JEL classification: C 82, J 24, O 33

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

САРГСЯН А.П.,
обучающаяся бакалавриата кафедры маркетинга и логистики
ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»,
Донецк, Донецкая Народная Республика
E-mail: annasarg2016@gmail.com

Статья посвящена роли цифровой трансформации как ключевого фактора эволюции современного бизнеса, с акцентом на преобразующий потенциал искусственного интеллекта (ИИ). Исследуется влияние цифровых инноваций на корпоративную культуру, бизнес-модели и конкурентные преимущества. Отмечается важность разработки адаптивного социального контракта для нивелирования рисков, связанных с автоматизацией, обусловленной применением ИИ. Практические примеры, основанные на опыте ряда инновационных компаний, иллюстрируют возможности ИИ в оптимизации деятельности, улучшении пользовательского опыта и создании передовых решений, радикально меняющих подходы к организации труда и образованию.

Ключевые слова: *цифровизация, искусственный интеллект, предпринимательство, бизнес-модель, бизнес-процессы, технологии.*

DIGITAL TRANSFORMATION AND THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN ENTREPRENEURSHIP

The article is devoted to the role of digital transformation as a key factor in the evolution of modern business, with a focus on the transformative potential of artificial intelligence (AI). It explores the impact of digital innovation on corporate culture, business models and competitive advantage. The importance of developing an adaptive social contract to mitigate the risks associated with AI-driven automation is highlighted. Practical examples based on the experience of a number of innovative companies illustrate the potential of AI to optimize operations, improve user experience, and create advanced solutions that radically change approaches to work organization and education.

Key words: *digitalization, artificial intelligence, entrepreneurship, business model, business processes, technologies.*

Постановка проблемы в общем виде. Актуальность темы обусловлена стремительным развитием и повсеместным внедрением цифровых технологий, в особенности искусственного интеллекта (ИИ), которые коренным образом трансформируют бизнес-модели, операционные процессы и стратегии конкуренции на глобальном рынке. Понимание этих изменений и выработка эффективных подходов к управлению цифровой трансформацией становится

критически важным для обеспечения устойчивого развития и достижения конкурентных преимуществ компаниями в любой отрасли.

Цель исследования. Оценить роль искусственного интеллекта (ИИ) в цифровой трансформации предприятий, изучить его воздействие на бизнес-модели, корпоративную культуру и конкурентные преимущества, а также определить необходимость в разработке нового социального механизма для адаптации к изменениям на рынке труда.

Изложение основного материала исследования. В современном мире цифровая трансформация стала неотъемлемой частью стратегии развития большинства компаний. Она охватывает широкий спектр изменений, связанных с внедрением новых технологий, которые кардинально меняют бизнес-процессы и модели. Искусственный интеллект (ИИ) занимает центральное место в этой трансформации, предоставляя компаниям уникальные возможности для повышения эффективности, улучшения клиентского опыта и создания новых продуктов и услуг.

Цифровая трансформация представляет собой процесс интеграции цифровых технологий во все аспекты бизнеса, что приводит к фундаментальным изменениям в том, как компании работают и приносят ценность клиентам. Важно понимать, что успешная трансформация требует не только внедрения технологий, но и изменения корпоративной культуры и подходов к ведению бизнеса, а для лидеров рынка цифровая трансформация - вопрос превосходства и стратегии [1, с. 9]. Чтобы правильно приоритизировать стратегические и операционные задачи, рекомендуется ориентироваться на трехуровневую структуру: создание «новых экосистем», развитие «бизнес-архитектуры», укрепление «фундамента».

В условиях формирования новых экосистем, характеризующихся межотраслевой интеграцией и инновациями, возникающими на стыке различных секторов экономики, стратегическое мышление приобретает первостепенное значение. Цифровые технологии открывают возможности для создания принципиально новых рынков, требующих от компаний

переосмысления традиционных бизнес-моделей. Анализ показывает, что цифровизация оказывает существенное влияние на широкий спектр отраслей, трансформируя транспортные системы, жилищное строительство, торговые практики, банковский сектор, здравоохранение, телекоммуникации, логистику, а также традиционные отрасли, такие как добыча полезных ископаемых и энергетика. В связи с этим, руководителям необходимо критически оценить текущее положение своих компаний в контексте цифровой трансформации.

