7 → «Он анализирует исходный код для диагностики, логи и техническую документацию, ищет причины сбоев, а затем готовит инженеру инструкции и скрипты для устранения проблем. Критические решения при этом остаются за инженером»,— сказал господин Романов, отметив, что в итоге инженеры компании стали в два раза меньше тратить времени на типовые операции, а на точечные задачи — в шесть раз, срок устранения инцидентов сократился вдвое. Новые сотрудники выходят на полную продуктивность на 40–60% быстрее.

Директор по аналитике гипермаркета «Сантехника-Онлайн» Юрий Жуков назвал динамическое ценообразование одним из самых эффективных сценариев применения ИИ в компании. «Агент анализирует конкурентную среду, изменения цен и другие параметры, позволяя оперативно корректировать стоимость товаров. Эффект от внедрения мы достаточно быстро увидели в финансовых показателях: валовая прибыль выросла на 15% при сохранении сопоставимого уровня продаж»,— указывает он.

Автономные агенты работают там, где процесс формализуем и есть измеримый результат, поясняет руководитель службы веб-платформы и инфраструктуры «Электрорешения» Михаил Лексаков. При обработке входящих заявок и документов ИИ-агент классифицирует, извлекает данные, заполняет системы и маршрутизирует задачу. Также он используется в сфере информационной безопасности, отвечает за первичный разбор событий и приоритизацию инцидентов. KPI прикладные: доля задач, закрытых без человека, время цикла, число возвратов на доработку, стоимость операции. Время обработки заявок сократилось с 40 до 5–7 минут, около 40% закрывается без участия оператора, добавил он.

Операционный директор IT-Agency Егор Сизяков поделился своим опытом: в компании ИИ-агентов интегрируют через shared workspace — единую рабочую память компании, объединяющую стандарты, клиентские досье, переписку и данные из CRM. На этой базе работает свыше 50 командных скиллов. Наиболее эффективный кейс — скилл legal-check: он сопоставляет договоры с playbook агентства и присваивает статус (green, yellow, red), высвобождая до 50 часов рабочего времени юриста ежемесячно. По итогам внедрения выработка на одного сотрудника выросла на 23% при сокращении штата на 8%.

В рекрутинге ИИ-агент может самостоятельно искать кандидатов по нескольким источникам, анализировать и ранжировать резюме, вести первичную коммуникацию, уточнять опыт и условия, проводить скрининг и передавать рекрутеру уже подготовленный пул кандидатов, говорит основатель WMT Group Игорь Никитин. «Время на отбор сокращается до 73%, релевантность кандидатов растет на 32%, а с одного рекрутера снимается до четырех часов рутинной работы в день. Показатели Time to hire и Cost of hire могут сокращаться примерно на 30%»,— подчеркнул он.



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

АВТОНОМНЫЕ АГЕНТЫ РАБОТАЮТ ТАМ, ГДЕ ПРОЦЕСС ФОРМАЛИЗУЕМ И ЕСТЬ ИЗМЕРИМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ, ГОВОРЯТ ЭКСПЕРТЫ

ПОД НАБЛЮДЕНИЕМ Когда компании переходят от тестирования языковых моделей к использованию автономных агентов, на первый план выходят уже не технические ограничения алгоритмов, а вопросы данных, безопасности и готовности корпоративной инфраструктуры. Опрошенные Guide руководители компаний-разработчиков и ИТ-директора сходятся в одном: технически подключить агента возможно, но удержать его в границах допустимого — задача более трудная.

Главный риск автономного агента связан не с ошибками, а с возможностью перехвата управления, считает основатель «Нанодент» Вадим Камашев. «Он воспринимает любой текст как команду — в том числе скрытые инструкции в файлах или вложениях. Поэтому считаем все прочитанное данными, даем минимальные права под задачу, а необратимые действия оставляем на подтверждение человека»,— делится господин Камашев.

Вопросы информационной безопасности одни из самых важных, подтверждает господин Каменецкий, отмечая, что сложность при встраивании ИИ-агентов — не интеграция, а конфиденциальность. Данные клиентов — это персональная информация и коммерческая тайна, которые нельзя передавать в облачные модели. Поэтому перед отправкой наружу ее обезличивают — модель заменяет реальные наименования на ничего не значащие метки, таким образом чувствительная информация не покидает периметр, но для работы используется мощь облачных моделей, поясняет эксперт.

