

GenAI по-українськи:

як бізнес знаходить нові можливості в штучному інтелекті

Роман ФІЛОБОК, CEO Wise IT, розповідає про реальні приклади застосування штучного інтелекту в компаніях і про те, як інтегратор може допомогти з його впровадженням.



“Попри неймовірні виклики, українські організації надихають своїм прагненням до інновацій. Досвід Wise IT показує, що сьогодні компанії все частіше приходять із конкретним завданням: налаштувати генеративний штучний інтелект (GenAI) для вирішення завдань, які, як здавалося раніше, не піддаються автоматизації. У цьому матеріалі ми розглянемо найцікавіші приклади використання на досвіді наших клієнтів.

Які бізнеси впроваджують GenAI в першу чергу?

- **Компанії з великим IT-департаментом** звертають увагу на інструменти аналізу коду, що підвищують безпеку та якість ПЗ.
- **Компанії з великим обсягом неструктурованих даних** орієнтовані на аналіз та систематизацію цих даних.
- **Ритейл та сфера послуг** прагнуть впровадження розумних чат-ботів для клієнтів.
- **Edtech і онлайн-платформи для створення контенту** цікавляться генерацією зображень і тексту.
- **Компанії всіх категорій** зацікавлені у побудові внутрішньої бази знань на основі GenAI.

На що GenAI здатний вже сьогодні: поширені та унікальні приклади

1. Клієнтські ШІ-чати на основі корпоративних даних

Чат-боти на основі LLM (великих мовних моделей) набагато кращі за попередні заскриптовані чат-боти, що не розуміли контексту і викликали у клієнтів лише роздратування. GenAI навчається на ваших власних даних: інструкціях до продуктів, базах знань, політиках повернення і поширених запитаннях. Такий асистент «розуміє» природну мову, веде змістовний діалог і надає релевантні відповіді 24/7, дозволяючи операторам підтримки зосередитись на нечисленних нестандартних зверненнях, що потребують уваги людини. Наразі Wise IT впроваджує цю систему на основі Google Cloud для двох великих клієнтів в Україні: мережі АЗС та мережі клінік.

2. Автоматизація створення контенту

Чи може GenAI створювати якісний контент? Відповідь — так, проте є деякі «але». Показовим є приклад **проєкту Wise IT та LMS Collaborator** — платформи для корпоративного навчання.

Команда LMS Collaborator звернулась до Wise IT із наступним запитом: впровадити інструменти для генерації тестових завдань на основі навчальних матеріалів, а також створення тематичних зображень.

Ми провели пілотний проєкт на платформі **Amazon Bedrock**. Було обрано модель **Amazon Titan Image Generator G1**, що показала найкраще поєднання точності, швидкості та вартості генерації. Завдяки fine-tuning з боку фахівців Wise IT модель почала генерувати коректні та релевантні тестові завдання. Це значно прискорило процес створення матеріалів для оцінювання навчання, хоча фінальний контроль якості все ще має виконувати людина.

Також з допомогою фахівців Wise IT було впроваджено генератор зображень, який малює за запитом тематичні картини до навчальних курсів. Це рішення направлене на створення наочності та візуального розмаїття там, де раніше на це не було часу.

3. Інтелектуальна аналітика неструктурованих даних

GenAI дозволяє систематизувати неструктуровані дані так, як це робила б реальна людина, але значно швидше і дешевше. Так, завдяки GenAI бізнес вперше в історії може по-справжньому «чути» своїх клієнтів. За допомогою Wise IT **українська логістична компанія впровадила ШІ** для транскрибації, аналізу та категоризації дзвінків у службу підтримки, перетворюючи неструктуровану інформацію на чітку статистику.

Замість розроблення дорогої кастомної моделі ми запропонували готову модель **Gemini від Google Cloud**. Доволі проста за сучасними мірками модель **Gemini 1.5** успішно

обробляє тисячі дзвінків: оцінює тон розмови, категоризує виклик та визначає його результат. Рішення надає високу точність, низьку вартість обробки одного дзвінка (менше 1 цента) та простоту інтеграції через готовий API.

4. Оптимізація та прискорення розроблення ПЗ

GenAI-рішення чудово справляються з функцією «другого пілота» для розробників. Вони аналізують якість коду, знаходять слабкі місця (навіть якщо на перший погляд програма працює правильно) і пропонують виправлення.

Хорошим прикладом впровадження є рішення **Code Review для платформи фінансових операцій Tranzzo**. Фінтех-галузь потребує особливої уваги до коду, щоб гарантувати безпеку фінансових операцій.

Разом з Wise IT команда Tranzzo створила кастомне Gemini API-рішення для перевірки коду, що надає повний контроль безпеки даних. В результаті понад 54% пропозицій ШІ щодо оптимізації коду мають значну цінність і втілюються у життя. Розгортання для всіх інженерних команд зайняло лише 3 тижні.

