

УДК 004.8:005

DOI: https://doi.org/10.31521/modecon.V55(2026)-37

Урсакий Ю. А., кандидат економічних наук, доцент, Чернівецький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету, м. Чернівці, Україна

ORCID: 0000-0002-7793-7761

e-mail: julja-ursakij@ukr.net

Вплив штучного інтелекту на бізнес: можливості, виклики та перспективи

Анотація. У статті досліджено вплив штучного інтелекту на сучасну бізнес-діяльність в умовах цифрової трансформації економіки. Проаналізовано основні напрями застосування технологій штучного інтелекту в бізнес-процесах, зокрема в автоматизації рутинних операцій, маркетингу, логістиці, фінансових послугах, обслуговуванні клієнтів та аналітиці даних. Визначено ключові переваги впровадження штучного інтелекту, серед яких підвищення продуктивності, зниження витрат, прискорення прийняття управлінських рішень та покращення якості послуг. Особливу увагу приділено ризикам і викликам, пов'язаним із використанням штучного інтелекту, зокрема етичним аспектам, якості даних, інтеграції з наявною інфраструктурою та впливу на ринок праці. На основі аналізу практичних кейсів провідних світових компаній обґрунтовано необхідність стратегічного та відповідального підходу до впровадження штучного інтелекту в бізнесі.

Ключові слова: штучний інтелект; бізнес; автоматизація; ефективність; етика; цифрова трансформація; етичні виклики; безпека даних; продуктивність; інновації; оптимізація процесів.

Ursakii Yuliia, PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Management, Marketing and Logistics Chernivtsi Institute of Trade and Economics of SUTE, Chernivtsi, Ukraine

The Impact of Artificial Intelligence on Business: Opportunities, Challenges and Prospects

Abstract. Introduction. The rapid expansion of artificial intelligence technologies determines the high relevance of their application in modern business, as organizations operate in conditions of growing competition, digitalization, and constant environmental change. The increasing complexity of managerial tasks and the need for faster and more accurate decision-making require the search for innovative tools capable of improving operational efficiency and strategic flexibility.

Purpose. The purpose of this article is to analyze the impact of artificial intelligence on business management and to identify its potential advantages, limitations, and conditions for effective implementation in organizational activities.

The research methodology is based on analytical, comparative, and system-based approaches, which enable a comprehensive examination of artificial intelligence as a management tool and allow the identification of key functional areas influenced by its application. Generalization and logical analysis are used to assess the role of artificial intelligence in optimizing business processes and supporting managerial decisions.

Results. The results of the study indicate that artificial intelligence significantly enhances business performance by automating routine operations, accelerating data processing, improving customer interaction, and supporting more informed managerial decisions. At the same time, the findings reveal that the effectiveness of artificial intelligence depends on organizational readiness, data quality, infrastructure compatibility, and the balance between automated systems and human involvement. The analysis also shows that unregulated or poorly planned implementation of artificial intelligence may generate technological, ethical, and workforce-related challenges that reduce its overall effectiveness.

Conclusions. The practical value of the article lies in the formulation of applied conclusions that can be used by business managers, analysts, and decision-makers when designing artificial intelligence integration strategies. The presented results provide guidance for the responsible and efficient use of artificial intelligence in business practice, contributing to sustainable development, improved competitiveness, and long-term organizational performance.

Keywords: artificial intelligence; business; automation; efficiency; ethics; digital transformation; ethical challenges; data security; productivity; innovation; process optimization.

JEL Classification: O33; M15; L86; O32; M21

¹Стаття надійшла до редакції: 20.01.2026

Received: 20 January 2026

Постановка проблеми. У сучасному світі, що швидко змінюється, організації стикаються з необхідністю адаптуватися до нових технологій та інноваційних підходів. Однією з таких революційних технологій і сучасних «креативних підживів» є штучний інтелект (ШІ), що стрімко змінює способи ведення бізнесу, відкриваючи нові можливості для створення, оптимізації та підвищення ефективності бізнесу в широкому спектрі галузей. Сучасні алгоритми ШІ здатні аналізувати величезні масиви даних, прогнозувати поведінку користувачів і навіть автоматизувати багато бізнес-процесів, які раніше вимагали втручання людини.

