

Почему данные и знания становятся основой для внедрения ИИ

В центре встречи оказался вопрос, который сегодня волнует многие компании: что нужно подготовить внутри бизнеса, чтобы искусственный интеллект действительно приносил результат.

Разговор быстро вышел за рамки выбора конкретных платформ, моделей и инструментов. Практика показывает, что большинство ограничений связано с состоянием корпоративных данных, качеством процессов и доступностью знаний внутри компании.

Корпоративные знания как рабочий ресурс

У многих организаций накоплен большой объем информации: документы, регламенты, переписки, записи встреч, проектная история и клиентские кейсы. Проблема заключается в том, что эти знания распределены между подразделениями, хранятся в разных системах или остаются частью личной экспертизы сотрудников.

Когда возникает задача, затрагивающая несколько отделов, сотрудники вынуждены собирать контекст вручную. Информация находится по частям в почте, мессенджерах, CRM, рабочих документах и головах специалистов. На поиск ответов уходит больше времени, чем на само решение задачи.

Именно поэтому одной из главных тем встречи стала работа с корпоративными знаниями. Для многих компаний следующим шагом становится создание единой среды, где можно хранить процессы, инструкции, проектный опыт и внутреннюю экспертизу. Такая база постепенно превращается в источник знаний для сотрудников и фундамент для будущих ИИ-сервисов.

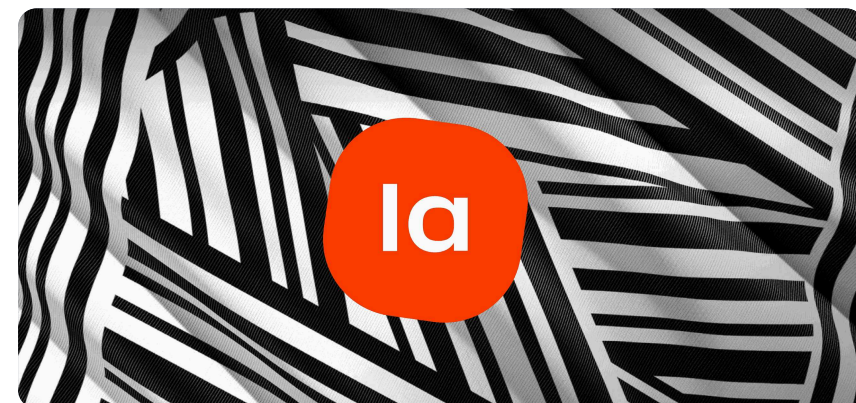
С похожими вопросами уже работали крупные компании. В этих проектах можно посмотреть, как они подходили к созданию базы знаний, переносу материалов в единую среду и организации доступа сотрудников к внутренней экспертизе.



Миграция и структурирование накопленной корпоративной базы знаний

[Смотреть](#)

База знаний для поддержки сотрудников и работы с типовыми вопросами

[Смотреть](#)

Корпоративная цифровая среда для 13 000 сотрудников

[Смотреть](#)

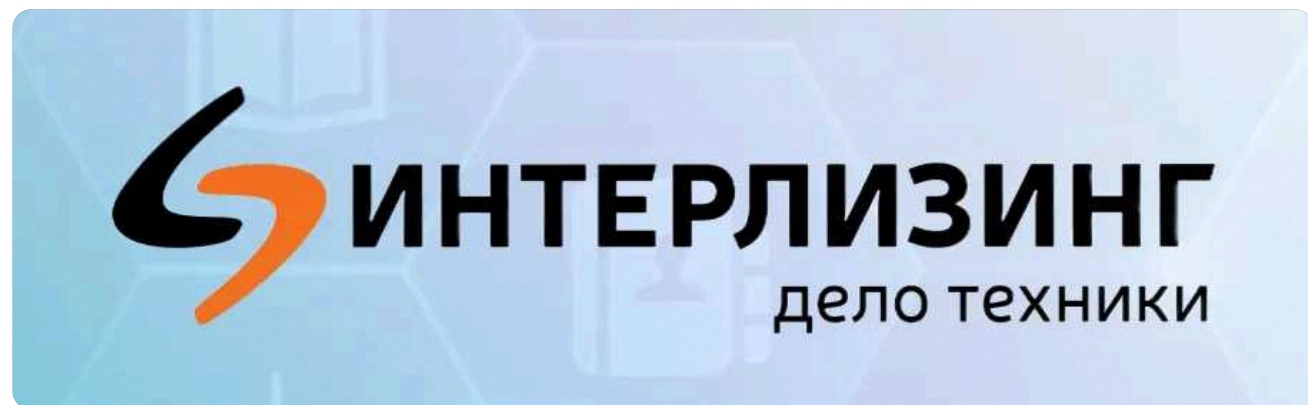
Работа с данными и RAG-подход

Отдельное внимание уделили технологиям поиска и работы с корпоративной информацией. Обсуждались RAG-подходы, которые позволяют находить данные по смыслу, учитывать контекст запроса и использовать внутренние документы при формировании ответа.

