

Рынок решений на базе ИИ активно развивается, предлагая бизнесу технологии для автоматизации и оптимизации. Сюда входят чат-боты, голосовые ассистенты, цифровые аватары и системы обработки естественного языка (NLP). Эти решения анализируют запросы пользователей, адаптируются к ситуациям и предоставляют точные ответы, улучшая обслуживание клиентов.

В 2024 году ожидается значительный рост инвестиций в нейросети и облачные услуги. Правительство планирует увеличить финансирование ИИ на 80%. К 2025 году рынок ИИ-решений в России может удвоиться, прогнозирует Александр Лошкарев, коммерческий директор Neuro.net. Спрос на автоматизацию, улучшение пользовательского опыта и оптимизацию бизнес-процессов стимулирует внедрение ИИ во всех отраслях экономики.

Уже сейчас около 70% мировых компаний используют или планируют внедрить ИИ-технологии, а в России эта цифра достигает 50% и продолжает расти. ИИ-технологии предлагают круглосуточное обслуживание и экономичность — содержание колл-центра обходится дороже на 30-40%, а эффективность ниже в 2-3 раза. В России это особенно актуально из-за больших географических масштабов, когда важно охватить клиентов по всей стране.

ИИ-помощники уже незаменимы в финансовом секторе, ритейле и здравоохранении. Они информируют клиентов о задолженностях, консультируют по продуктам, отвечают на вопросы, оформляют заказы, записывают на приём и проводят предварительную диагностику. В будущем ИИ станет ещё лучше понимать человеческую речь и генерировать ответы, а также помогать операторам колл-центров справляться с эмоциональным выгоранием, фильтруя негативную лексику из речи абонентов.