

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ОТЧЁТ

AI-аудит компании

Полный пример глубокой AI-диагностики
по всем 15 отделам компании.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

Содержание

Глубокий AI-аудит по каждому отделу (единая методика).

01	Маркетинг	3
02	Продажи	15
03	Клиентская поддержка	24
04	Клиентский успех (CS)	33
05	HR / People	42
06	Финансы	51
07	Операции / логистика	60
08	Продукт	69
09	IT / Разработка	78
10	Аналитика / BI	87
11	Юридический / комплаенс	96
12	Закупки	106
13	Безопасность / ИБ	115
14	Руководство / стратегия	124
15	Администрация / офис	133

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе маркетинга

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, AI-агенты, стек, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Управленческое резюме

Цель внедрения AI в маркетинг — превратить отдел из набора ручных задач в управляемую систему, где исследования, контент, креативы, реклама, CRM-коммуникации и аналитика поддерживаются AI-инструментами и агентами.

Зона	Что меняется	Ожидаемый эффект
Research	Конкуренты, рынок, отзывы и тренды анализируются регулярно и по шаблону	Быстрее появляются гипотезы и корректировки стратегии
Content	Контент производится как фабрика: одна идея превращается в десятки форматов	Рост скорости и объёма без пропорционального роста команды
Performance	Креативы, объявления, гипотезы и анализ кампаний ускоряются AI	Больше тестов, быстрее отключение слабых кампаний
CRM	База сегментируется, письма и цепочки персонализируются	Рост конверсии и удержания
Analytics	Отчёты и выводы готовятся автоматически	Решения принимаются быстрее

Ключевой принцип: не внедрять AI абстрактно, а привязывать его к конкретным процессам, KPI, владельцам и правилам контроля качества.

02 Типовая структура отдела маркетинга

Функция	Ответственность	AI-фокус
Head of Marketing / CMO	Стратегия, бюджет, KPI, приоритеты	AI-roadmap, dashboard, контроль эффекта
Brand Manager	Позиционирование, бренд, tone of voice	Brand Guardian, messaging matrix
Performance Marketer	Google, Meta, TikTok, LinkedIn Ads	Гипотезы, креативы, анализ кампаний
Content Manager	Статьи, рассылки, соцсети, лендинги	Контент-фабрика, редактурa, repurposing
SMM Manager	Соцсети, комьюнити, публикации	Контент-план, ответы, social listening
Designer / Creative Producer	Баннеры, видео, визуалы	AI-креативы, адаптации, видео
SEO Specialist	Поисковая оптимизация	Кластеры, briefs, content gaps, GEO/AEO
CRM / Email Marketer	Рассылки, цепочки, сегменты	Персонализация, nurture, reactivation
Marketing Analyst	Отчёты, CAC, CPL, ROMI	AI dashboards, anomaly detection, summaries
Marketing Ops	CRM, автоматизации, интеграции	Интеграция LLM, CRM, Ads, BI, баз знаний

03 Карта AI-процессов

Направление	Процессы	AI-результат
Исследования	рынок, конкуренты, отзывы, социальные тренды	еженедельный research мемо и список гипотез
Стратегия	ICP, JTBD, позиционирование, messaging	единая матрица сообщений для каналов и сегментов
Контент	план, статьи, посты, видео, письма	контент-фабрика и repurposing
SEO / GEO	keywords, content gaps, AI-search visibility	briefs, FAQ, schema, оптимизация под AI-ответы
Performance	объявления, креативы, лендинги, тесты	больше гипотез и быстрее оптимизация бюджета
Creative	баннеры, видео, аватары, voiceover	массовое производство вариантов
CRM	сегментация, nurture, upsell, reactivation	персональные цепочки и триггеры
Analytics	dashboards, отчёты, прогнозы, аномалии	автоматические выводы и действия
Brand control	проверка стиля, обещаний, рисков	снижение ошибок и хаоса в коммуникации

04 Исследование рынка и аудитории

AI используется для регулярного сбора и структурирования информации: изменения конкурентов, новые оферы, отзывы, поисковый спрос, обсуждения в соцсетях, вопросы клиентов и причины отказов.

Процесс	Как используется AI	Инструменты
Анализ рынка	сбор трендов, категорий, новых продуктов и изменений спроса	ChatGPT, Claude, Gemini, Perplexity
Анализ конкурентов	сравнение сайтов, оферов, цен, рекламных сообщений	Similarweb, Semrush, Ahrefs, Crayon
Анализ отзывов	кластеризация болей, ожиданий, возражений и триггеров	ChatGPT, Claude, Brandwatch, Sprinklr
Поисковый спрос	кластеры запросов, сезонность, intent, content gaps	Semrush, Ahrefs, Surfer SEO, Clearscope
Аудитория	ICP, JTBD, сегменты, мотивы покупки	ChatGPT, Claude, SparkToro, Audiense
Social listening	упоминания бренда, конкурентов, трендов, негатив	Brandwatch, Talkwalker, Sprout Social

Еженедельный AI-workflow

- Собрать изменения на сайтах и в рекламе конкурентов.
- Сравнить оферы, цены, лид-магниты, посадочные страницы и креативы.

- Выделить новые боли клиентов из отзывов, комментариев и обращений.
- Сформировать 5–10 новых маркетинговых гипотез.
- Передать гипотезы в performance, content и CRM-команды.

