

VETech ИНСТРУМЕНТАРИУМ

VETech - Дигитални умения за МСП на бъдещето | 2024-2-HU01-KA210-VET-000295830

УВОДЕН ЛИСТ

Целева група: Малки и средни предприятия (МСП)

Наименование на инструмента: Изкуствен интелект / ИИ

Конкретен инструмент: ChatGPT

Ниво: Начинаещ

Общо описание на инструмента: Изкуственият интелект (накратко ИИ) е технологична революция. Той представлява съвкупност от компютърни системи и програми, способни да функционират по начини, подобни на човешкото мислене.

Това означава, че системите с ИИ могат да:

- се учат от информация, примери и модели (машинно самообучение),
- разпознават модели (напр. в изображения или текстове),
- вземат решения (въз основа на данни),
- решават проблеми и задачи, и
- интерпретират и използват човешки език (напр. водене на разговор чрез чатбот като ChatGPT).

Системите с ИИ са изградени върху големи бази данни и обучение, което им позволява непрекъснато да се усъвършенстват и да стават по-точни. Този процес изисква значителни времеви и финансови ресурси.

Изкуственият интелект може да изпълни за минути задачи, които някога са отнемали часове. В бизнеса това създава конкурентно предимство, което е безценно в днешния свят. Освен на работното място, ИИ може да подпомага хората в ученето, планирането на пътувания, проучванията, творчеството, изготвянето на хранителни/тренировъчни планове, композирането на музика, предоставянето на вдъхновение по различни теми, тълкуването на медицински резултати и много други — възможностите са безкрайни.



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Обществена фондация „Темпус“ (TRF). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито предоставящият орган.

През следващите пет години изкуственият интелект ще окаже въздействие върху 40% от работните места: някои професии ще изчезнат, други ще се трансформират, а ще се появят и изцяло нови. Пренебрегването на ИИ вече не е възможност, тъй като той вече прониква в почти всеки аспект от живота. Той се развива бързо, като става все по-достъпен и по-точен.

Как можем да превърнем ИИ в свой съюзник?

- ✓ Как може той да подпомага както личния, така и бизнес живота?
- ✓ Как можем правилно да го обучаваме и инструктираме?
- ✓ Как можем да разберем дали информацията, която предоставя, е точна?
- ✓ Какво трябва да правим, когато той дава невярна информация?

Не е необходимо да сте експерт, за да използвате изкуствен интелект — но е необходимо да знаете как да общувате с него ефективно. Начинът, по който формулирате своя въпрос, искане или инструкция (заявката, т.нар. промпт), е решаващ фактор.

Основни предимства на ИИ:

- Скорост — ИИ може да изпълни за секунди задачи, които биха отнели на хората часове или дори дни.
- Денонощна достъпност.
- Спестяване на разходи — чрез намаляване на необходимостта от човешки работни часове и ресурси той понижава разходите (както в бизнеса, така и при ежедневните задачи).
- Персонализация — може да бъде адаптиран в подкрепа както на лични, така и на бизнес цели.
- Удобство — работи с огромен обем информация, подпомагайки вземането на решения както в личния, така и в професионалния живот.

Основни недостатъци на ИИ:

- Той не е непогрешим и не “знае” в общия смисъл на думата — той прави изводи и генерира отговори въз основа на усвоени модели и входни данни.
- Процесът му на вземане на решения често е “черна кутия” — не разбираме напълно как или защо той предоставя определени отговори, което затруднява оценката на справедливостта (напр. при кандидатстване за кредити, оценка на безвъзмездни средства, погрешни медицински диагнози). Именно затова Законът на ЕС за ИИ изисква човешки надзор за високорисковите системи с ИИ.
- Той може да генерира всичко, което хората могат да си представят — включително неетични резултати (напр. дийпфейкове: изкуствено генерирани изображения или гласове).
- Той може да доведе до частично или пълно изчезване на определени професии.
- Той може да бъде използван злонамерено, като създава и рискове за сигурността.

Този онлайн обучителен материал е създаден, за да помогне на малките и средните предприятия (МСП) ефективно да интегрират изкуствения интелект (в случая ChatGPT) в ежедневните си работни процеси. По този начин те могат да настигнат дигиталното развитие и да укрепят своята конкурентоспособност.

Значимост на инструмента за целевата група:

Използването на изкуствен интелект може да осигури значителна подкрепа на малките и средните предприятия (МСП), тъй като дава възможност за спестяване на време, по-добро използване на човешките ресурси, намаляване на разходите и повишаване на ефективността.