На сучасному глобальному ринку, який стає все більш конкурентним, інтеграція штучного інтелекту в бізнес-процеси стає важливою вимогою для організацій, щоб залишатися конкурентоспроможними. Це дає організаціям потужний інструмент, який не тільки знижує витрати, але й підвищує продуктивність, якість обслуговування клієнтів і швидкість прийняття рішень. Однак використання штучного інтелекту також порушує питання етики, безпеки даних і підбору персоналу, які створюють додаткові проблеми для бізнес-лідерів. Тому постає питання про те, який вплив штучного інтелекту на бізнес, переваги та ризики його використання, а також можливості на майбутнє.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вплив штучного інтелекту (ШІ) на бізнес є предметом активного дослідження, і останні публікації вітчизняних та закордонних науковців висвітлюють як можливості, так і виклики, пов'язані з його впровадженням. Відзначається, що інтеграція ШІ в бізнес-процеси стає необхідною умовою для забезпечення конкурентоспроможності та ефективності організацій. Логінова І. у своїй статті розглядає можливості та переваги використання ШІ в бізнесі, акцентуючи на важливості етичних норм при впровадженні нових технологій. Вона зазначає, що етика використання даних є критично важливою для підтримки довіри між компаніями та їх клієнтами. Однак важливо зазначити, що попри всі переваги використання ШІ, існують ризики [10]. Наприклад, Cardillo A. у своєму дослідженні відзначає, що 78% світових компаній вже використовують ШІ у своїй діяльності [3]. Проте багато організацій все ще перебувають на етапі вивчення можливостей цієї технології. Аналіз цих публікацій показує, що використання ШІ може суттєво поліпшити ефективність бізнес-операцій, проте також порушує питання етики, безпеки даних і впливу на ринок праці. Водночас варто зазначити, що наукові праці, які системно розглядали принципи та механізми стратегічного управління за допомогою ШІ, є недостатніми. Це створює перешкоди для впровадження високоефективних стратегій і раціональних інвестиційних програм на різних рівнях бізнесу. Таким чином, дослідження вказують на

важливість подальшого вивчення впливу штучного інтелекту на бізнес-середовище з метою формування теоретичних основ і практичних рекомендацій для підприємств у контексті їхнього стратегічного розвитку.

Формулювання цілей дослідження. Метою статті є виокремлення основних напрямів впровадження штучного інтелекту в бізнес, аналіз переваг та ризиків використання штучного інтелекту в бізнес-середовищі, а також дослідження кейсів впровадження штучного інтелекту провідними компаніями світу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поява ChatGPT, програми зі штучним інтелектом, викликала масовий інтерес до технологій машинного навчання. Якщо раніше ШІ був досить дорогим рішенням, доступним лише великим корпораціям, то зараз будь-хто, з його допомогою, може створювати компанії, розробляти програми, аналізувати дані, проводити розрахунки й навіть писати тексти для вебсайтів (часто безоплатно). Штучний інтелект - це комп'ютерна система, яка може самостійно вирішувати завдання, що зазвичай вимагають людського інтелекту. Він з'явився в 1956 році, але став надзвичайно популярним лише в останні роки. Це пов'язано зі значним вдосконаленням технологій та алгоритмів машинного навчання. Штучний інтелект використовується для автоматизації процесів і підвищення ефективності бізнесу. За даними Forbes, використання ШІ в бізнесі може прискорити виробничі процеси на 50%, знизити витрати на 20% і поліпшити якість продукції на 60% [4].

Наразі штучний інтелект використовують у маркетингу та рекламі, управлінні людськими ресурсами, логістиці та виробництві. Наприклад, Amazon інтегрував ШІ для прогнозування попиту та оптимізації складських запасів. Одним із найяскравіших прикладів використання штучного інтелекту в бізнесі є система чат-ботів, яка забезпечує підтримку клієнтів у режимі реального часу. H&M використовує чат-боти у Facebook Messenger, щоб допомогти клієнтам знайти потрібний розмір одягу, дізнатися, чи є товар у наявності, та отримати іншу інформацію. Засновані на технології машинного навчання та обробки природної мови, чат-боти можуть точно розуміти запити клієнтів і відповідати на питання в реальному режимі. Це знижує витрати на підтримку клієнтів і підвищує рівень їхнього задоволення [12].

Розглянемо докладніше кожну з цих сфер і те, як штучний інтелект допомагає поліпшити ключові аспекти бізнес-операцій. Ось декілька основних напрямів впровадження штучного інтелекту, які сьогодні вже активно застосовуються в бізнесі [2; 7; 9; 11]:

1) Автоматизація повсякденних завдань. Штучний інтелект використовується для автоматизації рутинних і повторюваних завдань, таких як обробка

даних, документообіг та адміністрування. Це дозволяє співробітникам зосередитися на більш складних та творчих завданнях, що покращує загальну роботу компанії. Наприклад, автоматизація обробки вхідних даних у фінансах і обробка замовлень в інтернет-магазинах за допомогою системи Natural Language Processing (NLP) дозволяє значно скоротити витрати й зменшити людські помилки.

