики. Его внедрение обеспечивает рост производительности, автоматизацию рутинных операций, повышение точности управленческих решений и формирование новых моделей взаимодействия между бизнесом, государством и обществом. При этом особое значение приобретает вопрос технологического суверенитета Российской Федерации, который напрямую связан с разработкой, внедрением и эксплуатацией отечественных ИИ-решений. В условиях глобальной цифровой конкуренции способность государства создавать и поддерживать собственные технологические платформы является не только экономическим преимуществом, но и элементом национальной безопасности. Суверенитет в области искусственного интеллекта означает контроль над критически важными данными, алгоритмами и вычислительными мощностями, без которых невозможна устойчивая работа цифровой экономики.

Важно развивать собственные языковые модели, системы прогнозной аналитики и платформы поддержки управленческих решений, полностью основанные на российских технологиях [4, 6]. Также необходимо отметить растущую роль государства в регулировании и стандартизации ИИ-технологий. Разработка нормативно-правовой базы, определяющей принципы этичного, безопасного и ответственного использования искусственного интеллекта, является неотъемлемой частью процесса укрепления цифрового суверенитета. Такие меры позволяют формировать доверие между бизнесом и государством, создавая условия для масштабного внедрения ИИ в ключевых секторах экономики.

Внедрение ИИ требует не только финансовых инвестиций, но и трансформации организационной культуры, повышения цифровой компетентности персонала и пересмотра управленческих процессов. Эффективное использование интеллектуальных технологий возможно лишь при наличии четкой стратегии цифрового развития компании, включающей этапы внедрения, оценки эффективности и постоянной адаптации системы. Компании, которые начинают интеграцию ИИ уже сегодня, получают страте-

гическое преимущество за счет накопления данных, обучения алгоритмов и формирования устойчивой цифровой инфраструктуры. В долгосрочной перспективе такие организации смогут быстрее адаптироваться к изменениям рынка и более точно прогнозировать поведение клиентов. Искусственный интеллект становится не просто технологическим инструментом, а основой новой модели управления клиентскими отношениями, ориентированной на данные, эффективность и инновации.

Использование ИИ в качестве онлайн-консультанта или чат-бота на сайте компании позволяет не только поддерживать коммуникацию с потенциальными покупателями, но и выполнять функции маркетингового инструмента [4]. В частности, такие платформы интегрируются с рекламными кампаниями, социальными сетями и системами аналитики. Дополнительным преимуществом является возможность гибкой настройки визуального оформления и структуры диалога, что повышает уровень доверия и лояльности клиентов.

Анализ практических кейсов показывает, что внедрение технологий искусственного интеллекта в деятельность застройщиков позволяет значительно повысить эффективность работы отделов продаж. Во-первых, существенно снижается нагрузка на сотрудников, так как они освобождаются от необходимости отвечать на однотипные вопросы. Во-вторых, возрастает скорость реакции на клиентские запросы, что способствует увеличению вероятности заключения сделки. В-третьих, уменьшаются издержки на обработку заявок, поскольку отпадает необходимость в значительном расширении штата. В результате компании получают возможность повышать прибыльность без увеличения расходов на рекламу и персонал.

В контексте цифровой трансформации бизнес-процессов особое значение приобретает концепция «ответственного искусственного интеллекта», предполагающая баланс между инновациями, безопасностью и общественными интересами. При этом использование отечественного программного обеспечения гарантирует сохранность данных, прозрачность алгоритмов и соответствие национальным интересам. Это формирует прочную основу для построения суверенной цифровой экономики, где искусственный интеллект выступает не только инструментом эффективности, но и символом технологической независимости страны. В перспективе Россия обладает всеми предпосылками для того, чтобы стать одним из мировых центров ответственного и суверенного развития искусственного интеллекта. Синергия государственной политики, научного потенциала и промышленного опыта создаёт условия для формирования уникальной экосистемы ИИ, ориентированной на национальные потребности и стратегические цели. Следовательно, роль искусственного интеллекта в трансформации бизнес-процессов должна рассматриваться сквозь призму укрепления технологического, экономического и цифрового суверенитета Российской Федерации. Именно в этом контексте искусственный интеллект становится не просто инструментом модернизации бизнеса, а фундаментом нового этапа национального развития, обеспечивающим устойчивость, конкурентоспособность и стратегическую самостоятельность России в XXI веке.

### Литература

1. Андрияшина Н.С., Полянская В.А., Полянский С.А. Ключевые векторы экономического развития промышленных предприятий на современном этапе // Актуальные проблемы экономики и бухгалтерского учета: Сборник научных статей по материалам VI Всероссийской научно– практической конференции: в 2 томах, Нижний Новгород, 23 ноября 2023 года. Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2024. С. 173–177.
2. Гарина Е.П. и др. Обеспечение экономической безопасности устойчивого развития предприятия машиностроения // Экономика, предпринимательство и право. 2020. Т. 10. № 1. С. 37–52.
3. Яхина Э.А. Управление затратами на современном предприятии // Трибуна ученого. 2021. № 1. С. 45–47.
4. Плотников В.А., Вертакова Ю.В. Устойчивость развития российской промышленности в условиях макроэкономического шока и новая промышленная политика // Экономика и управление. 2022. Т. 28. № 10. С. 1037–1050.
5. Хлап А.А. Техногенный идеал в цифровой культуре: построение модели исследования // Вестник Мининского университета. 2022. Т. 10. № 1 (38). С. 14.
6. Карлик А.Е. Основы экономики фирмы: учебное пособие. СПб., 2017. 256 с.
7. Хвостикова В.А., Щеголева А.С. Современные методы учета и управления затратами в условиях промышленных предприятий // Экономинфо. 2014. № 22. С. 37–39.
8. Калачев М.А., Авилова Н.Д. Актуальные проблемы развития бухгалтерского учета в России // Современный бухгалтерский учет: проблемы и перспективы развития. Труды национальной научно-практической конференции / Под редакцией Г.В. Крафт. 2018. С. 60–63.
9. Вишнякова А.Б., Николаева С.Ю. Цифровая трансформация промышленности: актуальность и основные проблемы внедрения инновационных технологий // Экономика и предпринимательство. 2021. № 5. С. 124–127.