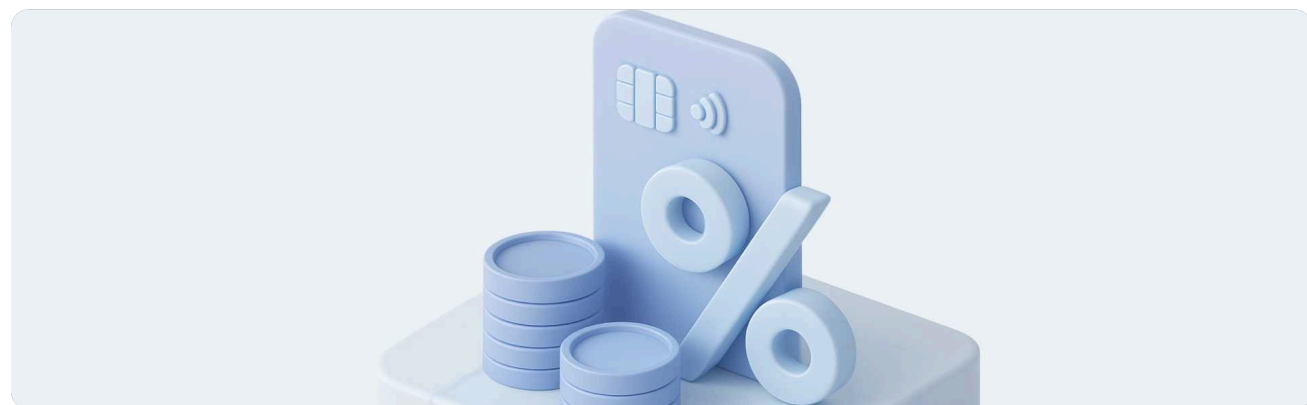
Эффективность подобных решений напрямую зависит от качества исходной информации. Если данные дублируются, противоречат друг другу или давно не обновлялись, проблемы быстро переходят в ответы системы. Магии, как обычно, не завезли

На практике большинство компаний пока находятся на подготовительном этапе. Основные усилия направлены на сбор данных, описание процессов и наведение порядка в существующих источниках информации. Многие столкнулись с одинаковой ситуацией: знаний внутри компании много, однако найти их быстро удастся далеко не всегда

Похожие задачи возникают у компаний, которые переходят от традиционного поиска по документам к интеллектуальному поиску по смыслу. Эти примеры показывают, как ИИ помогает быстрее находить ответы во внутренних источниках и использовать корпоративные знания в ежедневной работе.



Применение ИИ для работы с внутренними знаниями

[Смотреть](#)

Интеллектуальный поиск по корпоративным данным и документам

[Смотреть](#)

Практические сценарии применения ИИ

Отдельный блок обсуждения был посвящен реальным кейсам использования искусственного интеллекта. Наиболее востребованными направлениями сегодня остаются транскрибация встреч и звонков, контроль качества клиентских коммуникаций, поиск информации по внутренним документам, анализ обращений клиентов и поддержка сотрудников при выполнении типовых задач.

Именно эти сценарии чаще всего дают быстрый и понятный результат. Компания получает экономию времени сотрудников, снижает нагрузку на экспертов и ускоряет доступ к информации, которая уже существует внутри организации.

Такие сценарии уже используются в задачах, где важно быстро фиксировать информацию, обрабатывать обращения и снижать ручную нагрузку на сотрудников. Эти проекты показывают, как ИИ помогает сохранять результаты встреч и автоматизировать повторяющиеся процессы.



Автоматическая фиксация встреч, задач и договоренностей

[Смотреть](#)

Обработка пользовательских запросов с помощью ИИ

[Смотреть](#)

Барьеры внедрения

Многие участники отметили, что технология сама по себе редко становится главным препятствием. Гораздо чаще сложности возникают на этапе внедрения. Сотрудники опасаются изменений, руководители ожидают понятного экономического эффекта, а процессы управления знаниями оказываются недостаточно формализованными.