05 Позиционирование, ICP и messaging

Документ	Что содержит	Как помогает AI
Brand Book Lite	миссия, позиционирование, tone of voice, запрещённые формулировки	генерация и проверка коммуникаций
ICP Matrix	сегменты, боли, триггеры, барьеры, оферы	персонализация кампаний
Messaging Matrix	ключевые сообщения для каждого сегмента и канала	единая логика коммуникаций
Objection Map	возражения клиентов и ответы	поддержка продаж, рекламы и лендингов
Competitor Positioning Map	отличия от конкурентов	создание сравнительных кампаний
Campaign Strategy Brief	цель, аудитория, офер, каналы, KPI	стандартизация запуска кампаний

06 Контент-маркетинг и AI-контент-фабрика

Контент-фабрика — это процесс, где одна стратегическая тема превращается в набор материалов для разных каналов: SEO, соцсети, рассылки, видео, лендинг, реклама и FAQ.

Процесс	Что делает человек	Что делает AI
Выбор темы	задаёт приоритеты и стратегию	предлагает темы по ICP, SEO и трендам
Исследование	проверяет источники и факты	собирает тезисы и структуру
Черновик	утверждает смысл	пишет первый вариант
Редактура	проверяет точность и стиль	сокращает, усиливает, адаптирует
Дизайн	утверждает визуальную логику	создаёт идеи макетов и форматов
Публикация	контролирует календарь	готовит адаптации под каналы
Анализ	принимает решение	собирает метрики и выводы

Пример распаковки одной темы

Формат	Количество
SEO-статья	1
LinkedIn / Facebook пост	3–5
Instagram-карусель	2
Reels / TikTok / Shorts сценарий	3–5
Email-рассылка	2
FAQ-блок	1
Лендинг-секция	1
Рекламные объявления	10–20 вариантов

07 SEO, GEO и AEO

SEO дополняется оптимизацией под AI-ответы: бренд должен быть понятен не только поисковику, но и системам, которые формируют короткий ответ пользователю.

Процесс	AI-оптимизация	Инструменты
Keyword research	автоматическая кластеризация запросов	Semrush, Ahrefs
Content gap analysis	поиск отсутствующих тем и страниц	Semrush, Surfer SEO
SEO brief	структура статьи, H1–H3, intent, FAQ	Surfer SEO, Clearscope
On-page SEO	мета-теги, внутренние ссылки, readability	Surfer SEO, Semrush
Technical SEO	ошибки, дубли, индексация	Screaming Frog, Semrush
GEO / AEO	видимость в AI-поиске и AI-ответах	Profound, Peec AI, Semrush AI
FAQ / Schema	structured data и ответы на частые вопросы	ChatGPT, SEO tools

08 Performance marketing

Этап	AI-действие	Результат
Brief	создание campaign brief по продукту, аудитории и цели	единый старт кампании
Hypotheses	20–50 рекламных гипотез	больше тестов
Angles	углы: боль, выгода, статус, страх, цена, срочность	разнообразие сообщений
Copy	варианты объявлений и СТА	быстрая подготовка тестов
Visuals	идеи баннеров, видео, hooks	массовые креативы
Landing	структура и варианты блоков	лучшая конверсия
Analysis	CPL, CAC, CTR, CVR, ROAS, anomalies	более быстрые решения
Iteration	что отключить, масштабировать, переписать	цикл улучшений

Performance AI не должен сам тратить бюджет без правил. Человек утверждает стратегию, лимиты, запрещённые оферы и финальные решения по масштабированию.

09 Creative production

Задача	AI-возможность	Инструменты
Баннеры	быстрые варианты под форматы и аудитории	Canva AI, Firefly, AdCreative.ai
Изображения	концепты, иллюстрации, moodboards	Midjourney, Firefly, DALL-E
Видео	короткие ролики, b-roll, анимации	Runway, Pika, CapCut AI
Talking avatar	видео с AI-спикером	HeyGen, Synthesia, D-ID
Voiceover	озвучка и варианты голоса	ElevenLabs, PlayHT
Монтаж	нарезка, субтитры, repurposing	Descript, OpusClip, CapCut AI
Brand consistency	проверка соответствия бренду	Adobe GenStudio, Frontify, Writer

10 Email, CRM и lifecycle marketing

Сценарий	AI-функция	Метрика
Welcome sequence	персональная серия после регистрации	activation rate
Abandoned form	возврат после незавершённой заявки	form completion rate
Lead nurturing	прогрев по интересам и стадии воронки	MQL-to-SQL
Reactivation	возврат старой базы	reactivation rate
Upsell / cross-sell	следующий продукт по поведению клиента	upsell revenue
Event reminders	напоминания и персональные аргументы	attendance rate
Review request	запрос отзыва после события или покупки	review conversion
Churn prevention	поиск клиентов с риском ухода	retention rate

11 Social media и community

Процесс	AI-оптимизация	Инструменты
Контент-план	идеи на месяц по сегментам и продуктам	ChatGPT, Claude, Jasper
Посты	варианты текстов и адаптация tone of voice	ChatGPT, Writer
Комментарии	черновики ответов и классификация негатива	Sprout Social, Hootsuite AI
Мониторинг	упоминания бренда, конкурентов и трендов	Brandwatch, Talkwalker
Short video	сценарии, хуки, субтитры и монтаж	OpusClip, CapCut AI, Runway
Инфлюенсеры	поиск и оценка релевантности	Modash, HypeAuditor

12 Landing pages и CRO

Элемент	Что проверяет AI
Первый экран	понятно ли, что продаётся и для кого
СТА	виден ли следующий шаг и достаточно ли он конкретный
Социальное доказательство	есть ли отзывы, кейсы, цифры, логотипы
Возражения	сняты ли страхи клиента
Цена	объяснена ли ценность
Форма	не слишком ли она длинная и сложная
Мобильная версия	нет ли потерь конверсии

13 Marketing analytics

Блок отчёта	Содержание
Spend	расходы по каналам, кампаниям и дням
Leads	количество лидов и качество
CPL / CAC	стоимость лида и клиента
Conversion	конверсии по этапам воронки
Winners	лучшие кампании, аудитории, объявления, лендинги
Losers	слабые кампании и причины
Anomalies	резкие отклонения CPL, CTR, CVR, spend
Actions	что отключить, усилить, проверить, протестировать

Рекомендуемый формат: ежедневный короткий AI-summary для Head of Marketing и еженедельный executive summary для CEO.

