

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

# Тези

**76-ї наукової конференції професорів,  
викладачів, наукових працівників,  
аспірантів та студентів університету**

**ТОМ 2**

**14 травня – 23 травня 2024 р.**

Зважаючи на розвиток Інтернет-торгівлі, оподаткування операцій, пов'язаних з нею, в Україні вимагає вдосконалення, для чого з урахуванням міжнародного досвіду варто здійснити наступне:

- встановити порогове значення для оподаткування в інтернет-торгівлі, тобто, звільнювати від оподаткування підприємців, які мають оборот нижче встановленого порогу для полегшення податкового тягара для них та стимулювання підприємницького середовища;
- розширити сферу оподаткування за рахунок іноземних інтернет-торговців, які продають свої товари в Україні;
- застосовувати систему реєстрації та контролю для забезпечення ефективного нагляду за оподаткуванням інтернет-торгівлі та уникнення недекларування доходів.

#### *Література*

1. Податковий Кодекс України: Закон України 2 грудня 2010 року №2755-VI / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17> (дата звернення: 20.03.2024).
2. Кужелюк А.В., Стаднюк Т.В. Інтернет-торгівля: здійснення та облік. Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. Випуск 9. С. 797–801. URL: <http://global-national.in.ua/archive/9-2016/163.pdf> (дата звернення: 20.03.2024).
3. Про електронну комерцію: Закон України від 03 вересня 2015 р. №675-VIII / Верховна рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>. (дата звернення: 20.03.2024).

**УДК 004.82:658.8:336.71**

*Ю.С. Худолій, к.е.н., доцент  
К.А. Доценко, студентка групи 101-ЕФ  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»*

## **РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ**

Штучний інтелект (ШІ) став модним словом у сучасному суспільстві і змінює спосіб ведення бізнесу. Простіше кажучи, ШІ означає здатність машин імітувати людський інтелект, включаючи навчання, вирішення проблем і прийняття рішень. Компанії все частіше використовують технологію штучного інтелекту для вдосконалення своєї діяльності, покращення обслуговування клієнтів і підвищення продуктивності. Наприклад, чат-боти зі штучним інтелектом замінюють агентів з обслуговування клієнтів, які відповідають на поширені запитання, а

аналітика допомагає компаніям краще розуміти потреби та вподобання своїх клієнтів.

Обслуговування клієнтів є важливим аспектом кожного бізнесу, але сучасна екосистема обслуговування клієнтів стикається зі значними проблемами. Найкращі банки використовують боти для виявлення та кваліфікації, збираючи інформацію про їхні прибутки, витрати та фінансові цілі в режимі діалогу. Дослідження показують, що банки можуть автоматизувати до 90% взаємодії завдяки чат-ботам. Однак середній час відповіді компаній часто занадто довгий, що призводить до незадоволення та розчарування клієнтів.

ШІ можна використовувати як першу точку контакту з клієнтами в усіх точках взаємодії з брендами. За допомогою ШІ агенти з обслуговування клієнтів можуть надавати високоякісний сервіс також може забезпечити цілодобову підтримку клієнтів, що неможливо для людини. Згідно з опитуванням, проведеним INVESP, основні переваги чат-ботів на думку клієнтів наступні (табл. 1).

**Таблиця 1.**

**Переваги чат-ботів, з точки зору клієнтів, %**

Цілодобове обслуговування	64%
Миттєва відповідь	55%
Отримання відповідей на прості запитання	55%
Легке спілкування	51%
Привітність і доступність	32%

Одним із способів, як штучний інтелект формує майбутнє обслуговування клієнтів, є надання багатоканальних послуг. Чат-боти та віртуальні асистенти зі штучним інтелектом можуть легко інтегруватися з різними каналами, такими як соціальні мережі, телефон та електронна пошта, щоб забезпечити послідовну та якісну підтримку клієнтів. Інтегрування – використовуючи обробку природної мови (NLP) і машинне навчання (ML), чат-боти зі штучним інтелектом можуть розуміти запити клієнтів і відповідати на них у реальному часі через різні канали. Це дозволяє чат-ботам безперешкодно передавати контекст між каналами, тож клієнтам не потрібно повторювати проблему знову і знову. Крім того, чат-боти зі штучним інтелектом можуть інтегруватися з іншими інструментами обслуговування клієнтів, такими як системи управління знаннями та CRM-системи, щоб отримати доступ до релевантної інформації про клієнтів і надавати їм персоналізовану підтримку. Це гарантує, що клієнти отримують швидкі та точні відповіді незалежно від того, яким каналом вони користуються для спілкування з брендом.

Ще один спосіб, як штучний інтелект може покращити обслуговування клієнтів, – це аналіз відгуків і настроїв клієнтів. Інструменти на основі штучного інтелекту можуть аналізувати відгуки клієнтів через різні канали, включаючи соціальні мережі, електронну

пошту та чат, щоб визначити тенденції та сфери для вдосконалення. Це допомагає компаніям продуктивно вирішувати проблеми клієнтів.

Штучний інтелект має потенціал для трансформації індустрії обслуговування клієнтів. Надаючи швидку, персоналізовану підтримку, автоматизуючи рутинні завдання та аналізуючи відгуки клієнтів, ШІ може значно покращити обслуговування, підвищити ефективність та рівень задоволеності клієнтів. Але компаніям потрібно використовувати ШІ відповідально та етично, балансуючи між перевагами автоматизації та необхідністю людської взаємодії.

#### *Література*

1. *Khrais, L. T. (2020). Role of Artificial Intelligence in Shaping Consumer Demand in E-Commerce. Future Internet, 12(12), 226 p.*
2. *Heins, C. (2023). Artificial intelligence in retail – a systematic literature review. Foresight, 25(2), 264-286.*
3. *Bosch Software Technologies. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Transforming Global Supply Chains. Retrieved from Bosch Software Technologies website.*
4. *Худолій Ю.С. Трансформація роздрібного банкінгу під впливом Fintech / Ю.С. Худолій, Л.А. Свистун // Економіка і регіон. 2023. № 4 (91). С. 206 – 214. DOI: 10.26906/EiR.2023.4(91). 3214.*