2) Обслуговування клієнтів та чат-боти. Чат-боти на основі штучного інтелекту, що працюють 24 години на добу, сім днів на тиждень, можуть значно покращити обслуговування клієнтів, обробляючи запити користувачів та надаючи відповіді на поширені запитання в режимі реального часу. Адміністраторам автоматично надсилаються більш складні запити, що оптимізує роботу служби підтримки та зменшує операційні витрати. Наприклад, багато банків використовують чат-боти, щоб допомогти своїм клієнтам з простими банківськими операціями, такими як перегляд залишків на рахунках або блокування карт.

3) Маркетинг та аналітика. За допомогою ШІ маркетологи можуть отримати глибоке розуміння поведінки споживачів, аналізуючи величезну кількість даних. Це може допомогти створити персоналізовані рекомендації для клієнтів, збільшити задоволення та збільшити продажі. Штучний інтелект також використовується для прогнозування попиту та виявлення нових ринкових тенденцій, які допомагають маркетологам створювати ефективні стратегії. Такі компанії, як Amazon та Netflix, активно використовують AI для налаштування рекомендацій та реклами.

4) Управління запасами та логістика. Логістика використовує AI для оптимізації управління запасами, моніторингу пропозиції та аналізу попиту, щоб зменшити витрати та забезпечити своєчасне постачання товарів. Компанії, які обробляють процеси зберігання, використовують штучний інтелект для прогнозування потреб інвентаризації, зниження ризику дефіциту продукції та перевиробництва. AI також використовується для планування маршрутів доставки, зниження витрат на доставку та збільшення швидкості доставки.

5) Фінансові послуги та управління ризиками. У фінансовому секторі AI активно використовується для аналізу ризиків, оцінки кредитоспроможності клієнтів та виявлення шахрайських операцій. За допомогою машинного навчання тисячі транзакцій аналізуються в режимі реального часу для виявлення підозрілих дій, тому є можливість швидко реагувати на потенційні загрози. AI також може допомогти автоматизувати рутинні процеси, такі як розподіл кредитів та обробка транзакцій, підвищити ефективність та зменшити витрати на транзакції.

Трейдери часто використовують штучний інтелект для аналізу та прогнозування ринкових умов, оскільки він може виявляти приховані закономірності.

Штучний інтелект може швидко проаналізувати фінансову звітність компанії, новини та інші фактори, що впливають на ринок, порівняти їх з історичними торговими даними й порекомендувати, чи варто інвестувати в акції. Існують також автоматизовані трейдери, керовані ШІ, які за сприятливих умов самостійно купують акції набагато швидше, ніж людина, і таким чином отримують високі прибутки з меншими зусиллями та ризиком.

6) Охорона здоров'я. Рішення зі штучним інтелектом широко застосовуються в діагностичній візуалізації й допомагають фахівцям точніше оцінити стан внутрішніх органів, тканин і кісток пацієнта. Це значно знижує ризик діагностичних помилок, які можуть бути небезпечними для життя пацієнтів. ШІ також може ставити діагнози з точністю до 94% і призначати лікування на основі тисяч схожих, знеособлених записів. У довгостроковій перспективі це зробить якісну охорону здоров'я набагато доступнішою в усьому світі.

7) UX/UI дизайн. Індустрія дизайну стрімко впроваджує інноваційні рішення, засновані на технологіях штучного інтелекту. Цей сектор ніколи не мав репутації консервативного, тому будь-яка інновація, здатна полегшити роботу професіоналів, незабаром стане повсюдною. Сьогодні, в індустрії дизайну, штучний інтелект використовується для багатьох цілей [8]:

- Для автоматизації рутинних завдань, таких як: створення проєктної документації, моделей, специфікацій та обробка зображень.
- Для генерації креативних ідей: зображень, фотографій, відео, текстів і навіть цілих вебсайтів.
- Для створення інформаційної архітектури.
- Покращення юзабіліті.

Інструменти на основі штучного інтелекту також допомагають фахівцям тестувати проєкти та знаходити базові рішення для їхньої оптимізації.

Отже, ШІ охоплює як внутрішні операційні процеси, так і зовнішні – роботу з клієнтами, допомагаючи компаніям досягати більшої ефективності, знижувати витрати та покращувати якість послуг. Проте важливо пам'ятати, що на даному етапі розвитку штучний інтелект ще не може повністю замінити людську працю або розв'язати всі проблеми самостійно.

За актуальними статистичними оцінками, близько 78% компаній у світі вже застосовують технології штучного інтелекту у своїй господарській діяльності, при цьому 42% підприємств перебувають на етапі вивчення та оцінювання потенційних можливостей його впровадження. Таким чином, понад 82% суб'єктів господарювання або безпосередньо інтегрували рішення на основі штучного інтелекту, або здійснюють підготовчі заходи щодо їх подальшого використання. З урахуванням того, що у світовій економіці функціонує близько 333,34 млн компаній, можна стверджувати, що понад 266 млн підприємств

уже застосовують або досліджують можливості використання штучного інтелекту у своїй діяльності [9; 10].

