

UTILIZAREA INTELIGENȚEI ARTIFICIALE ÎN ADMINISTRAREA AFACERII

THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BUSINESS MANAGEMENT

ERHAN Dorin, student, Specialitatea: BA,
Academia de Studii Economice din Moldova, Chișinău,
str. Mitropolit Gavril Bănulescu Bodoni 61

Abstract. *This paper addresses the possibilities and impact of artificial intelligence in managing a business in 2023. A set of relevant tools programmed through artificial intelligence in the process of opening, managing, and scaling a business will be analyzed. The topic is current, as it is a newly emerged technology with enormous potential. The research aims to demonstrate that most of the tasks and challenges faced by an entrepreneur can be overcome with the help of artificial intelligence. The research method is observation.*

Cuvinte cheie: *artificial intelligence, machine learning, management, business developing, technology*

JEL CLASSIFICATION: O330

INTRODUCERE

Inteligența artificială este cu siguranță un element reprezentativ pentru următoarea Revoluție Industrială. Așa cum apariția motorului cu abur, a electricității și a componentelor computerizate au schimbat pentru totdeauna viața socială, politică și economică a oamenilor, inteligența artificială este următorul punct de reper care va schimba cursul istoriei. Opinia publică în ceea ce ține de inteligența artificială este una controversată. La fel cum secolele trecute existau diferite teorii conspiraționiste fie despre electricitate, fie motor cu abur, la fel și azi sunt despre aceste soft-uri. În ceea ce ține de motoarele cu abur, se considera că vaporii emiși de mașinării vor ucide animalele și oamenii (lucru parțial corect, dar exagerat), despre electricitate se considera periculoasă fiindcă ar fi cauzat boli mintale și cancer, iar inteligența artificială de azi se consideră că se va transforma într-un dușman al omenirii.

Schimbările din totdeauna au fost tratate cu îndoială, oamenii urăsc să iasă din zona de confort și reformele sunt sabotate. Totuși istoria ne arată că adesea oamenii cred în aceste mituri din banală lipsă de informare și cei care refuză să evolueze, cei ce nu posedă o minte flexibilă, rămân în urma istoriei.

Obiectivele acestei lucrări este de a demonstra că Inteligența Artificială este un instrument util care poate economisi timp și bani. Iar cei ce învață a folosi aceste instrumente acum, vor fi mereu cu un pas înaintea tuturor.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Steve Jobs compara calculatorul cu o „bicicletă” pentru creier, pentru că este un instrument care optimizează procesele pe care le îndeplinește creierul și îi deschide noi orizonturi. Dacă cu ajutorul calculatorului s-a reușit calculul unor ecuații imposibile pentru mintea umană, atunci inteligența artificială ar putea trata cancerul, ar lichida foamea la nivel mondial, sau ar elucida misterele universului.

Inteligența Artificială și Machine Learning-ul se referă la utilizarea algoritmilor și tehnologiilor informatice pentru a permite computerelor și sistemelor automate să învețe și să se

îmbunătățească în mod autonom din experiență, fără a fi explicit programate pentru fiecare sarcină în parte. În esență, machine learning-ul permite computerelor să identifice modele în datele pe care le procesează și să ia decizii inteligente precum oamenii, fără a fi nevoie de intervenția umană. Această tehnologie are aplicații într-o varietate de domenii inclusiv business.

Deși la momentul realizării acestei lucrări de cercetare, inteligența artificială încă nu este la potențialul ei maxim (dacă ar exista un potențial maxim), deja putem admite că folosind I.A. ne putem optimiza și îmbunătăți activitatea de întreprinzător mai rapid și cu costuri minime. Această lucrare de cercetare are scopul de a arăta acele instrumente pe care un antreprenor ar putea să le folosească pentru a deschide o afacere, a o administra și scala.

Înainte de a porcede, trebuie să fie luat în calcul că majoritatea instrumentelor, necesită cunoștințe de limbă engleză, astfel că pentru necunoscători, vor exista limitări.