14 База знаний отдела

Раздел	Содержание
Продукты	описания, цены, преимущества, ограничения
ICP	сегменты клиентов, боли, триггеры, барьеры
Competitors	конкуренты, отличия, цены, оферы
Brand voice	стиль коммуникации, примеры и антипримеры
Offers	акции, лид-магниты, условия
Cases	кейсы, отзывы, результаты
Objections	возражения и ответы
Legal restrictions	что нельзя обещать
Campaign history	прошлые кампании, креативы и результаты
FAQ	частые вопросы клиентов

15 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Выход
Market Research Agent	мониторинг рынка, конкурентов, отзывов и трендов	еженедельный research memo
Content Strategy Agent	подготовка контент-плана	темы, форматы, СТА, KPI
Creative Production Agent	создание вариантов креативов	copy, hooks, prompts, scripts
Performance Optimization Agent	анализ кампаний	что отключить, усилить, протестировать
CRM / Lifecycle Agent	персонализация коммуникаций	цепочки, сегменты, триггеры
Brand Guardian Agent	проверка стиля и рисков	комментарии и запрет публикации при нарушениях

16 Рекомендуемый AI-stack

Категория	Инструменты
LLM / универсальный ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini, Microsoft Copilot
Контент	Jasper, Writer, Copy.ai
Дизайн	Canva AI, Adobe Firefly
Видео	Runway, Pika, Synthesia, HeyGen, Descript, OpusClip
SEO	Semrush, Ahrefs, Surfer SEO, Clearscope
Ads	Google Ads AI, Meta Advantage+, AdCreative.ai
CRM / Marketing automation	HubSpot, Salesforce MC, Klaviyo, Mailchimp, ActiveCampaign
Analytics	GA4, Looker Studio, Power BI, Tableau
Social listening	Brandwatch, Talkwalker, Sprout Social
CRO	Optimizely, VWO, Unbounce, Instapage
Knowledge base	Notion AI, Confluence AI, Guru, Glean
Automation	Zapier AI, Make, n8n

17 KPI AI-маркетинга

Зона	KPI
Продуктивность	количество кампаний на маркетолога, скорость запуска
Контент	единицы контента в месяц, стоимость единицы контента
Креативы	количество тестируемых вариантов, CTR, hook rate
Performance	CPL, CAC, ROAS, ROMI, CVR
SEO	organic traffic, rankings, leads from organic
Email	open rate, CTR, conversion, unsubscribe
Social	ER, reach, saves, comments, shares
CRO	conversion rate лендингов
Аналитика	скорость подготовки отчётов, количество аномалий
Качество	brand compliance, factual accuracy, approval rejection rate
Экономика	экономия часов, снижение стоимости производства, рост выручки

18 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Галлюцинации	проверка фактов и обязательные источники для фактических утверждений
Нарушение brand voice	brand guideline и Brand Guardian Agent
Юридические ошибки	legal checklist и approval flow
Некачественный контент	редактор-человек и критерии качества
Одинаковый стиль	библиотека примеров, антипримеров и разные creative angles
Утечка данных	корпоративные AI-аккаунты, запрет sensitive data, DPA
Ошибки в рекламе	лимиты бюджета, ручное утверждение кампаний
Over-automation	человек утверждает стратегию и критические решения
Рост скрытых затрат	usage dashboard, лимиты, cost owner

19 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	описать процессы, инструменты, бюджеты, bottlenecks и AI-use cases	AI-аудит маркетинга
2–4 недели	собрать базу знаний: продукт, ICP, FAQ, objections, brand voice	готовая knowledge base
4–6 недель	запустить 5 пилотов: content factory, ads generator, campaign analyst, SEO assistant, email personalization	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интегрировать CRM, Ads, GA4, BI, knowledge base и LLM	полуавтоматические workflows
10–12 недель	утвердить AI policy, approval flow, KPI, владельцев и масштабирование	управляемая AI-система маркетинга

20 Приоритеты внедрения

№	Процесс	Почему
1	Контент-план и посты	быстро внедрить, мало интеграций
2	Рекламные тексты	сразу увеличивает количество гипотез
3	Анализ кампаний	экономит время СМО и performance-команды
4	Email-сегментация	влияет на конверсию и удержание
5	SEO briefs	ускоряет organic growth
6	Brand Guardian	снижает риски и повышает единообразие

21 Итоговая целевая модель

Через 90 дней отдел маркетинга должен иметь не просто набор AI-инструментов, а управляемую операционную систему: база знаний, библиотека промптов, AI-агенты, интеграции с CRM/Ads/BI, контроль качества и прозрачные KPI.

Компонент	Целевое состояние
Knowledge base	актуальная база продукта, аудитории, конкурентов, бренда и кампаний
AI workflows	стандартизированные процессы для research, content, ads, CRM и analytics
AI agents	агенты для исследований, контента, креативов, performance, CRM и brand control
Governance	правила данных, approvals, лимиты и ответственность
Measurement	KPI до/после, dashboard эффекта и регулярный пересмотр

22 Источники и ориентиры

В документе использованы как практические шаблоны AI-трансформации, так и открытые ориентиры рынка по применению GenAI в маркетинге, customer experience, performance-контенте и AI-search visibility.

