

Когда ИИ внедрять рано

Проверьте одну конкретную задачу. Каждый отмеченный пункт - повод устранить препятствие или ограничить пилот. Число отметок само по себе не определяет окупаемость.

☐ 01. Не определён результат

«Внедрить ИИ» - не результат. Сначала назовите процесс, пользователя и измеримое изменение: время подготовки, долю ошибок или скорость ответа.

☐ 02. Процесс каждый раз выполняют по-разному

Нет общего порядка работы и владельца процесса. Опишите хотя бы один типовой сценарий и правила обработки исключений.

☐ 03. Исходным данным нельзя доверять

В CRM дубли, пропуски и противоречия. Соберите проверенную выборку и выясните, кто отвечает за качество исходных данных.

☐ 04. Не определены доступы и обращение с данными

Неясно, какие данные разрешено использовать и кто увидит результат. Согласуйте разрешённые данные, доступы и среду до подключения модели.

☐ 05. Некому проверить ответ и исправить ошибку

Определите проверяющего и действия при сбое. Отправку клиентам, изменение учёта и другие значимые действия сначала оставьте с подтверждением человека.

☐ 06. Не посчитаны объём работы и полная стоимость

Учтите настройку, интеграцию, оплату сервисов, проверку и поддержку. Редкую простую задачу может быть выгоднее решить шаблоном или обычной автоматизацией.

Карточка первого пилота

Заполните до разработки. Для начала достаточно одного процесса, ограниченной выборки и понятного решения после проверки.

Задача и пользователь

Кто выполняет работу сейчас? Какой один шаг хотим изменить?

Исходный показатель

Сколько задач за период? Сколько времени и исправлений требуется сейчас?

Данные и ограничения

Какие проверенные примеры доступны? Какие данные и действия исключены?

Критерии приёмки

На каких примерах проверим качество? Какие ошибки недопустимы?

Ответственный и контроль

Кто проверяет результат? Как остановить пилот и вернуться к прежнему процессу?

Стоимость и решение

Каков бюджет с учётом проверки и поддержки? Когда решим: внедрять, доработать или остановить?

Примеры узких пилотов: черновик ответа по утверждённой базе знаний; предварительная оценка звонка по критериям; пояснение к готовому отчёту. Итог проверяет человек.

Помогу выбрать задачу: [карта данных](#), [автоматизации](#) и [ИИ-возможностей](#).