DESCHIDERA UNEI AFACERI

1. Provocarea numărul unu în business este alegerea unei idei de afaceri. Este o sarcină dificilă, pentru că întreaga activitate viitoare va depinde de această decizie. *ideasai.com* este un site idei de afaceri generate de inteligența artificială pe baza trendurilor și cererii actuale.

2. *Validarea ideii de afacere – validator.ai* sau *revive.app* sunt site-uri care propun un feedback la ideea ta de afacere. Feedback-ul este generat pe baza analizei unui spectru de câteva mii de startup-uri similare.

3. *Crearea analizei SWOT – rationale.jina.ai* este un site care va genera o analiză SWOT prin care va fi mai simplu de înțeles perspectiva afacerii și potențialul de creștere. Analiza SWOT reprezintă analiza riscurilor, oportunităților, punctelor forte și slabe. O analiză SWOT computerizată este foarte utilă, deoarece are un caracter mai obiectiv decât cea făcută însuși de un antreprenor.

4. *Crearea unui business plan – ideabuddy.com* este un site care va genera un business plan de la zero. Este foarte util pentru antreprenorii care nu au foarte multe cunoștințe academice în ceea ce ține de business și nu pot alcătui un plan de afaceri corect. O alternativă bună în acest sens ar fi și *chat.openai.com* sau *bit.ai*.

5. *Găsirea unui nume potrivit pentru afacere – namelix.com* este un site care generează un nume în funcție de activitatea afacerii, industria din care face parte și a elementelor de brand. Totodată aceste nume sunt formulate după reguli specifice de branding (ex. Să fie memorabile, să se pronunțe ușor, să nu aibă o conotație negativă, să aibă cel mult 3 silabe).

6. *Crearea unui logo – brandmark.io* – este un site similar cu cel precedent. Acesta va crea un logotip în funcție de specificul afacerii și va oferi câteva zeci de opțiuni din care antreprenorul poate alege.

7. *Crearea unui site – durable.co* – este un site unde antreprenorul introduce toate datele despre afacerea sa în baza modelului pe care îl oferă platforma, apoi aceste texte sunt convertite într-un site web perfect funcțional care va îmbunătăți vizibilitatea și vânzările afacerii.

8. *Crearea unei strategii de marketing și a materialelor media – chat.openai.com* va genera o strategie de marketing în funcție de preferințele antreprenorului. Acesta poate indica care este scopul acestei strategii, de ce materiale dispune și ce buget are, iar platforma îi va oferi cea mai bună soluție din cele posibile. O altă aplicație este *app.marketingblocks.ai* care poate genera materialele media pentru campaniile de marketing. Textul pentru aceste postări pot fi generate prin același *chat.openai.com* sau *copy.ai*.

9. **Crearea unei strategii de brand (opțional) – phrasee.co* va genera o strategie de brand pentru ca oamenii să perceapă acest produs drept unul mai valoros. Este un pas opțional, pentru că nu se aplică pentru toate industriile.

10. *Crearea unui pitchdeck pentru investitori – chat.openai.com și beautiful.ai*. Primul va genera textul pentru prezentarea în fața investitorilor astfel ca să fie atractiv pentru potențialii investitori, iar al doilea site va transforma textul într-o prezentare profesionistă care va atrage priviri.