Источник	Использование
McKinsey — The state of AI	ориентиры по зонам внедрения GenAI и эффекту в marketing & sales
Adobe — AI and Digital Trends / GenStudio	AI-powered workflows, content supply chain и brand governance
Salesforce — AI marketing tools	категории AI-инструментов для кампаний, персонализации и оптимизации
Business Insider — AI-search / GEO	контекст роста видимости брендов в AI-поиске и LLM-driven queries

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе продаж

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела продаж

Отдел продаж превращает интерес рынка в выручку: генерация и квалификация лидов, ведение сделок, подготовка КП и договоров, закрытие и развитие клиентов. Это процесс с большим количеством рутинных, повторяющихся действий (занесение в CRM, подготовка документов, анализ звонков), где AI даёт наибольший и самый быстрый эффект.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость реакции	лиды обрабатываются за минуты, а не часы	выше конверсия lead→meeting
Качество данных CRM	карточки заполняются авто из звонков и писем	точные прогнозы и аналитика
Продуктивность	рутина (заметки, КП, follow-up) автоматизирована	больше времени на живые продажи
Прогнозируемость	AI оценивает вероятность закрытия и риски сделок	управляемый pipeline
Масштабируемость	рост без пропорционального найма	ниже CAC

Ключевой принцип: AI не принимает решения за менеджера и не общается с клиентом «вслепую». Он готовит, анализирует и предлагает — решение и финальную коммуникацию контролирует человек.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of Sales / CRO	стратегия, план, pipeline, команда	AI-forecast, dashboard, coaching-инсайты
SDR (Sales Development)	лидогенерация, квалификация, встречи	скоринг, sequences, research
Account Executive	ведение и закрытие сделок	prep-сводки, КП, follow-up
Account Manager / CSM	удержание, upsell, cross-sell	health score, next-best-action
Sales Operations	CRM, процессы, отчётность, интеграции	автоматизации, data hygiene, BI
Sales Enablement	скрипты, обучение, материалы	база знаний, playbooks, call-аналитика

04 Карта процессов (воронка продаж)

Этап	Процессы	AI-результат
Лидогенерация	поиск, обогащение, входящие заявки	список приоритетных лидов со скорингом
Квалификация	BANT/MEDDIC, first touch	авто-квалификация и роутинг
Discovery / встречи	подготовка, проведение, заметки	prep-сводка и авто-протокол
Предложение	КП, расчёты, договор	сгенерированные документы по шаблону
Переговоры	возражения, согласование	подсказки и Objection Map
Закрытие	договор, счёт, подпись	автозаполнение и контроль сроков
Постпродажа	онбординг, upsell, renewal	триггеры next-best-action

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Обработка входящих лидов	вручную, с задержкой	мгновенный скоринг и роутинг	HubSpot/SF AI, ChatGPT	+конверсия	High
Занесение в CRM	менеджер вручную	авто из звонков и писем	Gong, Fireflies, tl;dv	+точность, -время	High
Подготовка к встрече	поиск вручную	авто-сводка по клиенту	ChatGPT, Clay, Apollo	экономия времени	High
КП и договоры	шаблоны вручную	генерация по данным сделки	PandaDoc AI, ChatGPT	быстрее цикл	High
Follow-up письма	нерегулярно	авто-черновики по контексту	Lavender, ChatGPT	+ответы	Med
Анализ проигранных сделок	редко/субъективно	AI-разбор причин	Gong, ChatGPT	+win rate	Med
Прогноз выручки	вручную в таблицах	AI-скоринг сделок	Einstein, Clari	точнее forecast	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · Скоринг и мгновенный роутинг лидов

Процесс: входящие лиды из форм, рекламы и чата попадают в очередь

Проблема: обработка с задержкой; лучшие лиды теряются среди слабых

AI-решение: AI оценивает лида по профилю, поведению и intent-сигналам и мгновенно назначает владельца и приоритет

Инструменты: HubSpot/Salesforce AI, Clay, 6sense, ChatGPT

Интеграции: CRM, формы, рекламные кабинеты, чат, Slack

Роль человека: подтверждает квалификацию и ведёт коммуникацию

KPI: lead response time, lead → meeting rate

Риски: предвзятость модели — контроль на правилах и пересмотр отклонений

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-протокол звонков и заполнение CRM

Процесс: после звонка менеджер вручную пишет заметки и обновляет карточку

Проблема: 20–40% данных не попадает в CRM; теряется время

AI-решение: транскрипция звонка, авто-сводка, следующие шаги и обновление полей CRM

Инструменты: Gong, Fireflies, tl;dv, ChatGPT

Интеграции: телефония / Zoom / Meet, CRM

Роль человека: проверяет и подтверждает сводку перед сохранением

KPI: CRM data completeness, время на админ-задачи

Риски: приватность записей — согласие и политика хранения

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Генерация КП и договоров

Процесс: менеджер собирает КП/договор из шаблонов вручную

Проблема: долго, ошибки, несогласованные формулировки

AI-решение: генерация документа по данным сделки и playbook + проверка рисков формулировок

Инструменты: PandaDoc AI, ChatGPT, DocuSign

Интеграции: CRM, хранилище документов, e-sign

Роль человека: утверждает цену, условия и финальный документ

KPI: время подготовки КП, скорость цикла сделки

Риски: юридические неточности — обязательный review юриста

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Prep-сводка к встрече

Процесс: перед встречей менеджер ищет инфо о клиенте в разных источниках

Проблема: долго и непоследовательно; слабая подготовка снижает конверсию

AI-решение: авто-сводка по компании, контакту, истории взаимодействий, триггерах и возможных возражениях

