

ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК В КИС: БЛАГО ИЛИ ДЕФОРМАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Андреева А.А. (Гатчинский государственный университет)

Научный руководитель – кандидат экономических наук, доцент Майер Н.С.
(Гатчинский государственный университет)

Введение. С развитием информационных технологий и автоматизации процессов, виртуальные помощники (ВП) начали занимать важное место в сфере управления, в том числе и в КИС (корпоративных информационных системах – это определённая совокупность методов и решений, используемых для создания единого информационного пространства управления и обеспечения деятельности компании [1]). Используя алгоритмы машинного обучения и искусственного интеллекта, виртуальные помощники способны обрабатывать большие объёмы данных и предоставлять аналитическую информацию для принятия управленческих решений. Внедрение таких помощников, с одной стороны, может повысить эффективность работы как сотрудников, так и компании в целом, с другой стороны, возникает опасность деформирования процессов принятия решений, при их использовании без должного контроля. Целью данной научной работы является анализ влияния виртуальных помощников в КИС на принятие управленческих решений, а также выявление положительных и отрицательных последствий их внедрения и использования.

Основная часть. В последние годы наблюдается тенденция к внедрению виртуальных помощников, интегрируемых в КИС для автоматизации ряда задач, таких как обработка запросов потребителей, составление отчетности организации, планирование ресурсов и управление проектами и так далее [2]. Виртуальные помощники могут значительно повысить эффективность процессов за счет их способности выполнять рутинные задачи быстрее и точнее, чем обычный сотрудник. Например, в системе управления проектами ВП может автоматически назначать задачи и встречи, отслеживать сроки выполнения проектов и предсказывать возможные риски. Это освобождает менеджмент компании от работы с мелкими задачами, позволяя сосредоточиться на более важных стратегических вопросах.

Отсюда можно выделить преимущества от использования виртуальных помощников:

1. Снижение влияния человеческого фактора – качественная обработка однотипной информации без влияния фактора концентрации и работоспособности сотрудника;
2. Экономия времени – ВП способны собирать и анализировать данные быстрее, чем рядовые работники, значительно сокращая время на выполнение рутинных задач и принятие решений [4];
3. Прогнозирование и аналитика – виртуальные помощники, используя ИИ-алгоритмы, могут прогнозировать результаты на основе анализа данных за десятки лет отчетности компании и рынка, что помогает руководителям принимать более обоснованные решения [1];
4. Автоматизация рутинных задач – ВП позволяет автоматизировать процессы, такие как сбор и обработка информации, создание отчетности, что делает управление более эффективным [4].

При этом стоит упомянуть о возможных рисках, которые сопровождают внедрение ВП в КИСы:

1. Снижение человеческого контроля – виртуальные помощники могут выполнять задачи, которые обычно требовали человеческого вмешательства. В случае ошибок в программном обеспечении ВП могут принимать неверные решения, что может привести к искажению реальных результатов [4];
2. Избыточная зависимость от технологии – постоянная зависимость от виртуальных помощников может ослабить способность руководителей принимать самостоятельные решения без участия искусственного интеллекта. В случае сбоя в системе или её несовершенности, менеджеры могут столкнуться с трудностью в принятии решений без помощи ВП [3];

3. Проблема с интерпретацией данных – виртуальные помощники могут анализировать данные с учетом статистических закономерностей, но иногда они не способны адекватно и объективно интерпретировать контекст или учесть уникальные обстоятельства, что повлияет на реальное выполнение рекомендованных решений [4];

4. Угроза безопасности и конфиденциальности данных – виртуальные помощники обрабатывают огромное количество информации, включая конфиденциальные сведения. Несоответствующие меры безопасности или слабая защита внутренних баз данных могут привести к утечке данных или их несанкционированному использованию [3].

Несмотря на возможные препятствия использования ВП в КИС-ах, для того чтобы виртуальные помощники действительно приносили пользу и не деформировали управленческие процессы, необходимо применять следующие меры:

1. Четкий регламент и мониторинг работы ВП в компании;
2. Обучение и развитие персонала с прививанием ответственности при использовании ВП;
3. Внедрение системы защиты баз данных.

Выводы. Виртуальные помощники в КИСах безусловно являются мощным инструментом, значительно улучшающим эффективность менеджмента в компании и повышающим качество принимаемых решений, однако участие человека в этом процессе незаменимо, как контролирующего органа управления. Таким образом, виртуальные помощники в КИСах — это скорее благо, чем угроза при их грамотном использовании.

Список использованных источников:

1. Бураков П.В. Корпоративные информационные системы. Учебное пособие. – СПб: НИУ ИТМО, 2014. – 96 с.
2. Демни Г.А. Управленческие решения: учебное пособие / Г. А. Демин; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – Пермь, 2020. – 92 с.
3. Майоров Е.Е., Таюрская И.С. Корпоративные информационные системы: учебник. – СПб.: Издательство Университета при МПА ЕврАзЭС. – 2020 – 220 с.
4. Шамахов В.А., Межевич Н.М. Современные информационные технологии: препятствия и помощники в принятии управленческих решений. Статья первая. Препятствия // Управленческое консультирование. – 2021. – № 5. – С. 10-16.