М.Видео расширяет применение ИИ в разработке ПО, клиентском сервисе и бизнес-процессах

2 ноября 2026 года

ПАО «М.видео», ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), расширяет применение искусственного интеллекта в разработке программного обеспечения и операционных процессах. ИИ-инструменты уже помогают командам проверять программный код, готовить тестовые сценарии, обрабатывать товарные данные и анализировать обращения покупателей. Компания также развивает решения, которые позволят сотрудникам использовать ИИ в повседневных задачах, и готовит основу для создания корпоративной платформы с доступом к ИИ-помощникам.

В **разработке программного обеспечения** искусственный интеллект применяется для предварительной проверки изменений кода. Система анализирует предлагаемые изменения и формирует комментарии для разработчиков. В отдельных командах ИИ-агенты также готовят тестовые сценарии, которые затем проверяют специалисты.

В **клиентском сервисе** ИИ-агент помогает сотрудникам находить информацию в диалогах с покупателями и анализировать обращения. Параллельно компания развивает ИИ-инструменты для поддержки продавцов маркетплейса и автоматизирует обработку товарных данных.

Для расширения доступа к ИИ создан чат-бот, который проходит тестирование в ограниченной группе пользователей. Доступ планируется расширять с учётом результатов тестирования и оценки нагрузки. В дальнейшем на основе этого решения **компания планирует развивать корпоративную ИИ-платформу** с отдельными рабочими пространствами подразделений. Сотрудники смогут искать информацию во внутренних документах и готовить материалы с учётом прав доступа. Также планируется интеграция ИИ-помощника с корпоративными системами управления проектами и базами знаний.

Руководитель команды AI в Компании М.Видео Ирина Климкова:

> *«Руководителям подразделений предложено выбрать по 3–5 повторяющихся задач, оценить текущие затраты времени и совместно с ИИ-командой определить возможности автоматизации. Эти оценки станут основой для выбора приоритетов и измерения результатов. Для сотрудников также планируются практические занятия по работе с ИИ: составлению запросов, подбору исходных материалов и подготовке инструкций. Обучение и централизованный доступ к инструментам призваны помочь командам применять ИИ в ежедневной работе и сокращать время на рутинные задачи».*

Отдельное внимание уделяется качеству исходных данных и проверке ответов ИИ. Для задач с высокой ценой ошибки предусмотрена проверка специалистом. Перед передачей информации внешним языковым моделям планируется удалять персональные данные и конфиденциальные сведения.

Ссылка на фотографии: https://clck.ru/3WovHC

О Компании

«М.Видео» – мультикатегорийный маркетплейс с собственной развитой розницей и сетью из более чем 54 тысяч партнерских ПВЗ и постаматов. В периметр Компании входит сеть магазинов, маркетплейс, ИТ-компания «М.Тех», сфокусированная на разработке авторских программных решений, а также сервисное направление «М.Мастер», развивающее услуги по доставке, установке, настройке, ремонту и обслуживанию техники, а также выкупу и продаже устройств в трейд-ин.

Компания развивает онлайн-платформу и розничную сеть брендов «М.Видео» и «Эльдорадо» из около 640 магазинов от Калининграда до Владивостока, федеральную логистическую инфраструктуру, а также мультикатегорийный маркетплейс, который

позволяет селлерам торговать сразу на нескольких витринах одновременно, включая крупнейшие платформы электронной торговли. Общая клиентская база компании составляет более 82 млн человек.

Пресс-служба: pr@mvideo.ru