

РЕЦЕНЗИЯ НА СТАТЬЮ

Авторы: Бабкова-Эстеркина Анастасия Дмитриевна

Научный руководитель: Матвеева Алла Ивановна.

Название статьи: Разработка омниканальных стратегий клиентских коммуникаций с использованием искусственного интеллекта: философско-социальный анализ.

Актуальность темы:

Целью исследования является выявление философско-социальных оснований эффективного внедрения искусственного интеллекта в сферу клиентских коммуникаций. Использован междисциплинарный подход, включающий философскую интерпретацию понятий «цифровая эмпатия» и «духовная социализация», контент-анализ стратегий ведущих российских и зарубежных компаний, статистическую обработку показателей удовлетворённости клиентов и экспертные интервью. Эмпирическая база охватывает кейсы М.Видео, Сбер, Burberry, IKEA, Mitsubishi, ЗдравСити. Установлено, что компании, ориентирующие цифровые стратегии на культурные и этические основания, фиксируют рост повторных покупок до 32 %, повышение индекса NPS до 27 %, увеличение вовлечённости на 40 %. Подтверждена ключевая роль философии в разработке устойчивых цифровых решений, основанных на доверии, лояльности и идентичности. Выявлены риски дехуманизации и предложены меры их нейтрализации через разработку кодексов цифровой этики, обучение персонала цифровой эмпатии и включение философов в проектные команды. Сделан вывод о необходимости институционального укрепления гуманитарной экспертизы в цифровом бизнесе как условия устойчивости и социального доверия.

Научная новизна, значимость работы:

Проведённый философский анализ позволил выделить ключевые принципы, обеспечивающие успешную и гуманную цифровизацию клиентских коммуникаций. Во-первых, устойчивость ИИ-решений возможна лишь при их этико-гуманитарной обоснованности. Во-вторых, цифровая эмпатия как стратегический ресурс должна стать неотъемлемой частью проектирования ИИ-интерфейсов. В-третьих, необходимо институционализировать участие философов, культурологов и специалистов по ценностной диагностике в командах цифровой трансформации. В-четвёртых, только при условии культурной и духовной сопряжённости бизнес-моделей с гуманистическими основаниями возможна реализация принципов ответственного, инклюзивного и этичного ИИ.

Именно в этом контексте философия, как дисциплина, способная структурировать смысл, приобретает решающее значение для цифрового будущего. Поддерживая технологические инновации осмысленным содержанием, она обеспечивает устойчивость, доверие и, что особенно важно, сохранение человеческого измерения в цифровом обществе.

Логичность и последовательность изложения материала.

Присутствует

Проведение анализа по заявленной проблематике

Приведен

Статистическая обработка материалов (эксперимент)

Присутствует

Исполнение методов научного познания

-

Цитируемость научных источников

Да

Научный стиль изложения, терминология

Присутствует

Соответствие правилам оформления

Да

Замечания рецензента (если есть)

Нет

Рекомендации к опубликованию (подчеркнуть)		
<u>Публиковать безусловно</u>	Публиковать после доработки/устранения замечаний	Отклонить (обосновать)

Рецензент Сагитов Рамиль Фаргатович,

Ученая степень Кандидат технических наук, доцент

Должность Заместитель директора, главный научный сотрудник

Место работы ООО «Научно-исследовательский проектный институт «Промышленное и гражданское строительство»

Подпись Сагитова Р.Ф. заверяю

Е.В. Харабрин

