

**ЧАТ-БОТЫ И ВИРТУАЛЬНЫЕ АССИСТЕНТЫ КАК ИНСТРУМЕНТЫ
МГНОВЕННОГО ДОСТУПА К ЗНАНИЯМ ВНУТРИ КОМПАНИИ**
Непомнящая В.С. (СПбГЭТУ «ЛЭТИ»), Кравченко В.Д. (СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)
Научный руководитель – старший преподаватель Фомина И.Г.
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

Введение. В условиях цифровой трансформации компании стремятся оптимизировать внутренние процессы, для чего необходимо повышать доступность знаний для сотрудников. На сегодняшний день технологии искусственного интеллекта (ИИ) становятся неотъемлемой частью корпоративной среды, т.к. способны предоставлять сотрудникам мгновенный доступ к информации, повышая общую продуктивность. Изучение использования искусственного интеллекта в аспекте управления знаниями организации является актуальным в связи с ростом объемов информации, необходимостью оперативного доступа к данным, автоматизацией бизнес-процессов и повышением конкурентоспособности компаний на современном рынке [1].

Основная часть. Чат-бот является программным приложением, предназначенным для имитации общения с пользователем посредством текстовых или иных интерфейсов. Виртуальный ассистент отличается тем, что представляет собой более сложную систему, основанную на технологии искусственного интеллекта, способную понимать контекст, обучаться на основе взаимодействия с пользователем и выполнять широкий круг других задач [2]. Данные инструменты могут быть применимы в сфере управления знаниями, улучшая процессы поиска информации, сокращая время на выполнение задач [3] и повышая удовлетворенность сотрудников [4]. Примером такого подхода служит компания IBM, внедрившая систему Watson для обработки запросов сотрудника в реальном времени [5].

Внедрение ИИ в компании не всегда приводит к ожидаемым результатам. Одной из основных трудностей является недостаточное качество обработки сложных запросов, что наиболее применимо в юридических или медицинских организациях [3]. Не стоит забывать и про безопасность данных: системы ИИ требуют сбора и анализа большого объема личной и (или) корпоративной информации, что увеличивает риски утечки данных. Несмотря на эти проблемы, перспективы развития чат-ботов и виртуальных ассистентов остаются внушающими. С улучшением алгоритмов машинного обучения и обработки естественного языка можно ожидать значительного прогресса в улучшении качества ответов и способности систем обрабатывать более сложные и многозначные запросы. Проблему кибербезопасности некоторые компании сводят к нулю с помощью разработки собственных систем ИИ.

Перспективы развития чат-ботов и виртуальных ассистентов в контексте управления знаниями внутри организации включают в себя ряд значительных возможностей для улучшения процессов обработки и передачи знаний. Одной из главных перспектив является интеграция чат-ботов с корпоративными системами управления знаниями (CMS), что позволит создавать динамичные и адаптивные системы. Кроме того, чат-боты могут играть важную роль в поддержке культуры обмена знаниями между сотрудниками для повышения скорости распространения лучших практик и успешных кейсов среди сотрудников. Виртуальные ассистенты смогут рекомендовать индивидуальные планы развития и обучения.

Выводы. Предложенные рекомендации по совершенствованию инструментов мгновенного доступа к знаниям внутри компании позволят повысить эффективность работы сотрудников, их обучения и развития культуры обмена знаниями в компании.

Список использованных источников:

1. Философова Т.Г., Матюшина Е.А. Искусственный интеллект и стратегические

задачи повышения международной конкурентоспособности в современных условиях // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – М.: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, 2024. – Т. 4, № 4. – С. 240-246.

2. Виртуальные ассистенты и чат-боты: какому бизнесу нужны и как их создать [Электронный ресурс] // SEOnews. – 2023. – URL: <https://m.seonews.ru/analytics/virtualnye-assistenty-i-chat-boty-kakomu-biznesu-nuzhny-i-kak-ikh-sozdat/> (дата обращения: 17.02.2025).

3. AI-powered productivity boost for customer support agents [Электронный ресурс] // arXiv. – 2023. – URL: <https://arxiv.org/abs/2304.11771> (дата обращения: 17.02.2025).

4. Блинникова А. В., Йинг Д. К. Использование искусственного интеллекта в процессах управления человеческими ресурсами // Вестник университета. – 2020. – № 7. – С. 14–21. – URL: <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2020-7-14-21> (дата обращения: 17.02.2025).

5. IBM Watson [Электронный ресурс] // IBM. – 2025. – URL: <https://www.ibm.com/watson> (дата обращения: 17.02.2025).