«Чаще всего сложности связаны с корпоративным контуром и устройством самого процесса. Данные могут находиться в нескольких системах, часть информации живет в Excel, почте и переписках, права доступа настроены по-разному. Служба безопасности может ограничивать использование внешних моделей. Также возникают требования к персональным данным, закрытому контуру и интеграциям с CRM, ERP и внутренними системами»,— перечисляет господин Никитин.

При внедрении ИИ-агентов существуют риски, связанные с данными и галлюцинациями, подчеркивает господин Сизяков. Он рассказал, что в компании их нивелируют за счет продуманной архитектуры: единой живой базы знаний, в которой прописаны стандарты, есть досье, данные из CRM, мессенджеров. Применяются жесткие правила работы агента, исключающие домысливание и постоянное дообучение через фиксацию эталонов. Ключевой принцип: сначала надежная память, затем скилл, потом изменение процесса — иначе есть риск лишь ускорить появление ошибок.

Руководитель отдела маркетинга диджитал-агентства «Маркетика» Александра Покиданова в своем кейсе видит главную сложность не с техническим подключением, а с доверием к самостоятельным действиям агента. «Рекламный кабинет — это реальные бюджеты, поэтому полный контроль ИИ мы не отдаем. Мы выстроили поэтапную модель: агент анализирует данные и формирует рекомендации, специалист их проверяет и согласовывает, и только после этого агент вносит правки. Так мы наращиваем его автономность и постепенно расширяем зону ответственности»,— рассказывает она. ■

ПЕТЕРБУРГУ ПРИДАЛИ УСКОРЕНИЯ

В НАЧАЛЕ СЕНТЯБРЯ ПРОИЗОШЛО ЗНАЧИМОЕ СОБЫТИЕ ДЛЯ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ТЕЛЕКОМ-ОТРАСЛИ — ЗАПУСК 5G. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ СТАЛ ОДНИМ ИЗ ПЕРВЫХ ГОРОДОВ, ГДЕ СЕТИ ПЯТОГО ПОКОЛЕНИЯ НАЧАЛИ ПОДДЕРЖИВАТЬ ВСЕ ОПЕРАТОРЫ «БОЛЬШОЙ ЧЕТВЕРКИ». ПОЭТОМУ ГЛОБАЛЬНО ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДОСТУПОМ К НИМ МОЖЕТ ЛЮБОЙ ЖЕЛАЮЩИЙ, КОТОРЫЙ ЯВЛЯЕТСЯ АБОНЕНТОМ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ОПЕРАТОРА, НАХОДИТСЯ В ЗОНЕ 5G И ИМЕЕТ СОВМЕСТИМОЕ УСТРОЙСТВО. АНТОНИНА ЕГОРОВА

В конце августа Государственная комиссия по радиочастотам выделила «большой четверке» полосы 4,63–4,99 ГГц — по 90 МГц каждой компании, и одновременно разрешила использовать уже имеющиеся LTE-частоты для 5G, что позволило перейти от отдельных пилотных зон к коммерческой эксплуатации. Поэтому сегодня 5G работает в режиме технологической нейтральности — для запуска используется часть частотного ресурса LTE в диапазоне 2100 МГц, а гигабитный 5G в диапазоне 4,9 ГГц доступен прежде всего в локациях с высоким мобильным трафиком.

Для клиентов МТС это двадцать популярных мест в Петербурге и Кронштадте, среди которых аэропорт Пулково, Московский вокзал, стадион «Газпром Арена» и другие точки притяжения жителей и туристов. Телекомоборудование «Мегафона», дающее 5G-сигнал, работает у Казанского кафедрального собора, на Дворцовой и Исаакиевской площадях, на Конюшенной, Гончарной, Восстания и Большой Морской улицах.

Сеть 5G от Т2 охватывает популярные городские локации: парки, спортивные и развлекательные площадки, общественные пространства, главные магистрали города, станции метрополитена. «Проект только стартовал, и по мере его развития число мест, покрытых 5G, будет увеличиваться. Динамика стройки зависит от инвестиций, которые компания будет готова направить на развитие сети пятого поколения. Сейчас этот бизнес-кейс пока оценивается, на него влияют многие факторы: доступность технологических решений, логистика, ключевая ставка и распределение долей стройки в новом диапазоне и на действующих частотах»,— пояснили в пресс-службе оператора. → 12