

ხელოვნური ინტელექტის გამოყენების შესაძლებლობები
მენეჯმენტში საქართველოს ბანკის მაგალითზე

ია კანკია

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნესის ადმინისტრირების
მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ირინე გურული, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

განაცხადი

„ როგორც სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოყენებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად”.

ია კანკია

03.07.2022

აბსტრაქტი

მოცემულ ნაშრომში განხილულია ხელოვნური ინტელექტის გამოყენების შესაძლებლობები, საბანკო სფეროში, საერთაშორისო და ადგილობრივი პრაქტიკის გათვალისწინებით. ტექნოლოგიური განვითარების ეპოქაში დღითიდღე იზრდება შესაძლებლობები და მოთხოვნები მანქანური სწავლების მიმართულებით. ამ ტენდენციიდან გამომდინარე ნაშრომის მიზანი იყო, საქართველოს ბანკის მაგალითზე, გამოვლენილიყო რა როლი აქვს ხელოვნურ ინტელექტს ფინანსური ინდუსტრიის წარმომადგენელთათვის მომხმარებელთა კმაყოფილების მიღწევის პროცესში და რა გამოწვევები აქვს მენეჯმენტს ამ ტექნოლოგიების დანერგვისას.

საკითხთან მიმართებაში სხვადასხვა ავტორების მიერ გამოქვეყნებული კვლევები, მოსაზრებები და ნაშრომები ლიტერატურის მიმოხილვის თავში არის განხილული, რამაც შედარების და ურთიერთმიმართების გამოკვეთის შესაძლებლობა შექმნა.

ნაშრომის საკვლევი საკითხის მოკვლევა მიმდინარეობდა თვისებრივი კვლევის საფუძველზე, ჩაღრმავებული ინტერვიუების და რაოდენობრივი კითხვარის გამოყენებით. ინტერვიუები ჩატარდა საქართველოს ბანკის მენეჯმენტის რგოლის წარმომადგენლებთან, ვინც უშუალოდ მონაწილეობენ პროცესების შემუშავებაში. ხოლო რაოდენობრივი კითხვარი, რომელიც google forms საშუალებით გავრცელდა, შეავსეს საქართველოს ბანკის მომხმარებლებმა.

კვლევის შედეგებით გამოიკვეთა ხელოვნური ინტელექტის შესაძლებლობებიდან უმთავრესი, პროცესების ავტომატიზაცია და გარკვეული შედეგების მიღების სწრაფი უნარი. პროცესების შემუშავებისას გარკვეული სახის შემაფერხებელი ფაქტორებიც გამოიკვეთა, რომელთაგან ერთ-ერთი არის არასაკმარისი მანქანური გამოთვლითი რესურსი. მომხმარებელთა გამოკითხვის საფუძველზე გამოწვევად დაფიქსირდა, შეთავაზებული ტექნოლოგიური სიახლეებისადმი ნდობის და მიჩვევის ფაქტორი.

ნაშრომში, ასევე მოცემული გახლავთ კვლევის ფარგლებში გამოკვეთილი მიგნებები და სიახლეები, რაც საქართველოს ბანკის ბაზარზე ოპერირების პროცესში განხორციელდა. ეს მიგნებები სხვა საბანკო სექტორის წარმომადგენელთათვის ნათელი მაგალითი იქნება იმისა, თუ როგორ უნდა მართო კომპანია არსებული გამოწვევების ფონზე ტექნოლოგიური სერვისების გამოყენებით.

განხილული და ჩამოყალიბებული თეორიული მასალის და კვლევის შედეგების საფუძველზე დასკვნის სახით რეკომენდაციები შემუშავდა, რაც დაეხმარება სხვა კომპანიებს ტექნოლოგიურ სიახლეებით სარგებლობისას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ხელოვნური ინტელექტი, საბანკო სფერო, საქართველოს ბანკი.

Abstract

This paper discusses the possibilities of using artificial intelligence in the banking field, taking into account international and local practices. In the era of technological development, opportunities and demands in the direction of machine learning are increasing day by day. Based on this trend, the aim of the paper was, with the example of the Bank of Georgia, to identify the role of artificial intelligence in the process of achieving customer satisfaction for representatives of the financial industry and what challenges management faces when implementing these technologies.

Researches, opinions and works published by different authors in relation to the issue are discussed in the chapter of literature review, which created an opportunity to compare and outline relationships.

The research question of the paper was investigated on the basis of qualitative research, using in-depth interviews and a quantitative questionnaire. Interviews were conducted with representatives of the top management of the Bank of Georgia, who are directly involved in the development of processes. And the quantitative questionnaire, which was distributed through google forms, was filled by the customers of the Bank of Georgia.

The results of the research revealed the most important of the capabilities of artificial intelligence, the automation of processes and the quick ability to obtain certain results. During the development of the processes, certain types of hindering factors were also identified, one of which is insufficient machine computing resources. Based on the customer survey, the factor of trust and habituation to the offered technological innovations was identified as a challenge.

In the paper, the findings and innovations identified within the framework of the research, which were implemented in the process of operation of the Bank of Georgia in the market, are also given. These findings will serve as a clear example for other banking sector representatives of how to manage a company in the face of current challenges using technological services.

Based on the theoretical material discussed and formed results of the research, recommendations were developed as a conclusion, which will help other companies in using technological innovations.

Keywords: artificial intelligence, banking field, Bank of Georgia.

მადლობა

მსურს მადლობა გადავუხადო სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელს, ქალბატონ ირინე გურულს, გაწეული შრომისა და სასარგებლო რეკომენდაციებისათვის.

კვლევის განხორციელებისას გაწეული დახმარებისთვის მადლობას ვუხდი კვლევაში მონაწილე ყველა პიროვნებას. განსაკუთრებული მადლობა საქართველოს ბანკის თანამშრომლებს, რომლებმაც დრო გამოჰყვეს ინტერვიუებისთვის.