

ОПТИМІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ У СИСТЕМІ ОБРОБКИ ЗАПИТІВ СПОЖИВАЧІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Використання Інтернету та соціальних мереж змінило поведінку споживачів і способи, якими підприємства ведуть свій бізнес. Соціальний і цифровий маркетинг пропонує їм значні можливості завдяки зниженню витрат, покращенню впізнаваності бренду, збільшенню запитів споживачів та обсягів продажів. Поширення нових технологій таких як штучний інтелекту, роботизовані рішення дають можливість підприємствам оптимізувати інформаційні потоки та покращити обслуговування клієнтів [1].

У наш час підприємства вимушені адаптуватися до швидких змін і це справді складний процес, тому що швидкість реагування на запити клієнтів визначає загальний успіх ведення бізнесу, і це означає, чи підвищує підприємство свою конкурентоздатність,

чи воно втрачає своїх споживачів. Зміни на підприємстві відбуваються постійно, тому необхідно змінювати спосіб інформаційного забезпечення.

Ефективне вивчення потреб споживачів дає можливість збільшити конкурентні переваги. Отримані дані повинні надавати інформацію не лише про загальні запити споживачів, але й мають бути розкладені у часі та за місцем, де вони використовуватимуться в процесі прийняття рішень. Для ефективної роботи сучасного підприємства потрібно скорочувати час на прийняття рішень, підвищувати продуктивність та здатність забезпечувати потреби споживача за допомогою всіх типів комунікацій. Загалом це означає, що потрібно володіти правильною інформацією, щоб досягти успіху в спілкуванні зі своїми клієнтами.

Сучасні підприємства працюють у цифрову еру, в якій технології відіграють вирішальну роль у повсякденному житті людини. Для підтримки зв'язків з клієнтами потрібно оновлювати та вдосконалювати дизайн вебсайту підприємства, мобільного додатка, надавати можливість онлайн-допомоги, перш за все, орієнтуючись на клієнта. З появою технологій і вибухом веб-комунікаційних інструментів дослідники ринку мають у своєму розпорядженні більше ресурсів, ніж будь-коли раніше.

Як наслідок, обробка запитів споживачів на підприємствах еволюціонує від традиційної практики до такої, яка орієнтована на швидкість, надійність, зручність та забезпечує нові способи комунікації. Ця трансформація справила глибокий вплив, кардинально змінивши спосіб, у який компанії збирають дані та як вони використовують їх для прийняття кращих бізнес-рішень.

Однак, впроваджуючи нові технології, важливо не забувати, що технологічний прогрес, це лише інструменти, і не завжди найкращі для всіх проектів. Підприємства можуть досягти повного успіху лише тоді, коли вони працюють з людьми, які мають досвід методів як традиційної, так і сучасної обробки запитів. За допомогою штучного інтелекту постійно створюються нові методи роботи з величезною кількістю даних, створених клієнтами, інформаційні технології можуть сприяти управлінню даними та отриманню інформації вищої якості та оптимізації інформаційних потоків на підприємствах [2].

Розвиток нових технологій дає можливість підприємствам знаходити нові способи взаємодії зі своїми клієнтами. Одним із найзначніших технологічних досягнень останніх років є інтеграція штучного інтелекту в обслуговування клієнтів та обробку їх запитів. Штучний інтелект повністю змінив підхід підприємства до обслуговування клієнтів [3].

Так, впровадження технологій штучного інтелекту дозволяє підприємствам аналізувати дані та отримувати розуміння поведінки клієнтів, використовувати у прогностичній аналітиці алгоритми машинного навчання для аналізу запитів клієнтів і прогнозування їх потреб, уподобань та поведінки. Такий підхід дає можливість підприємствам адаптувати свої послуги відповідно до потреб клієнтів, що призводить до покращення взаємодії з клієнтами та оптимізації інформаційних потоків на підприємстві.

Список використаної літератури

1. How good is the information flow in your business? *Force Intellect*. URL: <https://forceintellect.com/2020/05/19/information-flow-in-your-business/> (date of access: 06.11.2023)
2. Kempton B. How Is AI Used in Business? 10 Ways It Can Help. *Upwork*. URL: <https://www.upwork.com/resources/how-is-ai-used-in-business> (date of access: 06.11.2023)
3. How to Use Artificial Intelligence for Customer Acquisition. *Infopulse*. URL: <https://www.infopulse.com/blog/ai-for-customer-acquisition> (date of access: 06.11.2023)