Еще одна проблема связана с актуальностью информации. Во многих компаниях документы создаются, но не обновляются. Через некоторое время появляется несколько версий одного и того же знания, а сотрудники начинают хранить собственные подборки инструкций и ответов.

В результате возникает несколько параллельных источников информации, между которыми нет единого владельца и единых правил сопровождения.

Безопасность и доступы

Обсуждение также затронуло вопросы безопасности данных. По мере роста интереса к ИИ возрастает потребность в инструментах контроля доступа, защите персональных данных и механизмах обезличивания информации при работе с внешними сервисами.

Для корпоративного внедрения это критичный блок. ИИ должен работать с нужным контекстом, но не должен открывать сотруднику сведения, к которым у него нет доступа.

Data & Knowledge Driven-подход

Одним из главных выводов встречи стало понимание, что развитие искусственного интеллекта требует перехода к Data & Knowledge Driven-подходу. Речь идет о системной работе с данными и знаниями как с корпоративным активом.

В такой модели документы, процессы, клиентская история, проектный опыт и внутренняя экспертиза рассматриваются как единая среда, на основе которой строятся цифровые сервисы и ИИ-инструменты.

Компании, которые уже начали выстраивать такую систему, получают более точную аналитику, быстрее запускают новые решения и сокращают зависимость от отдельных сотрудников. Для остальных организаций этот этап еще впереди.

Итоговые выводы

По итогам встречи можно выделить несколько практических выводов.

- ✳ Внедрение ИИ начинается с подготовки данных, документов и процессов
 - ✳ Корпоративные знания должны храниться в единой среде, а не только в переписках и личном опыте сотрудников
 - ✳ RAG-подходы помогают работать с внутренними знаниями, но требуют качественной подготовки информации
 - ✳ Самые прикладные сценарии сегодня связаны с транскрибацией, контролем качества, поиском и поддержкой сотрудников
 - ✳ Для устойчивого результата нужны владельцы знаний, правила актуализации и понятная модель доступа к данным
 - ✳ Data & Knowledge Driven-подход помогает перейти от отдельных экспериментов с ИИ к системной работе с корпоративной экспертизой
-

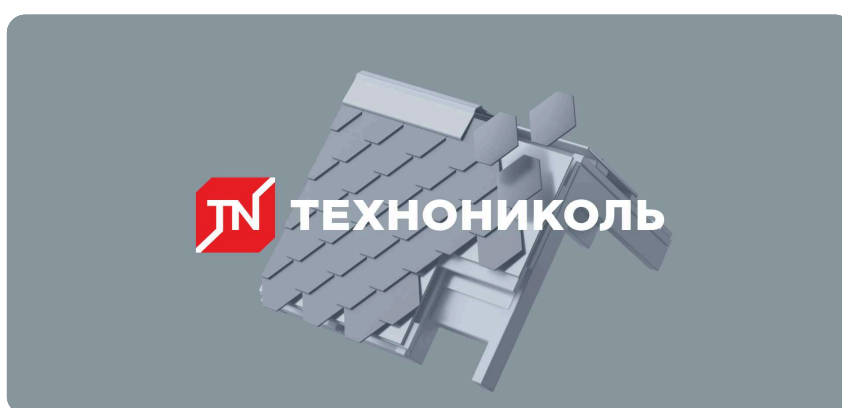
Результат внедрения ИИ определяется не количеством используемых моделей и сервисов. Ключевую роль играют качество данных, доступность знаний и способность компании системно работать с накопленной экспертизой.

Именно эта работа сегодня становится одной из главных задач цифровой трансформации бизнеса.