На уровне бизнес-архитектуры ключевым аспектом становится оптимизация операционных процессов с использованием цифровых технологий. Важнейшие вопросы для рассмотрения включают: обеспечение охвата клиентов во всех точках взаимодействия (как традиционных, так и цифровых), реализацию преимуществ цифровизации и современных аналитических методов, а также трансформацию управленческих и административных процессов. Анализ влияния цифрового развития модель деятельности предприятий охватывает клиентский опыт, инновации в сфере продуктов и создание добавленной стоимости. Прорывные цифровые игроки выделяются прежде всего благодаря превосходному клиентскому опыту, предлагая простые и надёжные процессы взаимодействия на всех этапах. Гибкая ИТ-архитектура позволяет им ускорить инновационное развитие продуктов. Диджитализация охватывает всю цепочку создания стоимости, включая биллинг, техническую поддержку и анализ данных. Более того, трансформация затрагивает и административно-управленческие функции. Новые предприятия задают стандарты, демонстрируя эффективность цифровых подходов и стимулируя компании к адаптации к современным вызовам.

На уровне технологического и организационного фундамента цифровой трансформации ключевым является использование современных технологий и обеспечение гибкости предприятия при минимизации рисков. Важнейшими вопросами являются: оценка применяемых технологий, методы повышения гибкости предприятия и стратегии привлечения специалистов в области цифровых технологий, а также налаживание партнерских отношений. Анализ

технологического и организационного фундамента рассматривается в контексте технологий, корпоративной культуры и организационной модели. Переход к цифровым технологиям требует значительных изменений, в частности, создания гибкой и быстрой ИТ-системы, что не всегда возможно в рамках существующей инфраструктуры. Для работы с новыми технологиями может потребоваться привлечение специалистов, ориентированных на горизонтальную иерархию и межфункциональное взаимодействие, что влечёт за собой необходимость пересмотра корпоративной культуры и организационной модели [2, с. 36-37].

Искусственный интеллект — это технология, которая позволяет системам выполнять задачи, требующие человеческого интеллекта, такие как понимание естественного языка, распознавание изображений и принятие решений. На данном этапе он становится ключевым фактором конкурентоспособности в глобальной экономике, особенно в контексте соперничества между США, Китаем и Россией [3, с. 1]. Однако искусственный интеллект может и сократить рабочие места, где многие профессии подвержены автоматизации. Поэтому, важно иметь двухпрофильное образование, которое подразумевает под собой, что люди, обладающие хорошими цифровыми навыками в сочетании с высокой профессиональной компетенцией, будут наиболее востребованными во всех сферах. Спрос на однопрофильных работников и специалистов постепенно снижается [4, с. 39-40]. Данная технология уже ощущается во всех отраслях и потребует фундаментального изменения в нашем восприятии труда и образования.

Одним из ярких примеров успешной цифровой трансформации является компания Amazon. Используя искусственный интеллект, Amazon оптимизирует цепочки поставок, улучшает рекомендации для клиентов и автоматизирует процессы. В данном случае Amazon демонстрирует как технологии могут стать мощным драйвером роста и инноваций [5].

Компания Google тоже активно внедряет искусственный интеллект в свои продукты и услуги. Системы машинного обучения позволяют Google улучшать

результаты поиска, разрабатывать чат-ботов и создавать инновационные решения в области рекламы. Это помогает компании не только улучшать существующие продукты, но и создавать совершенно новые направления бизнеса.

Одной из лидирующих технологических компаний России является Яндекс, который активно внедряет технологии искусственного интеллекта для улучшения своих сервисов и продуктов [6, с. 2]. Главными и известными продуктами и услугами компании являются Яндекс.Такси, Яндекс.Алиса, Яндекс.Карты и Яндекс.Маркет, на основе которых используются машинное обучение и анализ больших данных для персонализации рекомендаций, улучшение пользовательского опыта и обеспечения безопасности.

