ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ПЛАТФОРМЕ ПРОДАЖ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ

Ольга ДАНИЛЕЙКО

CZU: 004.89:658.8 olga.danileicko@gmail.com

This thesis explores the capabilities of artificial intelligence on the Salesforce platform for optimizing key business processes. It examines the current trends in artificial intelligence development, its integration into CRM systems, and examples of its application on the Salesforce platform. Special attention is given to analyzing the impact of artificial intelligence on customer relationship management and the optimization of marketing and sales processes.

Данная работа посвящена анализу возможностей искусственного интеллекта на платформе Salesforce для оптимизации ключевых бизнес-процессов. В работе рассматриваются текущие тенденции развития искусственного интеллекта, его интеграция в CRM-системы, а также примеры применения на платформе Salesforce. Особое внимание уделяется анализу влияния искусственного интеллекта на управление взаимоотношениями с клиентами и оптимизацию процессов маркетинга и продаж.

Современный мир бизнеса, переполненный переменами и новыми технологиями, ставит перед компаниями множество вызовов, ключевым из которых является постоянное повышение эффективности бизнес-процессов. В этой связи, особенно актуальной становится интеграция передовых технологий, таких как искусственный интеллект, в системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Компании все чаще внедряют искуственный интелект для автоматизации процессов, улучшения прогнозирования и принятия решений, а так же для улучшения клиентского опыта. Согласно исследованию Стэндфордского университета (Artificial Intelligence Index Report 2023) [1], искусственный интеллект вступил в эру своего применения и 2022–2023 года характеризовались тем, что новые модели искусственного интеллекта выпускались на рынок каждый месяц. Данные модели, например, ChatGPT, Stable Diffusion, Whisper и DALL-E 2, способны выполнять все более и более широкий спектр задач: от манипуляций с текстом и анализа до генерации изображений и, на удивление, хорошее распознавание речи. Они демонстрируют возможности ответа на вопросы, генерацию текста, изображений, кода, и др.

Платформа Salesforce, будучи одним из лидеров в области CRM, предоставляет обширные возможности для использования искусственного интеллек-

та, что делает её привлекательным объектом для анализа. Искусственный интеллект способен радикально трансформировать стандартные подходы к продажам, маркетингу, обслуживанию клиентов и анализу данных. Эти изменения возможны благодаря способности искусственного интеллекта анализировать большие объемы данных, выявлять закономерности, прогнозировать тенденции и автоматизировать рутинные операции. Внедрение искусственного интеллекта в CRM не только способствует увеличению продаж и оптимизации маркетинговых кампаний, но и повышает общую удовлетворенность клиентов за счет более персонализированного и качественного обслуживания.

Цель данного исследования заключается в анализе возможностей и оценке эффективности использования искусственного интеллекта на платформе Salesforce для оптимизации ключевых бизнес-процессов в компаниях различного масштаба. Для достижения этой цели были определены следующие задачи: **1.** Изучить современные подходы к интеграции искусственного интеллекта в системы CRM на примере платформы Salesforce. **2.** Проанализировать влияние искусственного интеллекта на управление взаимоотношениями с клиентами, эффективность маркетинговых и продажных стратегий. **3.** Оценить реальные кейсы использования искусственного интеллекта в Salesforce, выявить их преимущества и возможные ограничения. **4.** Разработать рекомендации для компаний по более эффективному использованию искусственного интеллекта в CRM системах.

По данным исследовательской компании IDC, в 2022 году доля Salesforce на мировом рынке CRM составляла 23%. Salesforce обслуживает широкий круг клиентов, включая малый бизнес, компании среднего размера и крупные предприятия, и имеет более 150 000 клиентов по всему миру. [2] Salesforce неизменно демонстрирует высокие финансовые результаты. В 2022 финансовом году Salesforce сообщила, что общий доход составил $26,5 млрд, что представляет собой рост на 24% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года. [2] Salesforce отличается богатым набором возможностей, которые обеспечивают эффективное управление отношениями с клиентами и автоматизацию бизнес-процессов.

Salesforce является облачной платформой, что представляет собой яркий пример инновационного подхода к управлению бизнесом. Облачные технологии обеспечивают высокую доступность данных, масштабируемость и безопасность информации, делая Salesforce надежным инструментом для компаний любого масштаба.

Одним из ключевых преимуществ облачной платформы Salesforce является доступность данных из любой точки мира и с любого устройства. Это обеспечивает пользователей гибкостью в управлении бизнесом: они могут работать в любое время и в любом месте, не привязываясь к офису или определенному устройству. Такой подход способствует увеличению производительности и эффективности работы компании. Кроме того, облачная архитектура Salesforce обеспечивает масштабируемость системы. Это означает, что платформа легко

масштабируется в соответствии с ростом бизнеса: компании могут легко добавлять новых пользователей, расширять функционал и интегрировать дополнительные приложения по мере необходимости, не сталкиваясь с ограничениями по мощности серверов или объему хранилища данных.

Salesforce AppExchange – это виртуальная площадка, предлагающая широкий ассортимент готовых приложений и расширений, разработанных сторонними разработчиками специально для платформы Salesforce. Это представляет собой ценный ресурс для компаний, которые стремятся расширить функциональность своей CRM системы и адаптировать её под свои уникальные потребности и бизнес-процессы. Используя свой мощный инструментарий *Einstein AI*, Salesforce помогает компаниям перейти от реактивного к прогностическому подходу в управлении клиентами. Это открывает новые возможности для бизнеса в плане прогнозирования спроса, персонализации клиентского опыта и оптимизации бизнес-процессов.[3] Таким образом, анализ данных и принятие решений с помощью AI в Salesforce позволяют компаниям повысить эффективность своих бизнес-процессов, сократить затраты и улучшить результаты. В Salesforce существуют множество инструментов для эффективного анализ данных и принятие решений. Ранее данные инструменты были доступны по отдельности в рамках Salesforce платформы, но в апреле 2022 были объединены в один продукт CRM Analytics.[4] Так, например, *Salesforce CRM Analytics* – это инструмент, который предоставляет возможность собирать информацию из различных источников и обрабатывать её для получения визуализированных данных и их дальнейшего использования. Он позволяет создавать отчеты, визуальные панели (*Dashboard*) и проводить аналитику для прогнозирования трендов и моделирования данных с использованием машинного обучения.

Библиография:

1. AI Index Report 2023. Stanford University. URL:https://aiindex.stanford.edu/wpcontent/uploads/2023/04/HAI_AI-Index-Report_2023.pdf
2. “13 Impressive Salesforce Statistics in 2024.”URL: https://artsmart.ai/blog/howmanycompanies-use-salesforce-in2023/#:~:text=Salesforce%20is%20the%20number%20one,with%20a%2061.8%25%20total%2 0share Trailhead by Salesforce. URL: https://trailhead.salesforce.com/
3. Salesforce Summer ’22 Release Notes. URL:
4. https://help.salesforce.com/s/articleView?id=releasenotes.rn_bi_tcrm_rebrand.htm&release=238&type=5

Recomandat
***Ludmila NOVAC,** dr., conf. univ.*