Водночас у 2017 році лише близько 20% компаній впроваджували інструменти штучного інтелекту у продуктові рішення та бізнес-процеси, однак 72% з них прогнозували суттєвий вплив цих технологій на

власну діяльність у середньостроковій перспективі, зокрема протягом наступних п'яти років [3].

Пропонуємо ознайомитися з відсотком компаній, які використовують штучний інтелект принаймні в одній бізнес-функції, починаючи з 2017 року, згідно з опитуванням McKinsey & Company (рис. 1) [7].

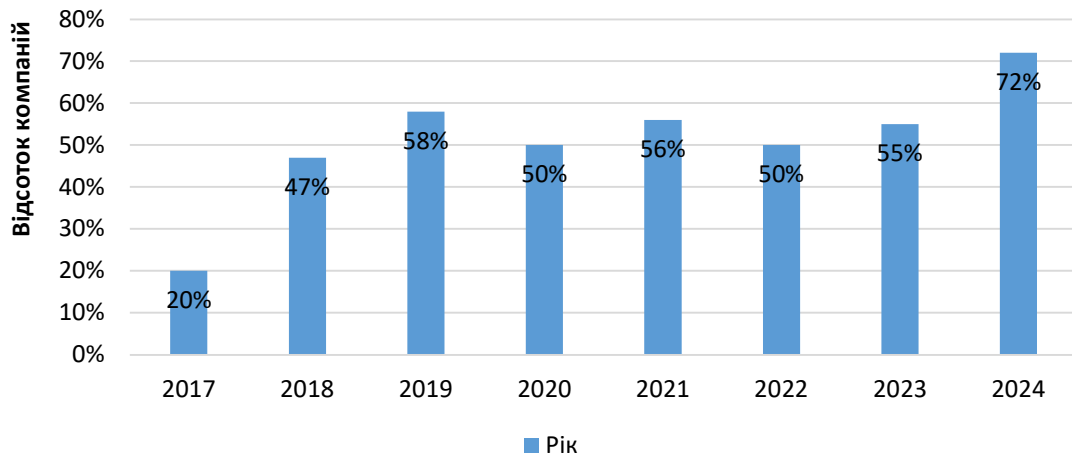


Рисунок 1 - Використання ШІ в компаніях

Джерело: сформовано автором із застосуванням [7].

За останні роки використання штучного інтелекту вирівнялося і стабілізувалося після стрімкого зростання з 2017 по 2018 рік. Однак у 2022-2024 роках його впровадження стрімко зросло.

Підприємства все частіше звертаються до штучного інтелекту, щоб покращити та вдосконалити свої операції. Згідно з опитуванням Forbes Advisor, компанії використовують штучний інтелект у широкому спектрі сфер. Найпопулярнішими сферами застосування є обслуговування клієнтів - 56% респондентів використовують ШІ для цієї мети, а

також кібербезпека і боротьба з шахрайством - 51% компаній [4].

Іншими помітними сферами застосування ШІ є управління взаємовідносинами з клієнтами (46%), цифрові персональні асистенти (47%), управління запасами (40%) і виробництво контенту (35%). Компанії також використовують ШІ для рекомендацій щодо продуктів (33%), бухгалтерського обліку (30%), підбору персоналу та пошуку талантів (26%) і сегментації аудиторії (24%) (рис. 2) [4].

