

# 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 измеримой 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)