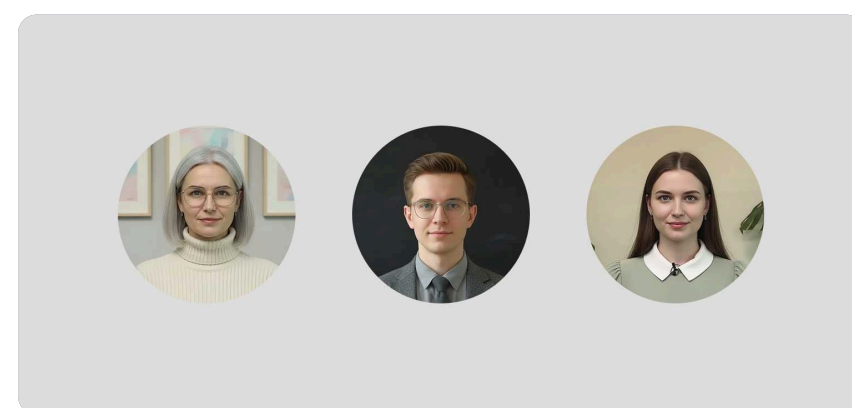
Наша экспертиза



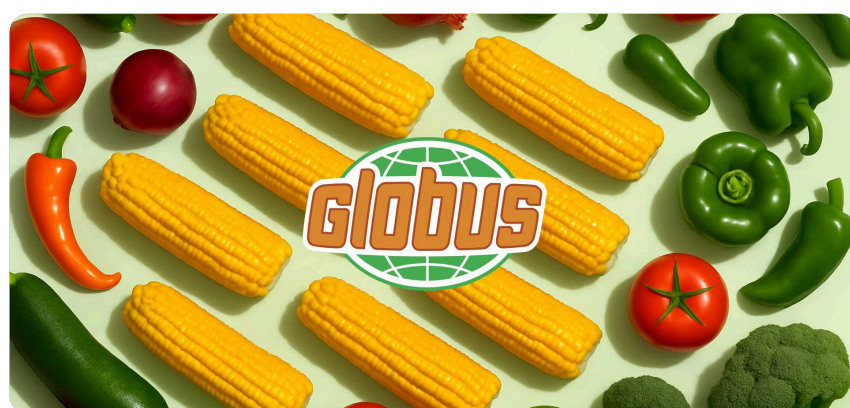
Разработка автономной e-commerce платформы

[Смотреть](#)

Первый в России маркетплейс-агрегатор заказов на кровельные работы

[Смотреть](#)

Цифровые аватары для крупного фармпроизводителя

[Смотреть](#)

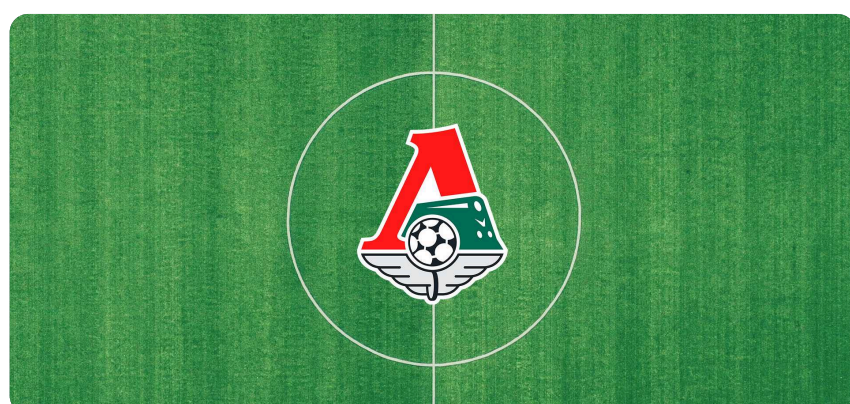
Интернет-магазин международной сети гипермаркетов GLOBUS

[Смотреть](#)

Чат-бот с AI для онлайн гипермаркета

[Смотреть](#)

Мультибрендовая онлайн-витрина за 8 месяцев

[Смотреть](#)

Сайт ФК «Локомотив»

[Смотреть](#)

SPLAT Global: как отказались от Confluence и мигрировали базу знаний в TEAMLY

[Смотреть](#)

Как техподдержка HRlink сохранила качество услуг и сэкономила 6,5 млн руб

[Смотреть](#)

Telegram E-com 4.0

[Подписаться](#)

Для участников бизнес-завтрака компания QSOFT подготовила спецпредложение — бесплатный экспресс-аудит вашего бизнеса

Экспресс-аудит — это двухчасовая сессия с профильными экспертами QSOFT, которые под ваш запрос изучат технологический ландшафт вашей компании, текущий бэклог и продукт, ключевые метрики, цели и актуальные проблемы.

По результатам аудита вы можете получить:

- ✱ первичную оценку ИТ-ландшафта
 - ✱ выявление зон, требующих внимания
 - ✱ обозначение основных рисков и ограничений
 - ✱ рекомендации по первым шагам для качественного улучшения бизнеса
-



Переходите по QR-коду или кнопке на баннере или по [ссылке](#), кратко опишите ваш запрос — и команда QSOFT свяжется с вами, чтобы подобрать удобное время для аудита.

Перейти