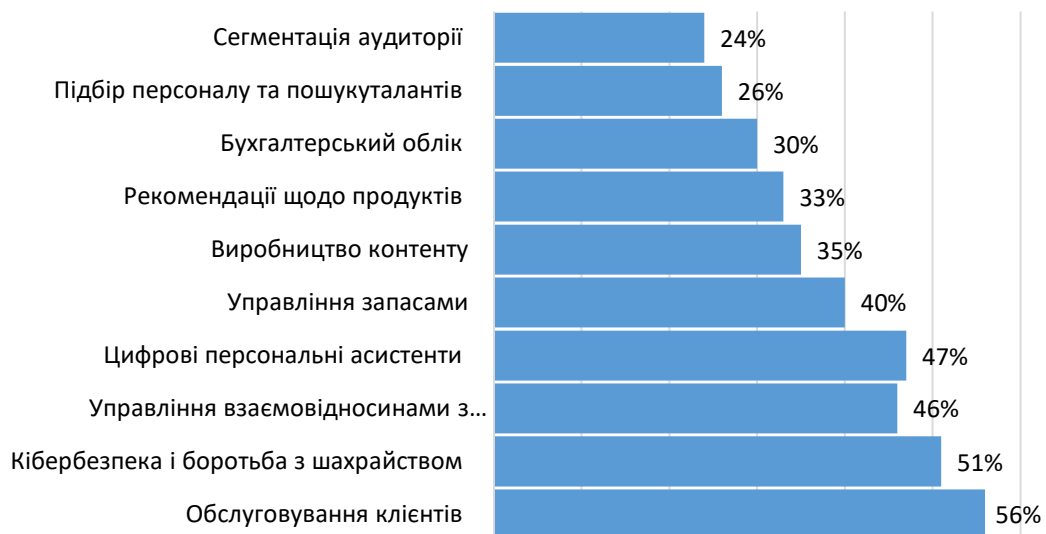


Рисунок 2 - Сфери застосування ШІ в бізнесі

Джерело: побудовано автором із застосуванням [4]

Використовуючи штучний інтелект компанія отримує безліч переваг основними з яких є [8; 5; 10]:

1. Підвищення продуктивності. Головною перевагою штучного інтелекту в бізнесі є автоматизація та прискорення рутинних процесів. Він може обробляти замовлення, збирати й аналізувати дані, готувати фінансові документи та багато іншого. В результаті у співробітників з'являється більше вільного часу, щоб зосередитися на розвитку бізнесу, поліпшенні відносин з клієнтами й вивченні нових каналів продажів.

2. Мінімізація ризиків. ШІ в змозі здійснювати аналіз бізнес-процесів, встановлювати приховані взаємозв'язки та виявляти закономірності, які вказують на потенційні ризики для бізнесу. Це особливо важливо у фінансовому секторі, де штучний інтелект часто використовують для моніторингу шахрайства. Як наслідок, системи стають менш вразливими до шахрайства.

3. Швидкість прийняття рішень. У деяких сферах бізнесу, таких як торгівля і брокерські послуги, швидкість прийняття рішень може мати вирішальне значення. У цьому відношенні ШІ практично незамінний, оскільки він може обробляти й аналізувати великі обсяги різноманітних даних за лічені секунди та миттєво реагувати на них. При цьому точність AI-рішень постійно підвищується завдяки їхній здатності до навчання.

4. Усунення людського фактора. На відміну від людини, штучний інтелект не схильний до впливу емоцій, він ніколи не буває в поганому. В основі його роботи лежать математичні функції, які постійно вдосконалюються і продовжують підвищувати свою точність і ефективність.

5. Збільшення продажів. ШІ може допомогти компаніям розпізнати та використати нові можливості для бізнесу. Наприклад, системи можуть аналізувати дані про потреби клієнтів і пропонувати нові продукти/послуги, які мають попит. Нейромережі генерують новий креатив і всі види контенту (відео, текст і візуальну рекламу продуктів).

6. Збільшення прибутку. Використання роботів дозволяє знизити виробничі витрати, підвищити продуктивність і поліпшити якість продукції. Статистика показує, що використання ШІ лише в системах ціноутворення може призвести до збільшення прибутку на 5%. Якщо ж використовувати цю технологію комплексно, то ця цифра може збільшитися в рази. Використання машинного навчання та нейронних мереж також може зменшити витрати на робочу силу.

Штучний інтелект надає бізнесу безліч переваг, які сприяють підвищенню ефективності та прибутковості. Завдяки автоматизації рутинних процесів, швидкому аналізу даних і мінімізації ризиків, ШІ дозволяє компаніям зосередитися на стратегічних завданнях і зміцненні відносин з клієнтами. Також він значно знижує вплив людського фактора, забезпечуючи

стабільність і точність в операціях. Всі ці аспекти сприяють зростанню продажів і прибутку, допомагаючи бізнесу вчасно реагувати на потреби ринку.

Однак, разом із перевагами, використання штучного інтелекту несе і певні виклики та ризики. Попри можливості, які надає ця технологія, важливо враховувати й негативні сторони впровадження ШІ. Серед яких виділяють [1; 2; 4; 6; 7; 10; 11]:

1. Вибір індивідуальної стратегії впровадження. Оскільки універсального алгоритму впровадження AI на підприємстві не існує, компаніям необхідно вибрати та протестувати власну стратегію інтеграції. Підготовчий етап включає оцінку наявних даних, інфраструктури та загальної готовності бізнесу до таких серйозних змін. Потім складається дорожня карта, яка показує низку дій, необхідні ресурси та очікувані терміни завершення проєкту.

2. Інтеграція з наявною інфраструктурою. Впровадження AI в наявні системи управління бізнесом, платформи безпеки та ланцюжки постачання часто вимагає значної реорганізації. У таких оновленнях недостатньо встановити кілька плагінів. Швидше за все, потрібно більше дій і ресурсів. Бажано провести ретельний аудит інфраструктури та навчання персоналу перед початком інтеграції.