Основни области на приложение с примери за ИИ за МСП:

- **Автоматизация на процеси:** Автоматизиране на административни задачи като фактуриране, въвеждане на данни и управление на складовите наличности.
- **Подобряване на клиентското изживяване:** Внедряване на чатботове за обслужване на клиенти, достъпни денонощно, които да подпомагат клиентите.
- **Вземане на решения, основано на данни:** Анализите, базирани на ИИ, могат да идентифицират пазарни тенденции (пазарни проучвания). Прогнозирането на търсенето може да оптимизира производството и управлението на складовите наличности.
- **Подпомагане на маркетинга и продажбите:** Създаване на персонализирани оферти и реклами въз основа на клиентски данни. Сегментиране на аудиторията. Автоматично A/B тестване за бързо подобряване на ефективността на кампаниите.
- **Намаляване на разходите и подобряване на ефективността:** Оптимално разпределение на ресурсите в производството и логистиката. Намаляване на грешките и отпадъците чрез алгоритми за контрол на качеството.
- **Възможности за иновации:** Генериране на идеи за нови продукти или услуги чрез идентифициране на пазарни ниши.
- **Подпомагане на човешките ресурси и управлението на работната сила:** Автоматизиране на подбора: бързо преглеждане на автобиографии и предварителен подбор на кандидати въз основа на ключови думи и компетенции. Подпомагане на процеса на интервюиране чрез онлайн оценки. Измерване на удовлетвореността на служителите чрез анализ на анкети, базиран на ИИ. Създаване на персонализирани учебни материали за развитие на уменията на служителите.

- **Устойчивост и енергийна ефективност:** Оптимизиране на потреблението на енергия и намаляване на отпадъците.
Анализиране на въздействието върху околната среда и предоставяне на стратегии за неговото намаляване.

Най-разпространените форми/приложения/решения на инструмента:

1. Обслужване на клиенти и комуникация

- ✓ **ChatGPT** – Писане на текстове, отговаряне на въпроси на клиенти, генериране на креативно съдържание.
- ✓ **Microsoft Copilot** – Управление на документи и електронни таблици с помощта на ИИ.
- ✓ **Intercom** – Функции за чат, имейл и автоматизация.
- ✓ **Google Gemini** – Създаване на текст, извличане на информация, обобщаване на съдържание и подпомагане на креативни задачи.

2. Маркетинг и създаване на дигитално съдържание

- ✓ **Jasper AI** – Генериране на публикации в блогове, реклами (SEO оптимизация), имейли и публикации в социалните мрежи.
- ✓ **Copy.ai** – Бързо създаване на маркетингови текстове.
- ✓ **Canva Magic Studio (Canva)** – Редактиране на изображения и графично съдържание, базирано на ИИ.
- ✓ **Lumen5** – Автоматично преобразуване на публикации в блогове, бюлетини или всякакъв текст във видеоклипове.

3. Управление на проекти и продуктивност

- ✓ **Notion AI** – Организиране и обобщаване на бележки и документи, генериране на идеи.
- ✓ **ClickUp AI** – Управление на задачи и проекти с помощта на ИИ.
- ✓ **Slack GPT** – Интелигентно извличане на информация и бързо генериране на отговори в екипната комуникация.

4. Финанси и администрация

- ✓ **QuickBooks (с функции с ИИ)** – Автоматизиране на счетоводството, фактурирането и финансовата отчетност.
- ✓ **Xero (с функции с ИИ)** – Онлайн счетоводство, автоматична синхронизация на банкови данни, предложения на ИИ за финансови решения.
- ✓ **Expensify** – Разпознаване и категоризиране на разходи от снимки, подпомагане на по-бързо и точно проследяване и отчитане на разходите.

5. Човешки ресурси и подбор на персонал

- ✓ **Workable** – Платформа за подбор и наемане на персонал, базирана на ИИ, която помага за намирането и оценяването на подходящи кандидати и оптимизира процесите по наемане.
- ✓ **HireVue** – Платформа за видеоинтервюта и оценка на таланти, базирана на ИИ, която повишава ефективността на процесите по подбор на персонал.
- ✓ **Deel (с функции с ИИ)** – Платформа за управление на служители и свободни сътрудници.

6. Данни и бизнес анализ

- ✓ **Power BI (с функции с ИИ)** – Платформа за бизнес анализ (BI) и визуализация на данни на Microsoft, интегрираща функции с ИИ за анализ на корпоративни данни и подкрепа при вземане на решения.
- ✓ **Tableau GPT** – Интерактивна отчетност с поддръжка на ИИ.
- ✓ **MonkeyLearn** – Анализ на текстови данни (напр. обратна връзка от клиенти).