Сбербанк, один из крупнейших финансовых институтов в России, в свою очередь, активно внедряет цифровые технологии в свою деятельность, что позволяет ему не только укреплять свои позиции на рынке, но и менять представление о банковских услугах. В последние годы Банк реализует стратегию цифровой трансформации, направленную на улучшение клиентского опыта и оптимизацию внутренних процессов. Сбербанк активно использует технологии искусственного интеллекта для анализа клиентских данных, предлагая персонализированные услуги, основанные на потребностях и предпочтениях клиентов. Например, системы рекомендательного анализа помогают предоставлять предложения по кредитам и инвестициям, что повысило степень удовлетворённости клиентов. Банк внедряет роботов для автоматизации рутинных процессов, таких как обработка заявок и документооборота. Это не только сокращает время обслуживания, но и минимизирует риск ошибок, связанных с человеческим фактором. В результате, сотрудники могут сосредоточиться на более сложных задачах, требующих человеческого интеллекта и креативности. Наряду с этим, Сбербанк создаёт экосистему, включающую не только банковские услуги, но и дополнительный спектр сервисов — от онлайн-образования и телемедицины до доставки

товаров и услуг. Это позволяет клиентам получать все необходимые услуги в одном месте, улучшая общий клиентский опыт и повышая лояльность.

Использование технологий ИИ в различных отраслях экономики способствует повышению эффективности работы бизнеса, улучшению качества услуг и удовлетворённости клиентов, а также стимулирует экономический рост и инновационное развитие общества. Анализ использования технологий искусственного интеллекта в организациях предпринимательского сектора по странам в 2024 г., согласно Глобальному индексу ИИ (The Global AI Index), показал, что в России удельный вес организаций предпринимательского сектора, использующих технологии ИИ в составил 0,7%, что на 12,8 п. п. ниже среднего значения по странам — членам ЕС. В пятёрку лидеров вошли США (100%), Китай (28,7%), Сингапур (14,9%), Великобритания (16,8%) и Франция (6,4%). В числе стран с уровнем показателя ниже российского — Египет, Иран, Индонезия, Таиланд (рис. 1) [7]:

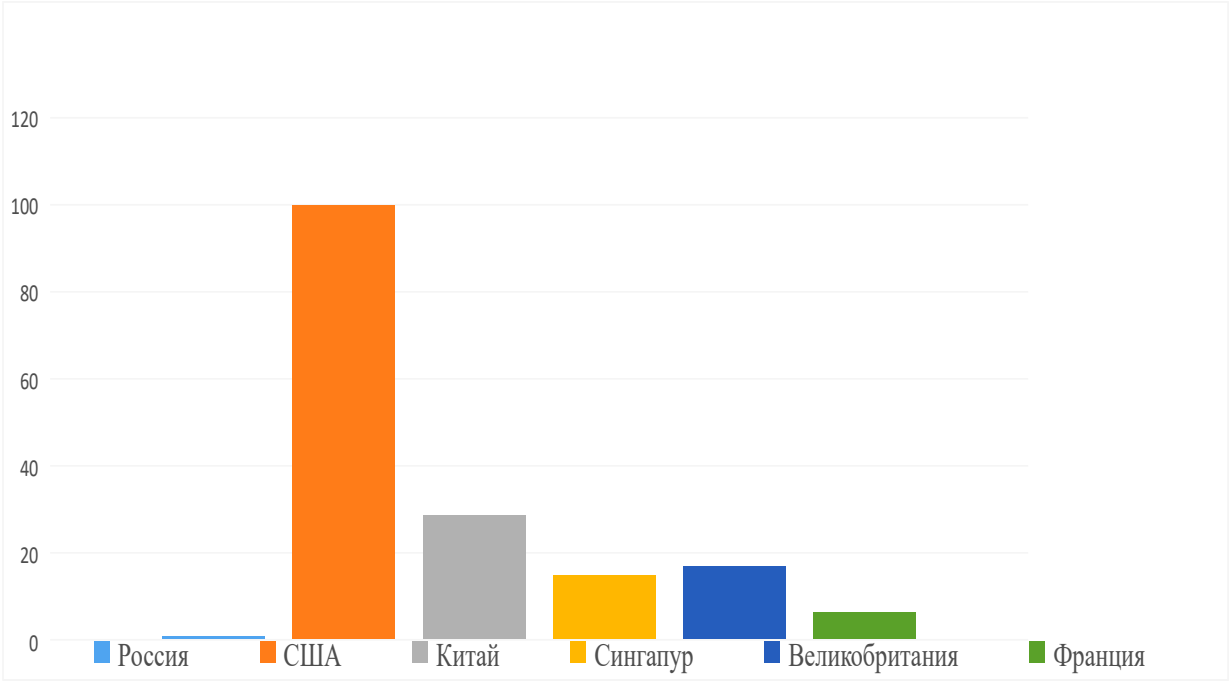


Рис. 1. Использование ИИ в предпринимательском секторе по мнению The Global Index AI

