

Чек-лист готовности к внедрению ИИ

10 вопросов, которые стоит задать себе до пилота. Разбор рисков внедрения: ii-v-dele.ru/blog/riski-vnedreniya-ii/ · Компания «Инфоком»

Отвечайте «да» только тогда, когда можете подтвердить ответ цифрой или документом. «Скорее да» — это «нет»: именно на таких пунктах пилоты и разваливаются.

Процесс

1. Процесс повторяется от 10–15 раз в день

Экономика ИИ строится на объёме: разработка стоит одинаково для 5 и для 500 обращений в день, а окупается только на потоке. Ниже 10 повторений в день автоматизация почти всегда дороже, чем оставить как есть.

Если «нет»: ищите более частый процесс либо объединяйте похожие — например, все входящие обращения, а не только заявки с сайта.

2. Его можно описать на одной странице

Если процесс не помещается на страницу, он не один — их несколько, и склеены они привычкой сотрудников. Модель не умеет угадывать неписанные правила: всё, что не описано, она додумает.

Если «нет»: разделите на части и берите в пилот самую массовую. Описание процесса — это и есть половина технического задания.

3. Есть 20–30 реальных примеров: диалогов, писем, документов

Без реальных примеров невозможно ни настроить, ни проверить результат. Придуманные примеры всегда чище настоящих, и агент, отличный на них, ломается на первом же письме с опечатками и вложением в виде фотографии экрана.

Если «нет»: соберите за 2–3 недели до старта. Это самая дешёвая часть подготовки и самая ценная.

Экономика

4. Понятна стоимость часа людей, которые делают это сейчас

Без неё невозможно посчитать окупаемость, и разговор скатывается в «ИИ — это модно». Считайте полную стоимость: оклад с налогами и взносами, рабочее место, руководитель, найм и замена при текучке.

Если «нет»: возьмите фонд оплаты труда подразделения и разделите на количество рабочих часов — точности на этом этапе достаточно.

5. Данные лежат в системах, а не в тетради и голове

ИИ работает с тем, до чего дотягивается программно. Если прайс живёт в голове менеджера, а история клиента — в личной переписке, автоматизировать нечего: сначала оцифровка, потом ИИ.

Если «нет»: посчитайте оцифровку отдельным этапом и не смешивайте её бюджет с бюджетом ИИ — иначе результат будет выглядеть провалом.

6. Понятно, где будут обрабатываться данные и что с персональными данными

Персональные данные клиентов нельзя свободно отправлять в зарубежные API: это трансграничная передача, для неё нужно отдельное уведомление Роскомнадзора до начала передачи, а для стран вне перечня РКН — ещё и письменное согласие каждого субъекта. Практически это означает российское облако или локальную модель.

Если «нет»: решите вопрос до пилота, а не после. Переезд с одной модели на другую в готовом решении стоит дороже, чем выбрать правильную сразу.

Управление

7. Назначен владелец процесса со стороны бизнеса

Не ИТ-специалист, а тот, кто отвечает за результат процесса и имеет право менять правила. Пилоты без владельца умирают тихо: подрядчик задаёт вопросы, отвечать некому, проект замирает.

Если «нет»: не начинайте. Это единственный пункт, который нельзя обойти деньгами.

8. Метрики приёмки согласованы цифрами

«Стало удобнее» — не метрика. Метрика — «доля обращений, закрытых без человека, не ниже 60%», «время ответа меньше 2 минут», «ошибок в извлечении реквизитов не больше 5%». Цифры фиксируются до старта, иначе спор о результате неизбежен.

Если «нет»: измерьте текущее состояние сейчас. Без точки отсчёта любой результат можно объявить и успехом, и провалом.

9. Есть 2–4 недели на пилот и человек на обратную связь

Агент доводится на реальном потоке: кто-то со стороны бизнеса должен смотреть диалоги и говорить, где ответ неверный. Без этого доводка идёт вслепую и растягивается на месяцы.

Если «нет»: сдвиньте старт на период, когда такой человек будет. Пилот в отпускной сезон — потерянный бюджет.

10. Есть план Б, если пилот не подтвердил экономику

Часть пилотов не окупается — это нормальный исход, а не катастрофа. Плохо, когда его некуда деть: команда уже объявила проект успехом руководству и вынуждена продолжать.

Если «нет»: договоритесь заранее, при каких цифрах останавливаетесь. Право закрыть пилот — часть его ценности.

Как считать результат

Ответов «да»	Что это значит
--------------	----------------

8–10	Готовы к пилоту. Можно фиксировать метрики и запускать.
6–7	Пилот возможен, но закройте недостающие пункты до старта — обычно это примеры и метрики.
до 6	Начните с аудита процессов. Внедрение сейчас даст расход без измеримого результата.

Чек-лист бесплатный, используйте как хотите. Полный разбор семи ошибок внедрения — в статье **«Риски внедрения ИИ»**: ii-v-dele.ru/blog/riski-vnedreniya-ii/

Бесплатная экспресс-оценка задачи за 1–3 дня: ii-v-dele.ru/audit/ · Компания «Инфоком», ii-v-dele.ru