Инструменты: ChatGPT, Clay, Apollo, LinkedIn

Интеграции: CRM, календарь, email

Роль человека: использует сводку, ведёт встречу

KPI: show rate, meeting → opportunity rate

Риски: устаревшие данные — проверка ключевых фактов

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 5 · Анализ проигранных сделок и прогноз

Процесс: причины потерь фиксируются редко и субъективно; прогноз — вручную

Проблема: нет системного понимания потерь; неточный forecast

AI-решение: AI анализирует звонки/письма/этапы, кластеризует причины потерь и оценивает вероятность закрытия сделок

Инструменты: Gong, Clari, Salesforce Einstein, ChatGPT

Интеграции: CRM, conversation intelligence, BI

Роль человека: принимает решения по сделкам и стратегии

KPI: win rate, forecast accuracy

Риски: ложные выводы на малых данных — человеческий пересмотр

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Lead Qualification Agent	скоринг и роутинг лидов	лиды, профиль, поведение	приоритет + владелец	CRM, forms, Slack
Meeting Notetaker Agent	протокол и обновление CRM	запись звонка	сводка + поля CRM	Zoom, CRM
Proposal Agent	генерация КП/договоров	данные сделки, playbook	черновик документа	CRM, PandaDoc
Follow-up Agent	черновики писем и напоминания	история сделки	письмо + задача	CRM, email
Deal Risk Agent	анализ рисков сделок	этапы, активность, звонки	оценка риска + действия	CRM, Gong
Forecast Agent	прогноз выручки	pipeline, история	forecast + аномалии	CRM, BI

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	сводки, тексты, анализ
Conversation intelligence	Gong, Chorus, Fireflies, tl;dv	звонки, коучинг, заметки
Lead intelligence	Clay, Apollo, Clearbit, 6sense	обогащение, скоринг, intent
CRM / automation	HubSpot, Salesforce, Pipedrive	карточки, задачи, workflow
Outreach / sequences	Outreach, Salesloft, Instantly, Lavender	последовательности, письма
Documents / e-sign	PandaDoc, DocuSign	КП, договоры, подпись
Forecasting / BI	Clari, Salesforce Einstein, Looker Studio	прогноз, pipeline health
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
CRM (HubSpot / Salesforce)	ядро данных	единый источник правды о сделках
Телефония / Zoom / Meet	звонки и встречи	источник разговоров для анализа
Email / календарь	коммуникации	контекст для follow-up и prep
Conversation intelligence	анализ разговоров	автозаполнение и коучинг
Document / e-sign	документы	быстрый цикл подписания
BI / дашборды	аналитика	прогноз и контроль KPI
Slack / Teams	уведомления	мгновенные сигналы по лидам и рискам

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Продукт и цены	описания, пакеты, скидочная политика
ICP и сегменты	портреты клиентов, боли, триггеры
Sales playbook	этапы, критерии, скрипты
Objection map	возражения и ответы
Шаблоны	КП, договоры, письма, sequences
Кейсы и референсы	истории успеха, цифры, отзывы
Конкуренты	сравнения, battle cards
Запрещённые обещания	что нельзя гарантировать
История сделок	выигранные / проигранные, причины

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	lead response time, sales cycle length
Конверсия	lead→meeting, meeting→opportunity, win rate
Продуктивность	сделок/встреч на менеджера, время на админ-задачи
Качество данных	CRM completeness, forecast accuracy
Доход	revenue, ARPU, upsell/cross-sell, CAC
Удержание	churn, renewal rate
Качество AI	точность сводок, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Приватность записей звонков	согласие, политика хранения, ограничение доступа
Ложные AI-выводы	human-in-the-loop, проверка фактов
Ошибки в КП/договорах	обязательный review, утверждённые шаблоны, e-sign
Спам в outreach	лимиты, персонализация, compliance (GDPR / CAN-SPAM)
Утечка данных клиентов	корпоративные аккаунты, запрет sensitive data, DLP
Over-automation	человек ведёт коммуникацию и закрывает сделки
Зависимость от качества CRM	data hygiene, обязательные поля

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит процессов продаж, CRM, звонков и узких мест	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: продукт, ICP, playbook, objections, шаблоны	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: lead scoring, call notetaker, proposal generator	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции CRM + телефония + BI, sequences, forecast	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики, KPI, роли, масштабирование	управляемая AI-система продаж

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Авто-протокол звонков и заполнение CRM	минимум интеграций, мгновенная экономия времени
Скоринг входящих лидов	работает на имеющихся данных CRM
Шаблонные КП и письма через AI	готовые шаблоны + LLM
Преп-сводки к встречам	не требует глубоких интеграций
Авто-follow-up напоминания	простые правила + черновики

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Персонализированные outreach-sequences с AI	больше качественных касаний, выше pipeline
Coaching на основе анализа звонков	рост win rate и качества разговоров
Анализ проигранных сделок + battle cards	системное понимание потерь
Health score и next-best-action	лучше удержание и upsell

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
AI-forecast и pipeline health на уровне компании	прогнозируемость и управляемость
Автономные агенты со сквозными интеграциями	масштаб без роста рутины
Динамическое ценообразование и предложения	оптимизация маржи и конверсии
Единый data-layer (CRM + звонки + продукт + BI)	полная картина клиента

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Call notetaker + CRM	+данные, -время	Medium	High	2–4 недели
Lead scoring & routing	+конверсия	Medium	High	2–4 недели
Proposal generator	-цикл сделки	Medium	High	3–5 недель
Meeting prep	+show / opportunity	Low	High	1–2 недели
Outreach sequences	+pipeline	Medium	Medium	4–6 недель
Deal risk & forecast	+win rate	High	Medium	6–10 недель
Autonomous agents	масштаб	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе поддержки