3. Якість і повнота даних. Інформація є критичним фактором успіху інтеграції штучного інтелекту. Продуктивність нейронних мереж і результати, які вони видають, безпосередньо залежать від якості інформації. Навіть найменший недолік може зробити технологію неефективною або зашкодити бізнесу. Щоб уникнути цього, компаніям необхідно приділяти особливу увагу контролю даних і використовувати надійні системи управління даними.

4. Відсутність етики. Штучний інтелект порушує важливі етичні питання, такі як конфіденційність, підзвітність і можливість використання у шкідливих цілях.

5. Відсутність креативності. Проблема в тому, що машини працюють запрограмовано; ШІ дозволяє машинам самонавчатися, але вони не можуть навчитися мислити нестандартно. AI завжди аналізує ситуації на основі попередніх вхідних даних і минулого досвіду, але не може вчитися на досвіді минулого. Машинам важко бути креативними. Класичний приклад - фінансовий звіт Forbes. Для його написання використовують Quik-ботів. Звіти - це факти/дані, попередньо завантажені в ботів. Forrester прогнозує, що такий тип контенту, створений ботами, може замінити 16 відсотків робочих місць у США до 2025 року, що є спірним питанням.

6. Високі витрати на встановлення та обслуговування. Створення машини, здатної імітувати людську логіку і судження, вимагає багато ресурсів і часу, що робить обладнання значно дорожчим.

7. Машини зі штучним інтелектом можуть призвести до скорочення робочих місць. Роботи замінюють більшість повторюваних завдань. Потреба у людському втручанні зменшується, оскільки компанії прагнуть до більш безпомилкових і безпечних операцій. AI також характеризується швидкістю на яку не здатна людина. Як наслідок, багато колись поширених робочих місць зникають. Такі завдання, як просте введення даних і чат-підтримка - перша точка контакту з клієнтами, тепер виконуються ботами, які є більш ефективними та доступними 24 години на добу. За оцінками експертів, до 2030 року щонайменше 30% людської робочої сили, або близько 800 мільйонів робочих місць, буде замінено роботами.

8. Брак EQ. Машинам бракує емоцій та людського співчуття, що робить їх непридатними для певних видів робіт, таких як консультування та догляд.

Впровадження штучного інтелекту в бізнес вимагає ретельного планування та продуманої стратегії інтеграції, враховуючи потребу в сумісності з наявною інфраструктурою та якісними даними, без яких ефективність технології знижується. Крім того, етичні аспекти, як-от конфіденційність і підзвітність у прийнятті рішень, вимагають формування чітких стандартів відповідального використання ШІ. Хоча ШІ демонструє значний потенціал у сфері аналітики, його обмеження в креативності та емоційному інтелекті зумовлюють специфічні рамки застосування. Висока вартість впровадження і можливі соціальні наслідки, зокрема ризик скорочення робочих місць, підкреслюють важливість зваженого підходу до використання ШІ.

Проте, ці фактори не є перешкодами для використання штучного інтелекту в бізнесі. Компанії різних розмірів та галузей знаходять можливості та адаптують зазначених «помічників» у різні бізнес-процеси, що підвищує їх ефективність, обслуговування клієнтів та допомагає у створенні інноваційних продуктів. Прикладом є наступні компанії:

1. Amazon: автоматизація ланцюгів постачання та рекомендації. Інтернет компанія активно використовує штучний інтелект для оптимізації ланцюгів постачання, управління запасами та прогнозування попиту. Алгоритми машинного навчання точно прогнозують попит на товари, аналізуючи історичні дані про продажі, поведінку користувачів і сезонні коливання. Крім того, система рекомендацій Amazon на основі штучного інтелекту створює персоналізовані пропозиції для клієнтів, покращуючи користувацький досвід і стимулюючи продажі [9; 11].

2. Tesla: автономні транспортні засоби. Компанія використовує штучний інтелект для розробки автономних автомобілів. Заснована на нейронних мережах, система «Автопілот» аналізує великі обсяги даних з камер, радарів та

ультразвукових датчиків, щоб допомогти автомобілю орієнтуватися на дорозі, уникати перешкод і дотримуватися правил дорожнього руху. Система вдосконалюється з кожною поїздкою, навчаючись і покращуючи свої моделі, використовуючи реальні дані про водіння [5; 10].

3. Google: пошукова система та обробка голосу. Корпорація використовує штучний інтелект у своїй пошуковій системі, застосовуючи алгоритми, обробку природної мови та розпізнавання зображень для покращення результатів пошуку. Алгоритм BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) допомагає краще зрозуміти контекст пошукових запитів, роблячи результати пошуку більш релевантними для користувачів. Google Translate також використовує нейронні мережі для забезпечення точних і природних перекладів [6].

