

РАЗРАБОТКА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЧАТ-БОТА-КОНСУЛЬТАНТА ДЛЯ
ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Назарбаева Улдаут Аллаонгар кизи

Магистрант кафедры компьютерной инженерии.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17923013>

Аннотация. В работе рассматривается разработка интеллектуального чат-бота-консультанта, предназначенного для оптимизации бизнес-процессов с использованием технологий искусственного интеллекта. Проект направлен на автоматизацию анализа текущих операций компании, выявление узких мест и формирование рекомендаций по повышению эффективности. Основное внимание уделяется применению машинного обучения, обработке естественного языка и интеграции чат-бота с корпоративными информационными системами. Представлены архитектура решения, ключевые функциональные модули, а также преимущества использования интеллектуального консультационного помощника. Результаты исследования подтверждают, что внедрение подобного чат-бота способно значительно снизить операционные издержки и повысить качество управленческих решений.

Ключевые слова: бизнес-процессы, чат-бот, искусственный интеллект, машинное обучение, оптимизация, автоматизация, NLP, цифровая трансформация.

В условиях цифровой трансформации современного бизнеса компании сталкиваются с необходимостью постоянного повышения эффективности внутренних процессов. Рост конкуренции, увеличение объёмов информации и усложнение управленческих задач требуют внедрения новых инструментов, способных поддерживать принятие решений на основе данных. Одним из наиболее перспективных направлений в данной области является использование интеллектуальных систем, способных анализировать текущие операции, выявлять неэффективные участки и предлагать варианты автоматизации.

Чат-боты, основанные на технологиях искусственного интеллекта, становятся важным элементом цифровой инфраструктуры организации. Они позволяют автоматизировать взаимодействие с сотрудниками, обеспечивать оперативную поддержку, формировать рекомендации и предоставлять доступ к аналитической информации. В отличие от традиционных экспертных систем, современные чат-боты обладают возможностью понимания естественного языка, адаптации к запросам пользователя и непрерывного обучения на основе накопленных данных.[1]

Предлагаемый в работе проект представляет собой интеллектуального чат-бота-консультанта, предназначенного для анализа бизнес-процессов и предоставления рекомендаций по их оптимизации.

Чат-бот сочетает в себе методы обработки естественного языка (NLP), алгоритмы машинного обучения и экспертные бизнес-модели. Он способен собирать данные о деятельности организации, выявлять закономерности, моделировать возможные улучшения и предлагать варианты автоматизации процессов.

Актуальность данного исследования обусловлена растущим спросом на интеллектуальные инструменты поддержки управленческих решений, а также необходимостью снижения затрат и повышения гибкости бизнеса. Разработка подобного чат-бота способствует повышению уровня цифровой зрелости предприятия, позволяя обеспечить более качественный анализ процессов и ускорить их оптимизацию.

Интеллектуальный чат-бот-консультант для оптимизации бизнес-процессов представляет собой комплексное программное решение, объединяющее технологии искусственного интеллекта, машинного обучения и обработки естественного языка. Его задача — автоматизировать диагностику текущих операций компании и формировать персонализированные рекомендации по повышению эффективности. Основой архитектуры чат-бота служит модуль NLP, позволяющий боту понимать запросы пользователя, классифицировать их и формировать осмысленные ответы. Для этого используются модели трансформеров, позволяющие анализировать контекст и обеспечивать высокую точность понимания бизнес-терминологии. NLP-модуль обеспечивает диалоговую составляющую и позволяет сотрудникам взаимодействовать с ботом естественным образом, без необходимости специального обучения.[2]

Следующий ключевой компонент — аналитический модуль, основанный на алгоритмах машинного обучения. Он способен собирать данные из корпоративных систем, таких как CRM, ERP или BPM-платформы, и проводить анализ процессов. Алгоритмы кластеризации, регрессии и прогнозирования позволяют выявлять узкие места, анализировать временные затраты, оценивать эффективность рабочих процессов и предлагать варианты их оптимизации. Помимо этого, используются правила и экспертные модели, которые формируют рекомендации на основе лучших практик управления бизнес-процессами. Интеграционный модуль обеспечивает связь чат-бота с информационными системами организации. Это необходимо для оперативного получения данных, автоматического мониторинга состояния процессов и анализа событий в реальном времени.