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела поддержки

Отдел поддержки удерживает выручку, которую добыли продажи: принимает обращения в чатах, по почте и телефону, решает проблемы, возвращает клиентов к продукту и передаёт бизнесу сигналы о системных сбоях. Это самый «конвейерный» отдел компании: до 60–70% обращений — типовые и повторяющиеся (статус заказа, оплата, настройки, доступы), поэтому именно здесь AI даёт самый быстрый измеримый эффект — за недели, а не месяцы.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость ответа	первый ответ за секунды 24/7, а не за часы	ниже FRT, выше CSAT
Deflection типовых обращений	AI-бот закрывает типовые вопросы без агента	30–50% тикетов без человека
Качество и консистентность	ответы опираются на единую базу знаний	меньше ошибок и «отсебятины»
Продуктивность агентов	рутина (саммари, черновики, теги) автоматизирована	ниже АНТ, больше тикетов на агента
Управляемость качества	QA охватывает 100% разговоров вместо выборки 2–5%	системный коучинг, меньше эскалаций

Ключевой принцип: AI отвечает клиенту самостоятельно только в рамках утверждённых сценариев и базы знаний. Всё, что касается денег, жалоб, расторжения договора или нестандартных кейсов, — эскалируется человеку. Агент всегда может перехватить диалог.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of Support	стратегия, SLA, бюджет, команда	дашборды FRT/CSAT, воронка эскалаций
L1 агенты	первая линия: типовые обращения, чаты, почта	AI-черновики, подсказки из базы знаний
L2 / техническая поддержка	сложные кейсы, баги, интеграции	авто-саммари истории, похожие кейсы, логи
QA-специалист	оценка качества разговоров, скоркарды	AI-скоринг 100% диалогов, выборка аномалий
Knowledge manager	база знаний, макросы, статьи	авто-черновики статей из решённых тикетов
Support Ops	helpdesk, роутинг, отчётность, интеграции	настройка AI-workflow, контроль метрик

04 Карта процессов (жизненный цикл обращения)

Этап	Процессы	AI-результат
Приём обращений	чат, email, телефон, мессенджеры, формы	единая очередь, мгновенное подтверждение
Классификация / роутинг	тема, язык, приоритет, назначение	авто-теги и маршрут за 2–3 секунды
Первый ответ	типовые вопросы, статусы, инструкции	AI-бот или черновик для агента
Эскалация	передача на L2, разработку, биллинг	авто-саммари кейса без пересказа
Решение	диагностика, исправление, подтверждение	подсказки из похожих кейсов и базы знаний
QA-контроль	оценка разговоров, обратная связь агентам	AI-скоринг каждого разговора по чек-листу
Анализ причин	почему клиенты вообще обращаются	кластеры корневых причин для продукта

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Типовые вопросы (FAQ)	агент отвечает вручную	AI-бот отвечает из базы знаний	Intercom Fin, Zendesk AI	–30–50% тикетов	High
Классификация тикетов	вручную или простые правила	авто-тема, приоритет, настроение	Zendesk AI, Freddy	роутинг за секунды	High
Ответы агентов	пишет с нуля или из макросов	AI-черновик по контексту тикета	Zendesk AI, ChatGPT	–20–40% АНТ	High
Передача между линиями	агент пересказывает историю	авто-саммари тикета	Zendesk AI, Claude	быстрее эскалация	High
QA разговоров	выборка 2–5% вручную	AI оценивает 100% по чек-листу	Klaus, MaestroQA	полное покрытие	Med
Обновление базы знаний	эпизодически, вручную	черновики статей из тикетов	Notion AI, Guru	актуальная база	Med
Отчётность и причины	ручные выгрузки	кластеризация тем и трендов	Claude, BI-дашборды	меньше повторов	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-бот первой линии (чат и email)

Процесс: типовые обращения: статус заказа, оплата, доступы, инструкции

Проблема: агенты тратят 50–70% времени на одинаковые вопросы; ночью и в выходные очередь растёт

AI-решение: бот на базе знаний компании отвечает 24/7, выполняет простые действия (статус, ссылка, сброс пароля) и передаёт сложное агенту с полным контекстом

Инструменты: Intercom Fin, Zendesk AI Agents, Freshdesk Freddy

Интеграции: helpdesk, база знаний, CRM, биллинг (read-only)

Роль человека: утверждает сценарии, просматривает диалоги с низкой оценкой, перехватывает эскалации

KPI: deflection rate, FRT, CSAT ботовых диалогов

Риски: выдуманные ответы — жёсткое ограничение базой знаний и кнопка «позвать человека»

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-классификация и роутинг тикетов

Процесс: каждое обращение нужно протегировать, оценить приоритет и назначить агенту

Проблема: ручная классификация медленная и неконсистентная; срочные кейсы ждут в общей очереди

AI-решение: AI определяет тему, язык, продукт, тональность и срочность; VIP и «горячие» жалобы идут в приоритетную очередь к нужной команде

Инструменты: Zendesk Intelligent Triage, Freshdesk Freddy, Claude API

Интеграции: helpdesk, CRM (сегмент клиента), Slack-алерты

Роль человека: Support Ops контролирует правила, просматривает ошибки роутинга раз в неделю

KPI: время до назначения, точность классификации, SLA-нарушения

Риски: ложный приоритет — правила-предохранители для жалоб и ключевых клиентов

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · AI-черновики ответов для агентов

Процесс: агент читает тикет, ищет ответ в базе знаний и пишет текст

Проблема: долго; качество зависит от опыта агента; новички учатся месяцами

AI-решение: AI предлагает готовый черновик на основе истории тикета, базы знаний и тона бренда; агент редактирует и отправляет за один клик