4. Microsoft: помічник Cortana та аналітика бізнес-процесів. Microsoft застосовує штучний інтелект у низці продуктів, таких як асистент Cortana та аналітичний сервіс Power BI. Cortana підвищує продуктивність користувачів, використовуючи алгоритми ШІ для розуміння голосових команд і надання персоналізованих відповідей; в Power BI інтегровані аналітики ШІ, які автоматично виявляють закономірності в бізнес-даних і використовують ці знання, щоб допомогти компаніям приймати більш обґрунтовані рішення [1].

5. JP Morgan Chase: Автоматизація юридичної аналітики. Фінансова компанія використовує штучний інтелект для автоматизації юридичного аналізу за допомогою системи COiN (Contract Intelligence). Система обробляє юридичні документи, знаходить важливу інформацію та аналізує контракти набагато швидше, ніж це може зробити людина; завдяки ШІ JPMorgan заощаджує тисячі робочих годин і зменшує ймовірність помилок у юридичних документах.

6. Netflix: персоналізовані рекомендації щодо контенту. Використовує штучний інтелект для аналізу поведінки користувачів, щоб рекомендувати фільми та серіали на основі вподобань глядачів. Алгоритм аналізує переглянуті відео, жанрові вподобання, час перегляду і навіть паузи, щоб створити персоналізований список рекомендацій для кожного користувача. Це допомагає залучити глядачів і збільшити кількість переглядів на платформі [2].

7. Корпорація Meta інтегрувала модель глибокого навчання DeepText у Facebook у 2016 році, що дозволило їй швидше автоматизувати обробку контенту та контролювати наміри та взаємодію користувачів. Нейромережа ефективно аналізує тисячі завдань за секунди й підтримує понад 20 мов. На основі оброблених даних він оцінює релевантність контенту, виявляє спам і кібербулінг і створює персоналізовані висновки.

8. Виробник вантажівок Daimler Truck Asia (DTA) модернізує свою застарілу ручну систему управління якістю за допомогою технології штучного інтелекту. З

цією метою Deloitte замовила розробку платформи аналітики штучного інтелекту, яку пізніше назвали «проактивною зйомкою». Він виконує комплексний аналіз великої кількості даних: від стану транспорту до активності в соціальних мережах. Це дозволило DTA скоротити час усунення неполадок на 50%, знизити гарантійні витрати на продукцію на 8 мільйонів доларів і підвищити лояльність клієнтів.

9. Humana, одна з найбільших страхових компаній США, представила модель штучного інтелекту для автоматизації процесу обробки претензій клієнтів. Раніше вона використовувала голосовий чат тільки для обробки дзвінків, але не обробляла багато запитів і скеровувала їх співробітникам служби підтримки. Тоді компанія представила нового чат-бота AI, заснованого на моделі IBM Watson. Він має більш просунуті навички природної мови, які допомагають йому зіткнутися з багатьма іншими проблемами й генерувати відповідні відповіді. Humana подвоїла кількість запитів,

отриманих ботом, зменшивши витрати на підтримку та обслуговування клієнтів [11].

Висновки. Отож, попри виклики, успішні кейси впровадження ШІ провідними компаніями світу (Amazon, Tesla, Google, Microsoft та інші) демонструють, що при правильному підході ця технологія може стати потужним інструментом для підвищення конкурентоспроможності та ефективності бізнесу. Ключовим фактором успішної інтеграції ШІ є розробка чіткої стратегії впровадження, що враховує специфіку конкретного бізнесу та забезпечує баланс між автоматизацією процесів та збереженням людського фактора там, де він необхідний. Тому, штучний інтелект стає невіддільною частиною сучасного бізнесу, і його роль продовжуватиме зростати, що потребуватиме подальших досліджень. Компаніям важливо не відставати від цього тренду, але підходити до впровадження ШІ виважено та систематично, враховуючи як потенційні переваги, так і можливі ризики.

Література:

1. Allan D. (2019). Microsoft's Cortana gains conversational AI, becoming an 'intelligent agent'. *TechRadar*. URL: <https://www.techradar.com/news/microsofts-cortana-evolves-with-conversational-ai-becoming-an-intelligent-agent>.
2. Antonyuk S. (2023). All about netflix artificial intelligence: the truth behind personalized content. *Litslink*. URL: <https://litslink.com/blog/all-about-netflix-artificial-intelligence-the-truth-behind-personalized-content>.
3. Cardillo A. (2025). How many companies use AI? Exploding Topics. URL: <https://explodingtopics.com/blog/companies-using-ai>.
4. Haan K. (2024). How businesses are using artificial intelligence in 2024. *Forbes Advisor*. URL: https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/#how_businesses_are_using_artificial_intelligence_section.
5. How does Tesla use AI in cars – exploring the future of emerging technologies, digital economy, data security, and healthtech. *Exploring the Future of Emerging Technologies, Digital Economy, Data Security, and HealthTech – Exploring the Future of Emerging Technologies, Digital Economy, Data Security, and HealthTech*. URL: <https://disruptionhub.com/how-does-tesla-use-ai-in-cars/>.
6. How Google uses AI (artificial intelligence) in search. *The #1 Ranked AI Writer for SEO | SEO.AI*. URL: <https://seo.ai/blog/google-ai-artificial-intelligence>.
7. The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year / McKinsey & Company. URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2023-generative-ais-breakout-year>.
8. Використання штучного інтелекту у бізнесі. *Avada Media*. URL: <https://avada-media.ua/services/ispolzovaniye-iskusstvennogo-intellekta-v-biznese/>.
9. Вплив штучного інтелекту на ефективність та конкурентоспроможність бізнесу. URL: https://sitniks.ua/blog_post/vplyv-shtuchnogo-intelektu-na-efektyvnist-ta-konkurentospromozhnist-biznesu/.
10. Логінова І. (2024). Штучний інтелект у бізнесі: можливості і переваги використання. *InProject - IT компанія, яка створює неймовірні digital продукти*. URL: <https://inproject.org/chy-potriben-shtuchnyj-intelekt-u-biznesi/>.
11. Трансформація бізнесу впровадженням штучного інтелекту: плюси та мінуси. *Apix-Drive*. URL: <https://apix-drive.com/ua/blog/useful/vprovadzhennja-shi-u-biznes-procesi#perevagi-ta-korist>.
12. Штучний інтелект для бізнесу: сфери застосування, ризики та перспективи. URL: <https://strategi.com.ua/shtuchnyy-intelekt-dlia-biznesu/>.

References:

1. Allan D. (2019). Microsoft's Cortana gains conversational AI, becoming an 'intelligent agent'. *TechRadar*. Retrieved from: <https://www.techradar.com/news/microsofts-cortana-evolves-with-conversational-ai-becoming-an-intelligent-agent>
2. Antonyuk S. (2023). All about netflix artificial intelligence: the truth behind personalized content. *Litslink*. Retrieved from: <https://litslink.com/blog/all-about-netflix-artificial-intelligence-the-truth-behind-personalized-content>
3. Cardillo A. (2025). How many companies use AI? Exploding Topics. Retrieved from: <https://explodingtopics.com/blog/companies-using-ai>
4. Haan K. (2024). How businesses are using artificial intelligence in 2024. *Forbes Advisor*. https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/#how_businesses_are_using_artificial_intelligence_section.
5. How does Tesla use AI in cars – exploring the future of emerging technologies, digital economy, data security, and healthtech. *Exploring the Future of Emerging Technologies, Digital Economy, Data Security, and HealthTech – Exploring the Future of Emerging Technologies, Digital Economy, Data Security, and HealthTech*. <https://disruptionhub.com/how-does-tesla-use-ai-in-cars/>.

6. How Google uses AI (artificial intelligence) in search. The #1 Ranked AI Writer for SEO | SEO.AI. <https://seo.ai/blog/google-ai-artificial-intelligence>.
7. The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2023-generative-ais-breakout-year>.
8. Vykorystannia shtuchnoho intelektu u biznesi [Using artificial intelligence in business]. <https://avada-media.ua/services/ispolzovaniye-iskusstvennogo-intellekta-v-biznese/>.
9. Vplyv shtuchnoho intelektu na efektyvnist' ta konkurentospromozhnist' biznesu. [The impact of artificial intelligence on business efficiency and competitiveness]. https://sitniks.ua/blog_post/vplyv-shtuchnogo-intelektu-na-efektyvnist-ta-konkurentospromozhnist-biznesu/.
10. Lohinova, I. (2024). Artificial intelligence in business: opportunities and benefits of use. InProject - an IT company that creates incredible digital products. <https://inproject.org/chy-potriben-shtuchnyj-intelekt-u-biznesi/>.
11. Business transformation through the implementation of artificial intelligence: pros and cons. Apix-Drive. <https://apix-drive.com/ua/blog/useful/vprovadzhennja-shi-u-biznes-procesi#pervagi-ta-korist>.
12. Shtuchnyj intelekt dlia biznesu: sfery zastosuvannia, ryzyky ta perspektyvy [Artificial Intelligence for Business: Applications, Risks and Prospects]. <https://strategi.com.ua/shtuchnyj-intelekt-dlia-biznesu/>.



Ця робота ліцензована Creative Commons Attribution 4.0 International License