

Mākslīgā intelekta (MI) revolūcija turpinās: viedie aģenti 1/4/25



Mākslīgā intelekta speciāliste IT
konsultāciju nodaļā, PwC Latvija
Gunda Karnīte

Šobrīd tehnoloģiju pasaulē aktuāls temats ir viedie aģenti. Tas ir jauns jau esošo MI risinājumu paveids, kas palīdz automatizēt procesus un uzlabot efektivitāti, radot katram darbiniekam iespēju iegūt savu personīgo asistentu. Pēdējā gada laikā tādi MI rīki kā tērzesšanas roboti jeb čatboti ir kļuvuši par neatņemamu ikdienas sastāvdaļu. 2024. gada augustā [PwC veiktajā aptaujā](#) 73% no respondentiem atklāja, ka jau ikdienā lieto vai plāno lietot tādus čatbotus kā Microsoft Copilot un ChatGPT. Tomēr šobrīd uzmanības centrā arvien vairāk nonāk viedie aģenti, kuri apvieno čatbotu spēju klāstu ar plašākām automatizācijas un personalizācijas iespējām.

Viedais aģents jeb aģentiskais MI ir MI sistēmas, kuras spēj pieņemt autonomus lēmumus un veikt darbības, lai sasniegtu konkrētus mērķus ar ierobežotu cilvēka iejaukšanos vai bez tiešas cilvēka iejaukšanās. Tie piedāvā specializētākus un efektīvākus MI risinājumus nekā šobrīd pielietotie vispārējie čatboti.

Eksperti uzskata, ka viedie aģenti kļūs par galveno faktoru, kas nodrošinās pozitīvu ieguldījuma atdevi (ROI) MI iniciatīvām, jo aģentu darbība ir mērāms lielums. ([AI Agents Will Be The Key To Achieving ROI From AI](#))

Šis ir būtisks solis, jo līdz šim daudzu uzņēmumu ikdienas MI infrastruktūra ir čatboti, kuru pamatā ir ideja, ka darbības tiek aktivizētas ar čatu un ka tie ir vispārīgi, bez nozarei raksturīgām zināšanām. Viedie aģenti maina šos nosacījumus – tie darbojas definētu notikumu iespaidā un tiek apmācīti, izmantojot konkrētu informācijas kopu, tādējādi dodot specifiskāku zināšanu bāzi. Šādas pārmaiņas ļauj aģentiem pastāvīgi darboties katram savā jomā bez cilvēka iejaukšanās. Piemēram, uzņēmumam saskaroties ar lielu klientu pieprasījumu apjomu, viedie aģenti var apstrādāt 80% no pieprasījumiem, atstājot tikai sarežģītākos gadījumus darbinieku pārziņā. Tas ļauj uzņēmumiem samazināt manuālā darba slodzi, bet darbiniekiem – koncentrēties uz neatrisinātajiem uzdevumiem.

Google, Microsoft, Salesforce un citi uzņēmumi jau piedāvā veidot viedos aģentus savos rīkos. Piemēram, Microsoft piedāvā lietotājiem izveidot Copilot aģentus kā daļu no Microsoft 365 Copilot licences. Veidot MI aģentu ir “no-code” jeb bezkoda un “low-code” jeb minimāla koda pieeja. Vienkāršu bezkoda aģentu var izveidot Copilot aplikācijā, un to var paplašināt, izmantojot minimālu kodu Copilot Studio platformā. Copilot Studio ļauj pielāgot aģentu funkcionalitāti un celt tā atbilstību konkrētām uzņēmuma vajadzībām. Šī pielāgojamība ir būtisks aspekts, kas ļauj uzņēmumiem reaģēt uz mainīgiem tirgus apstākļiem un prasībām.

Izplatīts viedo aģentu pielietošanas piemērs ir e-pasta lietotņu asistents. Šāds aģents aktivizējas, tiklīdz konkrētajā pastkastītē ienāk jauns e-pasts, attiecīgi tiek nodrošināta tūlītēja reakcija uz jauniem ziņojumiem. Aģents automātiski pārbauda e-pasta saturu, analizē tā nozīmi un prioritizē nepieciešamās darbības, lai efektīvi atbildētu vai novirzītu vēstuli atbilstošajai komandai vai sistēmai. Šādā veidā aģents palīdz samazināt e-pastu pārvaldībai nepieciešamo laiku, un uzlabo saziņas procesu efektivitāti uzņēmumā.

Lai ieviestu MI aģentus savā uzņēmuma ikdienā, ir svarīgi pielietot līdzīgus principus kā jebkuras MI sistēmas ieviešanā - sākt ar nelielu uzdevumu, kas dod tūlītēju atgriezenisko saiti, un izvirzīt galvenos veiktspējas rādītājus (KPI). Tāpat, ieviešot viedos aģentus, ir svarīgi pievērst uzmanību jau esošajai uzņēmuma MI infrastruktūrai, lai aģenti spētu tajā orientēties un veiksmīgi integrēties.

Viedo aģentu iespējas ir plašas, un 2025. gadā tie kļūs par nozīmīgu instrumentu uzņēmumu ikdienā. Nākotnē galveno lomu spēlēs nevis vispārīgi MI risinājumi, bet gan specializēti viedie aģenti. ([The Rise Of AI Agents: Unlocking Their Full Potential](#))