7. Креативно и визуално съдържание

- ✓ **DALL·E** – Генериране на персонализирани изображения въз основа на текстови описания, напр. за маркетингови материали.

Общо представяне на ChatGPT като инструмент с ИИ:

Описание: Големите езикови модели (LLM) са вид изкуствен интелект (ИИ), способен да разбира, генерира и обработва текст.

Първата версия, **GPT (2018)**, с **117 милиона параметъра**, можеше да разпознава структурата на текста.

GPT-2 (2019), с **1,5 милиарда параметъра**, беше способна да разбира съдържанието на текста.

GPT-3 (2020), с **175 милиарда параметъра** (напр. ChatGPT), даде възможност за реален разговор.

GPT-4 (2023) вече разполага с **1,75 трилиона параметъра**.

GPT-5 (2025) – вече в употреба, с огромен потенциал.

Съкращението **“GPT”** означава *Generative Pre-trained Transformer (генеративен предварително обучен трансформатор)*:

- **Generative (генеративен)** – способен да създава нов текст, а не просто да повтаря съществуващо съдържание.
- **Pre-trained (предварително обучен)** – предварително обучен върху огромни обеми текстови данни.
- **Transformer (трансформатор)** – ефективен при разпознаването на езикови модели.

ChatGPT е езиков модел, базиран на изкуствен интелект. Същността му се състои в общуването с хората на естествен език и в способността да интерпретира, генерира, обяснява или творчески преобразува текст. Работата му се основава на разпознаване на статистически закономерности. Той не “знае” в класическия човешки смисъл, но може да предвиди кои думи или изрази е вероятно да последват в даден текстов контекст.

Приложения: Благодарение на огромния обем данни за обучение, той може да изпълнява голямо разнообразие от задачи, включително консултиране, творческо писане, програмиране, подпомагане на изучаването на езици, обобщаване на текстове, превод, генериране на истории, пазарни проучвания, генериране на изображения, писане на проектни предложения, водене на протоколи и др.

Предимства:

- Бърз
- Многоезичен
- Универсален
- Достъпен денонощно
- Лесен за използване
- Учи се и се усъвършенства бързо
- Налична е безплатна версия (препоръчва се регистрация)

Недостатъци:

- Често предоставя неправилна или неточна информация
- Затруднява се с много специфични, зависещи от контекста ситуации
- Може да “халюцинира” (да генерира измислена информация)
- Отговорите му се основават на данни от обучението и не винаги са актуализирани в реално време.
- За ефективното използване е необходимо познаване на правилните техники за изготвяне на заявки (промптове).
- Той не замества човешката експертиза.
- Не бива да се споделя чувствителна информация с него.

Значимост на ChatGPT като инструмент с ИИ за целевата група:

ChatGPT е инструмент, базиран на ИИ, който може да създава стойност в множество области от ежедневната дейност на МСП. Значимостта му се състои в предоставянето на решения, които са бързи, рентабилни и мащабируеми.

Обслужване на клиенти и комуникация: ChatGPT може да предоставя незабавна, денонощна клиентска поддръжка чрез чат на уебсайта, социалните мрежи или имейл. Това подобрява клиентското изживяване, увеличава скоростта на отговор и намалява натоварването на служителите по поддръжката.

Маркетинг и създаване на съдържание: Той може да генерира професионални реклами, статии за блогове, публикации в социалните мрежи и имейл кампании в рамките на минути. Това позволява на МСП

постоянно да представят актуално и релевантно съдържание на пазара, като същевременно спестяват време и разходи.

Подпомагане на вътрешните процеси: ChatGPT може да обобщава, преформулира и организира бележки от срещи, предложения, договори или доклади (последващата проверка е задължителна). Той опростява административните задачи, позволявайки на служителите да се съсредоточат повече върху дейности, които създават стойност.

Пазарни проучвания и подкрепа при вземане на решения: Той бързо събира информация от публични източници, представя я в структуриран формат и помага за разработването на алтернативни решения. Това дава възможност за вземане на решения, основано на данни и добре информирано.

Обучение и образование: Той може да създава персонализирани учебни материали и ръководства за въвеждане на нови служители или за развитие на уменията на съществуващия персонал.

Ползи за МСП:

Чрез използването на ChatGPT МСП могат да постигнат технологично надграждане, без да са необходими големи инвестиции. Инструментът позволява на бизнеса да реагира по-бързо на пазарните промени, да предоставя персонализирани клиентски изживявания и непрекъснато да подобрява вътрешните си процеси. Това не само повишава оперативната ефективност, но и укрепва дългосрочната пазарна конкурентоспособност и капацитета за иновации.