

ного віку, що ще більше погіршує перспективу подальшого надання послуг населенню м. Харкова в повному обсязі.

Проаналізувавши діяльність КП «Харківблагаустрій» ми дійшли висновку, що потрібно урізноманітнити заходи щодо енергозбереження та вирішення питання кадрового забезпечення.

## **ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БІЗНЕС-СИСТЕМИ ПО КОМУНІКАЦІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ НА ОСНОВІ ЧАТ-БОТІВ**

*Хмелєвська А.А.*

*Науковий керівник – Тітяєв В.В., канд. екон. наук, доцент*

В даний час повсюдно можна спостерігати, як в наше життя активно входять різні системи інформаційних послуг, в тому числі чат-боти. Раніше, популярність чат-ботів ставилася, в більшості своїй до ботів, використовуваним в рутинних завданнях - збір ресурсів, використання ботів в комп'ютерних іграх (при тому, що це заборонено правилами), торгівля на ігрових ринках і т.п. За рахунок цього спостерігався прогрес в розробках: для бота було важливо мати модель поведінки максимально наближену до людської. Зараз же їх застосування значно розширилося. Месенджери і компанії, які впроваджують чат-ботів На даний момент великими розробниками чат-ботів є такі компанії як Facebook, Slack, Discord, Telegram, Kik, Microsoft.

За даними Business Insider, 80% бізнесів розраховують обзавестися власними ботами найпізніше до 2020 року.

Всі ми теоретично знаємо, що чат-боти допомагають економити гроші, залучати покупців і взагалі скоро замінять собою мобільні додатки і мало не весь Інтернет. Однак це не означає, що будь-якому бізнесу слід кидатися в розробку чат-ботів. Для початку має сенс придитися до власних бізнес-процесів.

Оптимізація рішення стандартних завдань, що повторюються, які можна формалізувати у вигляді бізнес-логіки. Це стосується як комунікації бізнесу з зовнішнім світом (наприклад, клієнтами або постачальниками), так і внутрішніх комунікацій.

До таких завдань належить, наприклад, перевірка відповідності рахунків від контрагентів прийнятим в компанії нормам. Чат-бот може сам перевірити документ, знайти помилки, написати контрагенту і попросити його виправити рахунок і повідомити менеджера, коли рахунок потрібного формату буде готовий. Точно так же чат-бот може обробляти заяви на відпустку, збирати у співробітників звіти про відпрацьовані години і зводити їх в таблицю. По суті, будь-яка операція, яка

проводиться по строго окресленого алгоритму і не вимагає від співробітників креативних рішень може бути передоручення чат-боту.

Доведений виграш для компанії в цих випадках - скорочення витрат і економія часу співробітників. Але є і неочевидний - підвищення мотивації персоналу. Стандартні операції присутні в житті навіть найкваліфікованіших співробітників і зовсім не доставляють їм задоволеність умовами праці. Звільнившись від них, люди зможуть зайнятися творчими завданнями, заради яких, власне, і вибрали свою професію.

Цілодобова зворотний зв'язок з користувачами. Забезпечення зворотного зв'язку с користувачами 24 години на добу в будь-яких каналах. Це, мабуть, найочевидніше перевагу чат-ботів. Призначений для користувача сервіс у всіх його проявах - від технічної підтримки до перевірки статусу доставки замовлення кур'єром - стає вирішальним фактором успішності будь-якого бізнесу в сфері b2c.

Витрати компаній на колл-центри і служби підтримки ростуть, і далеко не всі можуть стати лідерами в цій гонці. Секрет полягає в тому, що величезна кількість призначених для користувача питань повторюються і є більш-менш стандартними, і з ними цілком можуть впоратися боти. Мова йде як про чат, так і голосових бесідах - сучасні боти вміють розуміти і синтезувати мову.

Очевидна вигода, знову ж таки - економія коштів. Однак використання чат-ботів в підтримці володіє і іншою перевагою - автоматичні співрозмовники можуть проводити аналіз статистики розмов і знаходити зони в системах компанії, які найчастіше створюють проблеми для користувачів.

Чат-бот може виконувати роботу асистента - аналізувати дані, створювати звіти, заповнювати форми, задаючи власнику навідні запитання. Цими здібностями ботів користуються, наприклад, фінансисти, готуючись до нарад, або рекрутери, використовуючи чат-ботів для того, щоб кандидати могли в режимі діалогу заповнювати форми і не кидати цей процес. Таким чином, якщо ваші бізнес-процеси побудовані на взаємодії з великою кількістю різних інфосистем, чат-боти зможуть полегшити пов'язані з цим складнощі.

## **АДМІНІСТРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ІНВЕСТИЦІЙНИМИ ПРОЕКТАМИ**

**Янголенко О.С.**

*Науковий керівник – Новікова М.М., д-р екон. наук, професор*

Згідно з закон України «Про інвестиційну діяльність», інвестиції – це всі види майнових та інтелектуальних цінностей, що вкладаються