Инструменты: Zendesk AI Copilot, Intercom Copilot, ChatGPT Enterprise

Интеграции: helpdesk, база знаний, каталог продуктов

Роль человека: агент всегда проверяет и подтверждает ответ перед отправкой

KPI: АНТ, доля принятых черновиков, CSAT

Риски: слепое принятие черновиков — выборочный QA именно AI-ассистированных ответов

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 4 · Авто-саммари тикетов и QA 100% разговоров

- Процесс:** QA вручную слушает/читает выборку разговоров; при эскалации агент пересказывает историю
- Проблема:** QA покрывает 2–5% диалогов; передача кейса съедает 10–15 минут на тикет
- AI-решение:** AI генерирует саммари каждого тикета (проблема, шаги, статус) и оценивает 100% разговоров по QA-чек-листу: приветствие, точность, эмпатия, комплаенс
- Инструменты:** Klaus (Zendesk QA), MaestroQA, Claude API
- Интеграции:** helpdesk, телефония (транскрипты), QA-скоркарды
- Роль человека:** QA-специалист калибрует чек-листы и разбирает аномалии, а не слушает всё подряд
- KPI:** покрытие QA, internal quality score, количество эскалаций
- Риски:** формальный скоринг — ежемесячная калибровка AI-оценок против человеческих
- Сложность:** Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Анализ корневых причин обращений

- Процесс:** отчёты показывают количество тикетов, но не «почему клиенты обращаются»
- Проблема:** та же проблема продукта генерирует сотни тикетов месяцами; продукт об этом не знает
- AI-решение:** AI кластеризует тикеты по корневым причинам, считает стоимость каждого кластера в часах поддержки и формирует топ-10 для продукта и инженерии
- Инструменты:** Claude API, Zendesk Explore, BI (Looker Studio)
- Интеграции:** helpdesk, product analytics, Jira (баги)
- Роль человека:** Head of Support приоритизирует кластеры вместе с продуктовой командой
- KPI:** tickets per 100 клиентов, доля повторных обращений
- Риски:** ложные кластеры на малых выборках — валидация вручную перед передачей продукту
- Сложность:** High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
First-line Bot Agent	типовые обращения 24/7	база знаний, данные клиента	ответ или эскалация	helpdesk, KB, CRM
Triage Agent	классификация и роутинг	текст тикета, сегмент	теги + приоритет + очередь	helpdesk, Slack
Reply Copilot Agent	черновики ответов	тикет, база знаний	черновик для агента	helpdesk, KB
Summary Agent	саммари тикетов и звонков	история, транскрипты	сводка для эскалации	helpdesk, телефония
QA Scoring Agent	оценка 100% разговоров	диалоги, QA-чек-лист	скор + аномалии	helpdesk, QA-tool
Insights Agent	корневые причины обращений	массив тикетов	кластеры + отчёт для продукта	helpdesk, BI, Jira

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	черновики, саммари, анализ
Helpdesk AI	Zendesk AI, Intercom Fin, Freshdesk Freddy	бот, triage, copilot в тикетах
Чат-боты / no-code	Voiceflow, Botpress, Chatbase	сценарные боты на сайте и в мессенджерах
Voice AI	Deepgram, ElevenLabs, AI-IVR телефонии	транскрипция звонков, голосовой бот
QA-аналитика	Klaus (Zendesk QA), MaestroQA	скоринг разговоров, коучинг агентов
База знаний	Notion AI, Guru, Confluence AI	статьи, макросы, авто-обновление
Перевод	DeepL, встроенные LLM	поддержка на нескольких языках одной командой
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность данных клиентов

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
Helpdesk (Zendesk / Intercom / Freshdesk)	ядро поддержки	единая очередь и история обращений
CRM	профиль клиента	сегмент, тариф, история покупок для бота и агентов
База знаний	источник ответов	AI отвечает только из утверждённого контента
Телефония / voice	звонки	транскрипты для QA и саммари
Биллинг / бэк-офис	статусы и операции	бот показывает статус заказа или оплаты
Jira / трекер разработки	баги и фичи	эскалация технических кейсов с контекстом
Slack / Teams	уведомления	алерты о SLA, VIP-жалобах, аномалиях

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Продукт и тарифы	возможности, ограничения, цены, условия
FAQ клиентов	типовые вопросы и утверждённые ответы
Инструкции / how-to	пошаговые сценарии настроек и действий
Известные проблемы	текущие баги, обходные пути, статусы
Политики	возвраты, компенсации, SLA, гарантии
Тон бренда	как обращаемся, чего не говорим
Макросы и шаблоны	готовые ответы по сценариям
Эскалационная матрица	кто и когда подключается
Запрещённые обещания	что бот и агент не могут гарантировать

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	FRT (первый ответ), АНТ (время обработки), время решения
Deflection	доля тикетов, закрытых AI без агента
Удовлетворённость	CSAT, NPS, оценки ботовых диалогов
Результативность	FCR (решено с первого обращения), повторные обращения
Продуктивность	тикетов на агента, покрытие очереди, SLA compliance
Экономика	cost per ticket, cost per resolution
Качество AI	точность ответов бота, доля принятых черновиков, escalation rate

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Выдуманные ответы бота	ответы только из базы знаний, цитаты источников, порог уверенности
Клиент «застрял» в боте	кнопка «позвать человека» всегда, авто-эскалация после 2 неудачных попыток
Утечка персональных данных	маскирование PII, корпоративные аккаунты, DLP, DPA с вендорами
Ошибки в денежных вопросах	возвраты/компенсации — только человек; бот только информирует
Падение качества при масштабировании	QA 100% разговоров, еженедельный разбор аномалий
Устаревшая база знаний	владелец KB, регулярный цикл обновления из свежих тикетов
Соппротивление команды	AI как ассистент, а не замена; метрики агентов не наказываются за пилот

