Как оценить пилот искусственного интеллекта

До запуска договоритесь с командой, какой результат вы готовы принять. В день разбора внесите в таблицу фактические замеры.

Операция _____ Владелец процесса _____ Дата разбора _____

Что проверить в пилоте

- [ ] **Выберите одну операцию.** Что поступает на вход и что получает коллега? Например, после звонка в карточке сделки видны обещание клиента и следующий шаг менеджера.
- [ ] **Измерьте ручную работу.** Запишите число операций за месяц, время на одну и долю результатов без переделки. В пилоте засеките также проверку и исправления.
- [ ] **Проверьте данные.** Возьмите обычные и спорные случаи из разных смен. Уточните, какие записи разрешено использовать, кому нужен доступ и когда убрать тестовые копии.
- [ ] **Разделите роли.** Модель находит в разговоре договорённость, правило проверяет поля, менеджер подтверждает цену и срок. При двух подходящих сделках он выбирает нужную.
- [ ] **Испытайте на небольшой группе.** Согласуйте объём выборки и порог остановки. Сначала сравните черновики с ручным результатом, затем дайте их сотрудникам и повторите замер.

По какому результату примем пилот? _____ При какой ошибке остановим пилот? _____

Как посчитать окупаемость

Условный пример. Заполнение карточки занимает 6 минут вручную и 1,5 минуты с проверкой черновика. Допустим, каждый свободный час экономит 1 200 ₽ на переработках. Обработка стоит 40 ₽ за звонок, поддержка — 3 000 ₽ в месяц, запуск — 400 000 ₽.

Ваш объём за месяц, операций _____ Ваши вложения на запуск, ₽ _____

Показатель	200 звонков	1 000 звонков	Ваш пилот
Высвободилось за месяц, ч	15	75	
Денежная выгода за месяц, ₽	18 000	90 000	
Обработка и поддержка за месяц, ₽	11 000	43 000	
Остаток за месяц, ₽	**7 000**	**47 000**	
Срок возврата вложений, мес.	57,1	8,5	

В денежную выгоду включите сэкономленные выплаты или маржу от дополнительных заказов. Вычтите расходы за месяц. Чтобы узнать срок окупаемости в месяцах, разделите разовые вложения на положительный месячный остаток.

Решение по итогам пилота

Сверьте качество и расчёт с условиями приёмки. Перед расширением назначьте ответственного за сбои и проверьте, как команда вернётся к ручной работе.

- [ ] **Расширить**
- [ ] **Доработать и повторить**
- [ ] **Остановить**

Полная статья с разбором звонков и расчётом окупаемости

mashakov.ru/blog/vnedrenie-ii-biznes-processy/

Руслан Машаков · Mashakov Lab