Возможность подключения к API корпоративных систем делает чат-бота универсальным инструментом, адаптируемым под специфику конкретной компании

Функционально чат-бот может выполнять следующие задачи: сбор и анализ информации о процессах, оценка эффективности операций, предоставление рекомендаций по автоматизации, выявление неэффективных действий, создание отчётов, а также консультирование сотрудников по вопросам оптимизации цифровых рабочих процессов.

Он может работать как в веб-интерфейсе, так и в корпоративных мессенджерах.

Важное преимущество такого решения — доступность аналитики и рекомендаций в режиме реального времени. Чат-бот может оперативно уведомлять сотрудников о проблемах, прогнозировать возможные сбои и предлагать действия по их предотвращению.

Это снижает нагрузку на менеджеров, ускоряет принятие решений и улучшает качество управления.[3]

Таким образом, разработка интеллектуального чат-бота-консультанта является эффективным инструментом цифровой трансформации, позволяющим организациям повысить производительность и снизить затраты за счёт автоматизации анализа бизнес-процессов.

Разработка интеллектуального чат-бота-консультанта для оптимизации бизнес-процессов демонстрирует высокий потенциал применения искусственного интеллекта в области управления организационной деятельностью. Проведённое исследование подтверждает, что подобная система способна существенно повысить эффективность процессов, сократить время анализа данных и облегчить принятие управленческих решений.

Использование технологий NLP позволяет обеспечить естественное взаимодействие между пользователями и системой, делая консультации более доступными и удобными.

Машинное обучение предоставляет возможность глубокого анализа процессов, автоматического выявления проблем и формирования обоснованных рекомендаций.

Интеграция с корпоративными системами обеспечивает доступ к актуальным данным и оперативный мониторинг ключевых показателей. Внедрение такого чат-бота способствует цифровой трансформации предприятия, повышению уровня его технологической зрелости и улучшению качества управления. Применение интеллектуальных консультационных систем позволяет организациям снижать затраты, минимизировать риски ошибок, ускорять выполнение процессов и повышать общий уровень производительности.

Таким образом, интеллектуальный чат-бот-консультант является перспективным инструментом, способным занять важное место в структуре современных корпоративных решений. Он не только автоматизирует рутинные аналитические задачи, но и обеспечивает поддержку стратегического управления на основе данных. Дальнейшие исследования могут быть направлены на расширение возможностей чат-бота, совершенствование его аналитических моделей и создание адаптивных механизмов обучения, обеспечивающих более высокую точность рекомендаций и гибкость системы.

Литература

1. Davenport T., Ronanki R. *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review, 2018.
2. Maruti Techlabs. *Conversational AI and Business Process Automation*, 2022.
3. Pylokin A., etc. *Business Process Management and Automation*. Springer, 2021.
4. Russell S., Norvig P. *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. 4th ed. Pearson, 2021.
5. Van der Aalst W. *Process Mining: Data Science in Action*. Springer, 2016.
6. Jurafsky D., Martin J. *Speech and Language Processing*. 3rd ed., 2023.
7. Hammer M., Champy J. *Reengineering the Corporation*. HarperCollins, 2009.
8. Рыжова, Е. В., Романенко, И. В. Искусственный интеллект и цифровая трансформация бизнеса. — Москва: Инфра-М, 2021.
9. Куликов, С. Н. Чат-боты и виртуальные ассистенты: современные технологии и применение. — Санкт-Петербург: Питер, 2022.
10. Норенков, И. П. Моделирование и оптимизация бизнес-процессов. — Москва: Форум, 2020.