Однако, индекс готовности предпринимателей Российской Федерации к внедрению искусственного интеллекта в течение 3-х лет оценивается в 4,1

балла, при этом существуют ключевые барьеры в использовании ИИ, одним из которых является недостаток специалистов с необходимыми профессиональными компетенциями [8, с. 43] (рис. 2):

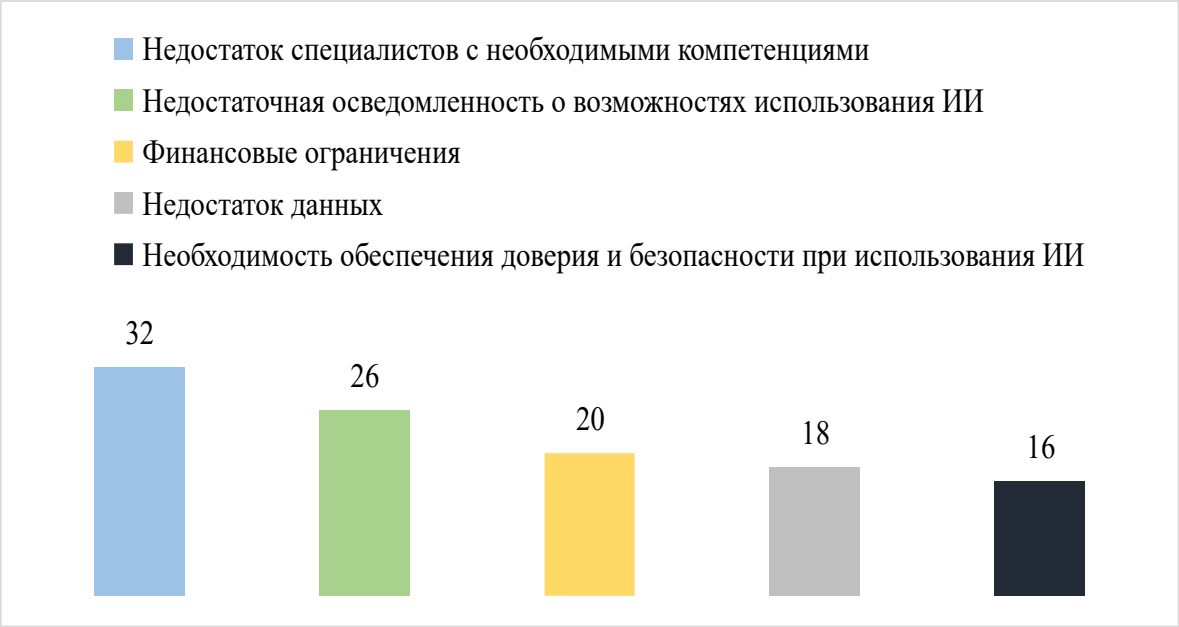


Рис. 2. Ключевые барьеры в использовании ИИ

Нельзя не отметить и скрытые опасения предпринимателей по поводу использования новых автоматизированных технологий, выявленные журналом Forbes и связанные с технологической зависимостью от ИИ в предпринимательстве (рис. 3) [9]:

