Инструменты искусственного интеллекта для мониторинга порталов 1/24/25

Специалист по искусственному интеллекту отдела ИТ-консалтинга, PwC Латвия
Gunda Karnīte

директор отдела ИТ-консалтинга, PwC Латвия
Dr.dat. Baiba Apine

Интернет-порталы служат визитной карточкой предприятий, поэтому важно обеспечивать беспрепятственную доступность и обмен информацией. Чтобы гарантировать максимальную доступность и оптимальную работу, используется мониторинг интернет-порталов, оптимизированный с помощью искусственного интеллекта (ИИ), который позволяет отслеживать производительность интернет-страниц и услуг, своевременно идентифицируя и предупреждая вероятные проблемы.

Посещая интернет-порталы, пользователь сталкивается с запросами разрешения на использование cookie-файлов или предоставления доступа к своему местонахождению. Данные запросы составляют лишь часть процессов мониторинга. К примеру, после однократного поиска определенного товара в Интернете уже на следующий день пользователю демонстрируется таргетированная реклама, предлагающая тот же товар. Такой надзор и персонализация осуществляются с использованием ИИ-инструментов анализа и мониторинга, обобщающих данные о поведении пользователей, чтобы демонстрировать рекламу и контент, соответствующие их интересам. Однако мониторинг выходит далеко за рамки показа персонализированных рекламных объявлений. Он также является важным инструментом для устранения проблем и поддержания кибербезопасности.

С развитием технологий ИИ все аспекты мониторинга интернет-страниц переживают значительные перемены. Вначале надзор опирался на ручные скрипты и статические методы, при которых за работой интернет-порталов следили администраторы. Такие традиционные методы часто реагировали на проблемы после их появления. Сейчас ИИ применяет прогнозирующий анализ, чтобы автоматически выявлять аномалии и устранять помехи, прежде чем они повлияют на пользователей.

ИИ-инструменты мониторинга предоставляются в виде решений SaaS (Software as a Service), адаптированного программного обеспечения и технологий открытого кода. Они обеспечивают автоматизированный мониторинг интернет-порталов с разных аспектов. Мониторинг простоя, или downtime, помогает выявлять и устранять периоды недоступности. Мониторинг безопасности и вредоносного программного обеспечения защищает от угроз безопасности и охраняет данные пользователей. Мониторинг производительности оценивает производительность и скорость загрузки, чтобы обеспечить быстрое и эффективное пользовательское взаимодействие. Мониторинг аналитики обобщает данные о поведении пользователей, что позволяет оптимизировать контент страницы и принимать бизнес-решения, основанные на данных.

Готовые инструменты можно разделить по функциям на мониторинг производительности и мониторинг аналитики поведения пользователей. Инструментами, объединяющими данные категории, являются, например, Datadog, New Relic, Dynatrace, AppDynamics и другие. Есть также отдельные инструменты, специализирующиеся непосредственно на анализе поведения

пользователей, например Google Analytics, Hotjar, Mixpanel, Heap и другие. Для хранения и анализа данных преимущественно используются облачные услуги, например AWS, Azure и Google Cloud. Однако некоторые инструменты мониторинга предлагают также возможность хранить данные на местных серверах. Затраты на инструменты могут значительно отличаться: у большинства инструментов для аналитики пользователей есть бесплатный план с ограниченной функциональностью, в свою очередь, в инструментах мониторинга производительности, например Datadog, New Relic и Dynatrace, используется модель подписки, цена которой зависит от объема данных, количества пользователей и дополнительных функций.

Мониторинг Интернета регулируется рядом юридических актов, которые относятся главным образом к защите персональных данных и конфиденциальности. Одним из основных нормативных актов является Общий регламент о защите данных (GDPR), устанавливающий требования к сбору, обработке и хранению персональных данных, а также к получению согласия пользователей на использование cookie-файлов. Применяется и Директива Европейского союза об э-коммерции, относящаяся к онлайн-услугам и надзору. Интернет-порталы обязаны соблюдать условия о политике использования cookie-файлов и механизмах согласия, а также обеспечивать безопасность и кибербезопасность для защиты данных пользователей и предотвращения их утечки.

Эффективная стратегия мониторинга и использование ИИ-инструментов мониторинга позволяют повысить качество и безопасность интернет-портала, что укрепляет доверие и удовлетворенность клиентов. Без такой стратегии предприятию сложнее сохранять конкурентоспособность, поскольку оно не может быстро реагировать на проблемы или обеспечивать неизменно положительный опыт пользователей.