



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон плана пилотного проекта GenAI с метриками

Пошаговый шаблон для планирования и проведения пилотного проекта по внедрению генеративного ИИ

Название пилотного проекта

Пример Пилот по автоматизации ответов на часто задаваемые вопросы с помощью YandexGPT

Цель проекта

Пример Сократить время ответа на типовые запросы клиентов на 30% и увеличить долю запросов, обработанных ИИ, до 60%.

Выбранный бизнес-процесс

Описание Краткое описание процесса, который будет автоматизирован. Например, 'Первичная обработка входящих запросов клиентов в службу поддержки через чат и email'.

Выбранная GenAI-технология/инструмент

Пример YandexGPT API (или GigaChat, Aimylogic, собственная LLM)

Этапы пилота и сроки

Этап	Описание	Ответственный	Срок
Этап 1: Подготовка данных и настройка	Сбор и разметка данных для обучения/тонкой настройки, написание и тестирование промптов, интеграция с существующими системами (например, CRM, базой знаний).	Команда GenAI/Разработчики	1-2 недели
Этап 2: Запуск и тестирование	Ограниченное применение ИИ в реальных условиях, сбор обратной связи от пользователей и клиентов, мониторинг работы системы.	Менеджер проекта/Отдел эксплуатации	2-4 недели

Этап	Описание	Ответственный	Срок
Этап 3: Анализ результатов и оптимизация	Оценка ключевых метрик успеха, корректировка промптов/модели, доработка интеграций, устранение выявленных проблем.	Команда GenAI/Аналитики	1 неделя
Этап 4: Принятие решения о масштабировании	Презентация результатов пилота руководству, обсуждение экономической целесообразности и стратегических перспектив, принятие решения о дальнейшем развитии.	Руководство проекта/Спонсор	1 день

Ключевые метрики успеха (KPI)

☐ **Операционные метрики**

Среднее время обработки запроса (целевое значение: < 5 мин). Доля запросов, обработанных ИИ без участия человека (целевое значение: > 60%). Количество ошибок ИИ (например, некорректные ответы, перенаправления на неверный отдел) (целевое значение: < 5%).

☐ **Финансовые метрики**

Экономия на трудозатратах (например, расчет сокращения FTE или часов работы). Прогнозируемый ROI (окупаемость инвестиций) (ожидаемая окупаемость: от 3 месяцев до года, в зависимости от сложности, Source: FAQ).

☐ **Качественные метрики**

Удовлетворенность клиентов (CSAT) по взаимодействию с ИИ (целевое значение: > 4 из 5). Удовлетворенность сотрудников (ESAT) от использования ИИ (целевое значение: > 70%).

Критерии успешности пилота

☐ **Достижение целевых значений по операционным метрикам:**

Среднее время обработки запроса < 5 мин. Доля обработки ИИ > 60%. Количество ошибок ИИ < 5%.

☐ **Положительный ROI в течение 6 месяцев после внедрения.**

80% компаний отмечают, что финансовый эффект от внедрения GenAI составил до 8% в EBITDA (Source: 'Яков и Партнеры', 'Яндекс').

☐ **Удовлетворенность клиентов (CSAT) на уровне не ниже 4 из 5.**

☐ **Положительная обратная связь от сотрудников.**

План масштабирования (при успешном пилоте)

☐ **Внедрение в другие отделы/регионы**

Распространение успешного решения на аналогичные процессы в других подразделениях компании.

☐ **Расширение функционала**

Добавление новых возможностей ИИ, например, генерация персонализированных предложений, автоматическое создание отчетов.

☐ **Интеграция с другими системами**

Углубление интеграции с ERP, маркетинговыми платформами, системами аналитики для получения синергетического эффекта.

☐ **Дообучение модели на новых данных**

Постоянное улучшение качества генерации за счет накопления и анализа новых данных.

Риски и меры по их снижению

Риск	Описание	Мера по снижению
Недостаток качественных данных	ИИ требует большого объема качественных данных для обучения. Если данные содержат ошибки или неполные, качество генерации страдает.	Дополнительный сбор и разметка данных, использование синтетических данных, человеческий контроль и корректировка выходных данных ИИ.
Ошибки ИИ / Некорректные ответы	Модель может генерировать неточные или ошибочные ответы, что негативно скажется на клиентах и репутации.	Внедрение человеческого контроля (human-in-the-loop) для проверки критически важных ответов. Постоянный мониторинг качества ответов и дообучение модели. Использование GenAI для черновой работы, оставляя финальное решение за человеком (Source: 'Завышенные ожидания').
Утечка конфиденциальных данных	Использование внешних API может привести к утечке корпоративных данных.	Выбор провайдеров с российскими сертификатами безопасности, подписание договоров о конфиденциальности. Рассмотрение локальных моделей на собственных серверах для чувствительных данных. 79% компаний используют публичные ИИ-инструменты, но политики контроля есть лишь у трети (Source: 'K2 НейроТех').
Дефицит квалифицированных кадров	Нехватка специалистов для настройки и поддержки GenAI-систем.	Обучение внутренних сотрудников работе с промптами и базовыми настройками. Привлечение внешних консультантов/интеграторов. Использование готовых платформ с предобученными моделями.
Завышенные ожидания	Руководство ожидает полной замены людей и мгновенных результатов, что может привести к разочарованию.	Четкое определение границ пилота и реалистичных ожиданий. Коммуникация о том, что ИИ — это инструмент для повышения эффективности, а не полная замена. 90–95% ИИ-инициатив оказываются неудачными, лишь 20% компаний достигают заметного результата (Source: MIT).

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