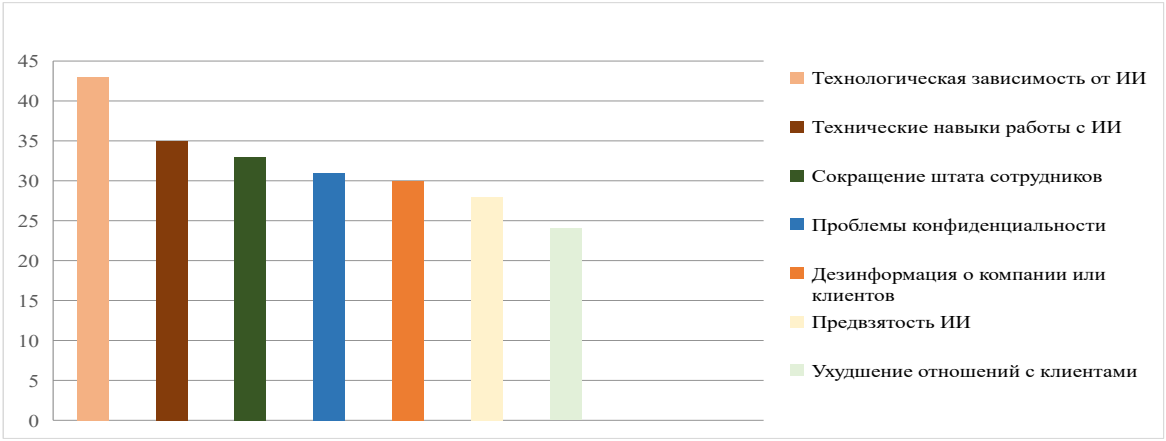


Рис. 3. Опасения предпринимателей в интеграции ИИ в бизнес-процессы

Проведённый анализ позволяет сделать вывод, о том, что российский бизнес идёт в ногу со временем и планомерно внедряет технологии ИИ в

различные сферы своей деятельности. Однако, выявлено отставание использования технологий ИИ в экономике России от ведущих стран.

Последствия отставания внедрения ИИ могут быть разнообразными и влиять на различные аспекты общества и экономики:

- упущение конкурентных преимуществ;
- ограниченный доступ к инновациям;
- ухудшение производительности и эффективности;
- потеря конкурентоспособности на международном уровне и др.

Внедрение ИИ является глобальным трендом, и многие страны и компании активно инвестируют в развитие и применение ИИ, используя ряд преимуществ, такие как повышение эффективности бизнеса, оптимизация бизнес-процессов, прогнозирование трендов, автоматизация процессов и улучшение качества продукции или услуг [10].

Выводы. Таким образом, цифровая трансформация и использование искусственного интеллекта в предпринимательстве открывают перед компаниями множество возможностей, но также требуют значительных изменений в стратегиях и подходах. Компании, которые успешно интегрируют новые технологии в свои процессы, получают не только конкурентное преимущество, повышая свою гибкость и способность адаптироваться к изменениям на рынке, но и развивают культуру инноваций и побуждают предпринимателей к развитию и совершенствованию своих профессиональных компетенций.

Список литературы

1. Индекс готовности приоритетных отраслей экономики Российской Федерации к внедрению искусственного интеллекта : аналитический доклад. — М. : Национальный центр развития искусственного интеллекта при Правительстве Российской Федерации, 2024. — IV. — 85 с.

2. Кулагин В., Сухаревски А., Мефферт Ю. Digital@Scale : Настольная книга по цифровизации бизнеса. — М. : Интеллектуальная Литература, 2019. — 293 с.

3. Ли К.-Ф. Сверхдержавы искусственного интеллекта. Китай, Кремниевая долина и новый мировой порядок / пер. с англ. — М. : Издательство Института Гайдара, 2019. — 272 с.

4. Мошелла Д. Путеводитель по цифровому будущему / пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2020. — 400 с.

5. Сибел Т. Цифровая трансформация. Как выжить и преуспеть в новую эпоху / пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2020. — 272 с.

6. Соколов-Митрич Д. Яндекс.Книга. — 2-е изд. — М. : МИФ Бизнес, 2014. — 360 с.

7. Хаан К., Уоттс Р. Как бизнесы используют искусственный интеллект // Forbes. — 2023. — URL: https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/#how_businesses_are_using_artificial_intelligence_section (дата обращения: 30.03.2025).

8. Хомутова Е. В Использование технологий искусственного интеллекта в цифровой трансформации бизнеса // Международный журнал. — 2024. — Т. 51, № 1. — С. 260–261. — URL: https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-tehnologiy-iskusstvennogo-intellekta-v-tsifrovoy-transformatsii-biznesa/viewer (дата обращения: 30.03.2025).

9. Artificial Intelligence and its Impact on Business. — URL: https://www.infoagepub.com/products/Artificial-Intelligence-and-its-Impact-on-Business (дата обращения: 30.03.2025).

10. The Global Index AI 2024. — URL: https://www.tortoisemedia.com/data/global-ai#rankings (дата обращения: 30.03.2025).