

# Революция искусственного интеллекта (ИИ) продолжается: умные агенты 1/4/25



Специалист по искусственному интеллекту отдела ИТ-консалтинга, PwC Латвия

Gunda Karnīte

Актуальной темой в мире технологий сейчас являются умные агенты. Это новая разновидность существующих решений ИИ, которая помогает автоматизировать процессы и повысить эффективность, предлагая каждому работнику возможность завести личного ассистента. За последний год такие инструменты ИИ, как разговорный искусственный интеллект, или чат-боты, стали неотъемлемой частью повседневной жизни. В [опросе, проведенном PwC в августе 2024 года](#), 73% респондентов заявили, что уже используют на повседневной основе или планируют использовать такие чат-боты, как Microsoft Copilot и ChatGPT. Однако сейчас центр внимания смещается в сторону умных агентов, сочетающих в себе набор способностей чат-ботов с более широкими возможностями автоматизации и персонализации.

Умный агент, или агентский ИИ, – это системы ИИ, способные принимать автономные решения и выполнять действия для достижения конкретных целей при ограниченном вмешательстве человека или вообще без него. Они предлагают более специализированные и эффективные решения ИИ, чем используемые в настоящий момент общие чат-боты.

Эксперты считают, что умные агенты станут основным фактором, обеспечивающим положительную отдачу инвестиций (ROI) инициативам ИИ, поскольку деятельность агентов является измеряемой величиной. ([AI Agents Will Be The Key To Achieving ROI From AI](#))

Это важный шаг, так как до сих пор повседневная инфраструктура ИИ многих предприятий состояла из чат-ботов, в основе которых лежит идея, что действия активируются в чате и носят общий характер, без характерных для отрасли знаний. Умные агенты меняют данные условия – они действуют под влиянием predetermined событий и обучаются, используя конкретный набор информации, тем самым предоставляя более специфическую базу знаний. Такие изменения позволяют агентам самостоятельно работать каждому в своей области без вмешательства человека. К примеру, если предприятие столкнулось с большим объемом клиентских запросов, умные агенты способны обработать 80% запросов, оставив в ведении работников лишь самые сложные случаи. Это позволяет предприятиям уменьшить объем ручного труда, а работникам – сосредоточиться на нерешенных задачах.

Google, Microsoft, Salesforce и другие предприятия уже предлагают создавать умных агентов в своих инструментах. Например, Microsoft предлагает пользователям создавать агентов Copilot в рамках лицензии Microsoft 365 Copilot. При создании агента ИИ используются подходы no-code, или бескодовый, и low-code, или с минимальным кодом. Простой бескодовый агент создается в приложении Copilot, и его можно расширить, используя минимальный код на платформе Copilot Studio. Copilot Studio позволяет адаптировать функциональность агента и повысить его соответствие конкретным потребностям предприятия. Такая адаптируемость является существенным аспектом, который дает предприятию возможность реагировать на меняющиеся рыночные условия и требования.

Распространенный пример применения умных агентов – ассистент приложений электронной почты. Такой агент активируется, как только в конкретный почтовый ящик приходит новое электронное письмо, соответственно обеспечивая немедленную реакцию на новые сообщения. Агент автоматически проверяет содержание письма, анализирует его значение и приоритизирует необходимые действия, чтобы эффективно ответить или перенаправить письмо соответствующей команде или системе. Таким образом агент помогает сократить временные затраты на управление электронной почтой и повышает эффективность процессов коммуникации на предприятии.

Чтобы включить агентов ИИ в повседневную жизнь своего предприятия, важно использовать те же принципы, что и при внедрении любой другой системы ИИ: начать с небольшой задачи, которая даст мгновенную обратную связь, и установить ключевые показатели эффективности (KPI). Кроме того, при внедрении умных агентов важно обратить внимание на имеющуюся инфраструктуру ИИ предприятия, чтобы агенты могли в ней ориентироваться и успешно интегрироваться.

Возможности умных агентов широки, и в 2025 году они станут немаловажным инструментом в повседневной жизни предприятий. В будущем главную роль будут играть не общие решения ИИ, а специализированные умные агенты. ([The Rise Of AI Agents: Unlocking Their Full Potential](#))