ADMNISTRAREA AFACERII

1. *Crearea și analizarea situațiilor economico-financiare – Google Sheets + Chat GPT for Sheets (Chrome extension)*, recent apropro Microsoft a lansat *Copilot* care face același lucru, doar că în aplicațiile Office. După ce s-a creat un document în Google Sheets și s-a instalat extensia ”GPT for Sheets”, trebuie doar de scris în celulă ce se dorește să se calculeze și inteligența artificială face restul. Este important de știut ce anume se caută de calculat, se poate recurge la *chat.openai.com* ca să se afle ce indicatori sunt relevanți.
2. *Gestionarea resurselor umane – deel.com* este un instrument global care facilitează procesul de management, achitare și angajare. Nu e tocmai un AI cât o aplicație obișnuită, dar are câteva instrumente de lucru pe bază de machine learning.
3. *CRM (Managementul relațiilor cu clienții) – salesforce.com* este un instrument reprezentat de Einstein GPT, un chat specializat pe CRM care poate să analizeze vânzările, să identifice clienții cei mai valoroși, să ofere informații importante în timp real despre ei, să genereze infografice despre procesele de vânzare și face prognoze pe viitor.
4. *Call Center & Message Center – zapier.com+chatopenai.com* sunt două platforme care permit relaționarea unui bot din platformă cu chatopenai. Dacă utilizatorul are o întrebare despre produs, va primi un răspuns atât de detaliat și relevant de parcă l-ar fi scris în Chat GPT. Acest lucru este posibil folosind platforma Zapier. La moment, e posibil doar relaționarea unui bot pe mesaje, partea cu suportul tehnic la telefon e disponibilă doar în limba engleză, ceea ce nu este prea relevant pentru regiunea RM.
5. *Scriere de mail-uri – copy.ai* este o platformă care poate scrie orice, inclusiv mail-uri. Scrierea de email-uri este o sarcină des întâlnită în business, un email bine gândit și coerent poate spori relațiile cu partenerii și percepția brandului, astfel că este important să fie scrise profesionist. Dacă nu se dispune de un copywriter sau de talent de a scrie, un soft AI este mai mult decât de ajuns

SCALAREA UNEI AFACERI

1. *Sporirea liniei de producție – salesforce.com* este platforma CRM care în baza specificului companiei și analizei clienților, va veni cu recomandări de sporire a liniei de producție în baza intereselor și specificului clienților.
2. *ERP (Planificarea resurselor întreprinderii) – geniuserp.com* este un soft care procesează resursele de care dispune întreprinderea și formulează planuri de optimizare. Așa cum există CRM în vânzări – există ERP în procesul de producție. Un astfel de soft, cu un ajutor în ceea ce ține de AI poate debloca potențialul de producere maxim la care ajunge întreprinderea.
3. *Crearea unei strategii de marketing – chat.openai.com* va face o strategie de marketing potrivită companiei. Deși acest pas a fost și în partea 1, este important de știut că o companie trebuie să facă marketing mereu pentru a rămâne competitivă și cunoscută. Astfel că acest pas poate fi exprimat și în partea 1 și 2 și 3 a acestei lucrări de cercetare. Pentru a primi o analiză profundă este important de explicat ce scop urmărește strategia, de ce resurse se dispune și ce buget este.

CONCLUZII

Înainte de toate, trebuie de înțeles că Inteligența Artificială este un instrument. Acesta poate să dea greș sau poate să fie foarte eficient. Acest lucru depinde de modul în care acest instrument este folosit.

O pensulă, o pânză albă și vopsea în mâna unui om de rând, nu va face nimic ieșit din comun, dar în mâna unui pictor va face o adevărată capodoperă.

Aceste aplicații sunt niște instrumente foarte puternice, dar care nu vor putea fi folosite la potențial maxim de oamenii care nu știu de ce au nevoie. Totodată există și o rată de eroare (mai ales acum, în fază incipientă), de aceea este crucial ca gândirea critică a celui ce utilizează aceste programe să fie una dezvoltată. Aceste instrumente fac economie de bani și timp, iar apelarea la un serviciu bazat pe AI este deja o opțiune mai atrăgătoare pentru antreprenori decât apelarea la un

designer, programator, marketer, contabil ș.a.m.d. Inteligența artificială nu va înlocui oamenii, oamenii care folosesc inteligența artificială îi vor înlocui pe cei ce nu o folosesc.

"Inteligența artificială nu va înlocui niciodată inteligența umană, ci o va completa. Împreună, vom putea construi un viitor mai bun pentru afaceri și pentru societate."

- Ginni Rometty, CEO IBM.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. <https://www.futureailab.com>
2. <https://www.promptstackscommunity.com/home>
3. <https://en.wikipedia.org/wiki/Bombe>
4. <https://www.nytimes.com/article/ai-artificial-intelligence-chatbot.html>
5. Steve Jobs - Walter Isaacson
6. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies. WW Norton & Company

Coordonator științific: ȘAVGA Ghenadie, dr., conf. univ.

Academia de Studii Economice din Moldova, Chișinău,
str. Mitropolit Gavril Bănulescu Bodoni 61