5. Семантичний ШІ-пошук для онлайн-сервісів і корпоративна база знань

Інформація в компаніях розподілена по десятках папок, документів та порталів. Семантичний ШІ-пошук дозволяє побудувати унікальну корпоративну базу знань, де співробітники, залежно від рівня доступу, можуть миттєво знаходити потрібну інформацію. Співробітник може запитати: «Як оформити

лікарняний?» — і отримати чітку інструкцію з посиланнями на конкретні місця в документах. Це ідеальне рішення для онбордингу працівників та швидкого доступу до внутрішніх політик, що реалізується за допомогою **платформи Google Agentspace і зокрема інструменту NotebookLM**.

Із запитом на побудову бази знань до Wise IT зверталося багато організацій, від державних інстанцій та підприємств до банків і важкої промисловості. Окрім цього, фахівці Wise IT створили власну базу знань для внутрішнього користування (**рис.**).

Іншим поширеним запитом є контекстний пошук для клієнтів. Семантичний пошук цікавий бізнесам, що мають великі онлайн-платформи. Маркетплейси, інформаційні портали і онлайн-сервіси здатні надати клієнтам найкоротший шлях від ідеї до потрібного результату, якщо пошук виконуватиметься не за ключовим словом, а за загальним контекстом. Так, поверхневий опис сюжету допоможе знайти потрібний фільм, а пошуковий запит «паста карбонара» виведе в онлайн-супермаркеті необхідні інгредієнти.

Етапи впровадження GenAI з Wise IT

Аудит та визначення бізнес-цілей: ми починаємо з оцінювання ваших потреб та інфраструктури, щоб визначити, де саме GenAI принесе максимальну користь.

Підбір технологій та пілотний проект: ми обираємо зручну платформу та запускаємо пілотний проект, щоб оцінити, яка модель демонструє якісні результати за найменшу вартість.

Підготовка даних та тонке налаштування: ми допомагаємо підготувати ваші корпоративні дані для навчання моделі, визначаємо ключові сутності та логіку відповідей.

Інтеграція та вдосконалення: після доналаштування ми інтегруємо рішення у ваші системи, виявляємо та виправляємо помилки.

Безпека та масштабування: ми налаштовуємо політики доступу та інструменти кібербезпеки, після чого допомагаємо масштабувати рішення на всю компанію.

Майбутнє бізнесу з GenAI

GenAI — це не чарівна кнопка, а складний і неідеальний інструмент, що потребує знань та досвіду. Чи буде рішення працювати коректно і виправдовувати витрати, залежить від правильного вибору моделі, якісної підготовки даних, тонкого налаштування та безпечної інтеграції. Але зрештою, генеративний ШІ — це майбутнє бізнесу.



Wise IT готовий стати
вашим партнером
у побудові
цього майбутнього.
+38 (044) 277-23-23
info@wiseit.com.ua
<https://wiseit.com.ua>

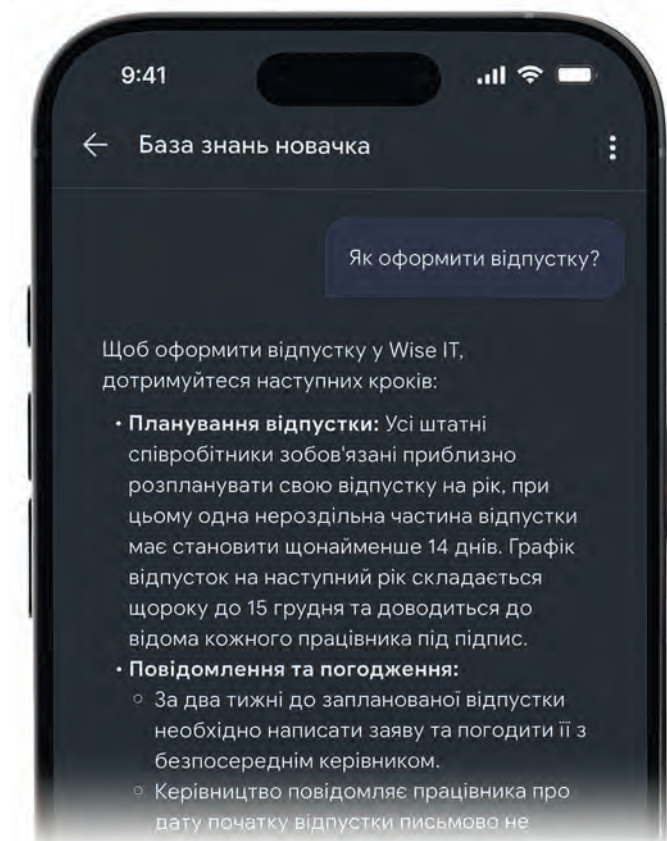


Рис. За допомогою внутрішньої бази знань працівники Wise IT можуть, наприклад, дізнатись, як оформити відпустку