**Цифровая трансформация бизнеса: интеграция искусственного интеллекта в корпоративные информационные системы**

***Афанасьева Арина Владимировна***

*студентка, Калужский филиал*

*Финансового университета при Правительстве РФ,*

*Россия, г. Калуга*

***Прихожалова Ульяна Владимировна***

*студентка, Калужский филиал*

*Финансового университета при Правительстве РФ,*

*Россия, г. Калуга*

В условиях стремительного развития цифровых технологий компании по всему миру сталкиваются с необходимостью адаптации к новой реальности. Одним из ключевых направлений современной цифровой трансформации бизнеса становится внедрение решений на основе искусственного интеллекта (ИИ) в корпоративные информационные системы. Такие системы, как ERP (планирование ресурсов предприятия), CRM (управление взаимодействием с клиентами) и BI (бизнес-аналитика), всё чаще дополняются ИИ-модулями, позволяющими автоматизировать процессы, повышать эффективность и снижать операционные риски.

**Роль искусственного интеллекта в цифровой трансформации**

Цифровая трансформация — это не просто внедрение новых технологий, а глубокое изменение бизнес-процессов, стратегий и моделей управления. Искусственный интеллект играет в этом процессе одну из центральных ролей. Благодаря возможностям машинного обучения, обработки естественного языка и анализа больших данных, ИИ позволяет компаниям:

* автоматизировать рутинные задачи;
* персонализировать предложения для клиентов;
* прогнозировать рыночные тренды и спрос;
* выявлять аномалии и потенциальные угрозы в режиме реального времени.

Эти возможности делают ИИ мощным инструментом для повышения конкурентоспособности организаций в различных отраслях — от производства до финансов и здравоохранения.

**Интеграция ИИ в корпоративные информационные системы**

**ERP-системы и ИИ**

Системы планирования ресурсов предприятия (ERP) обеспечивают централизованное управление ключевыми процессами компании. Интеграция ИИ в ERP позволяет оптимизировать такие области, как управление запасами, логистика и финансовый контроль. Например, алгоритмы машинного обучения могут анализировать исторические данные о продажах и предсказывать потребность в товарах с высокой точностью, что снижает уровень избыточных запасов и минимизирует риск дефицита.

**CRM-системы и ИИ**

В системах управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) ИИ используется для повышения качества обслуживания и увеличения уровня удовлетворённости клиентов. Чат-боты и голосовые помощники на основе NLP (Natural Language Processing) способны обрабатывать запросы пользователей круглосуточно, а алгоритмы прогнозирования помогают выявлять наиболее лояльных клиентов или тех, кто может прекратить сотрудничество (churn prediction).

**BI и аналитика с использованием ИИ**

Бизнес-аналитика (BI) становится более «умной» благодаря внедрению ИИ. Современные платформы используют технологии предиктивной аналитики и генерации отчётов на основе данных без участия человека. Это позволяет менеджерам принимать решения быстрее и на основе более точных данных. Например, ИИ может выявлять скрытые закономерности в поведении клиентов или указывать на слабые места в производственных процессах.

**Вызовы внедрения ИИ в бизнес**

Несмотря на очевидные преимущества, внедрение ИИ в корпоративные информационные системы связано с рядом вызовов:

1. Качество данных. ИИ-системы требуют доступа к большим объемам качественных, чистых и структурированных данных. Многие компании сталкиваются с проблемой фрагментированности информации и её неполноты.
2. Техническая совместимость. Интеграция ИИ в существующую ИТ-инфраструктуру может быть сложной из-за устаревших систем или нестандартных протоколов обмена данными.
3. Кадровый дефицит. Нехватка специалистов в области data science и машинного обучения остаётся одной из основных проблем при масштабировании ИИ-решений.
4. Этические и правовые вопросы. Автоматизация принятия решений, особенно в таких областях, как кредитование или найм персонала, требует соблюдения этических принципов и соответствия нормативным требованиям, включая GDPR и другие законы о защите данных.

В заключении хотелось бы сказать, что интеграция искусственного интеллекта в корпоративные информационные системы является важным этапом цифровой трансформации бизнеса. Она открывает новые возможности для автоматизации, анализа данных и улучшения взаимодействия с клиентами. Однако успешное внедрение ИИ требует не только технологической базы, но и стратегического подхода к управлению изменениями, подготовке персонала и обеспечению безопасности данных.

В будущем можно ожидать дальнейшего развития гибридных решений, сочетающих человеческий и искусственный интеллект, что позволит организациям достигать новых уровней гибкости, скорости и точности в принятии решений.

**Список литературы:**

1. Абакумов, А. И. Искусственный интеллект в управлении предприятием / А. И. Абакумов, В. Ю. Коваленко // Управление большими системами. – 2020. – № 85. – С. 45–67.
2. Введение в искусственный интеллект: учебное пособие / под ред. Н. Г. Зюляевой. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 234 с.
3. Горошникова, Т. И. Цифровая трансформация бизнеса: стратегии и технологии / Т. И. Горошникова, О. В. Бобнева. – СПб.: Питер, 2022. – 304 с.
4. Дронова, Е. А. Интеграция искусственного интеллекта в ERP-системы / Е. А. Дронова // Вестник новых информационных технологий. – 2021. – № 3. – С. 112–120.