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит каналов, тем обращений, SLA и базы знаний; замеры FRT/AHT/CSAT	карта AI-use-cases + базовые метрики
2–4 недели	собрать и вычистить базу знаний: FAQ, инструкции, политики, тон бренда	готовая knowledge base для AI
4–6 недель	пилоты: AI-черновики агентам + авто-классификация на части очереди	первые измеримые эффекты на АНТ
6–10 недель	запуск AI-бота первой линии на ограниченных сценариях + авто-саммари	deflection 15–30% без падения CSAT
10–12 недель	QA 100% разговоров, дашборды, политики, расширение сценариев бота	управляемая AI-система поддержки

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
AI-черновики ответов агентам	встроенная функция helpdesk, эффект с первого дня
Авто-классификация и теги тикетов	работает на текущем потоке, без изменения процессов
Авто-саммари тикетов при эскалации	один промпт + интеграция, экономия на каждой передаче
Бот на топ-20 FAQ	ограниченный scope, быстрый запуск на базе знаний
Транскрипция звонков	готовые API, сразу даёт материал для QA

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Полноценный AI-бот с действиями (статус, возврат, доступы)	deflection 30–50% типовых обращений
QA-скоринг 100% разговоров + коучинг агентов	системный рост качества и CSAT
Авто-обновление базы знаний из решённых тикетов	база не устаревает, бот становится умнее
Мультиязычная поддержка через AI-перевод	новые рынки без найма нативных агентов

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Voice AI: голосовой бот и анализ 100% звонков	автоматизация телефонного канала
Проактивная поддержка по сигналам продукта	обращения предупреждаются до появления
Замкнутый цикл «тикеты → корневые причины → продукт»	–15–25% обращений за счёт фиксов
Единый data-layer (helpdesk + CRM + продукт + биллинг)	полный контекст клиента в каждом диалоге

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
AI-черновики агентам	–20–40% AHT	Low	High	1–2 недели
Авто-классификация и роутинг	быстрее SLA	Low	High	2–3 недели
Авто-саммари тикетов	быстрее эскалация	Low	High	2–3 недели
AI-бот первой линии	–30–50% тикетов	Medium	High	4–8 недель
QA 100% разговоров	+качество, +CSAT	Medium	Medium	6–8 недель
Анализ корневых причин	меньше обращений	High	Medium	8–10 недель
Voice AI и проактивность	масштаб	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в Customer Success

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Поль Customer Success

Customer Success отвечает за то, чтобы клиент получил ценность и остался: онбординг, adoption продукта, мониторинг здоровья аккаунтов, QBR-отчёты, продление контрактов (renewal) и расширение (upsell/cross-sell). В компании 50–500 человек именно CS удерживает выручку, которую продажи уже принесли: 5% роста retention даёт непропорционально больший эффект на прибыль, чем 5% новых продаж. При этом работа CSM переполнена рутиной — сбор данных по аккаунту из разных систем, подготовка отчётов, ручные health-оценки «на ощущениях» — и именно здесь AI даёт самый быстрый эффект: он видит сигналы оттока раньше человека и освобождает время на живую работу с клиентом.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Раннее выявление оттока	health score считается авто из данных продукта и коммуникаций	риск виден за 60–90 дней до renewal
Более быстрый time-to-value	онбординг ведёт ассистент по плану, а не «как получится»	клиент получает ценность в первые недели
Продуктивность CSM	QBR, сводки и заметки готовятся авто	один CSM ведёт в 1.5–2 раза больше аккаунтов
Управляемый expansion	AI подсказывает момент и повод для upsell	рост NRR без давления на клиента
Прогнозируемость выручки	renewal forecast на основе health score	финплан опирается на данные, а не на ощущения

Ключевой принцип: AI не принимает решения за менеджера и не общается с клиентом «вслепую». Он готовит, анализирует и предлагает — решение и финальную коммуникацию контролирует человек.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of CS	стратегия retention, NRR/GRR, команда	AI-forecast renewal, dashboard рисков
CSM (Customer Success Manager)	портфель аккаунтов, adoption, QBR	health score, авто-сводки, next-best-action
Onboarding Manager	запуск новых клиентов, time-to-value	онбординг-планы, авто-напоминания, чек-листы
Renewal / Account Manager	продление, переподписание, цены	renewal-прогноз, подготовка кейса ценности
CS Ops	процессы, данные, интеграции, отчётность	автоматизации, data hygiene, BI
Support Liaison	связь с поддержкой, эскалации	авто-анализ тикетов, сигналы в health score

04 Карта процессов (жизненный цикл клиента)

Этап	Процессы	AI-результат
Онбординг	kick-off, план запуска, обучение	персональный план + авто-контроль шагов
Adoption	активация функций, обучение команд	сигналы недоиспользования + подсказки
Health-мониторинг	usage, тикеты, NPS, коммуникации	единый health score по каждому аккаунту
QBR / отчёты	сбор данных, презентация ценности	авто-сгенерированный отчёт с метриками
Renewal	прогноз, переговоры, переподписание	risk-оценка + кейс ценности для клиента
Upsell / cross-sell	поиск потребностей, предложения	next-best-action с триггером и аргументом
Работа с риском оттока	save-планы, эскалации, win-back	ранний сигнал + рекомендованный план действий

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Health-оценка аккаунтов	вручную, «на ощущениях» CSM	авто-скоринг из usage/тикетов/NPS	Gainsight, Vitally, ChurnZero	риски видны раньше	High
Подготовка QBR	2–4 ч сбора данных вручную	авто-отчёт с метриками и инсайтами	Gainsight, ChatGPT, BI	часы/квартал на аккаунт	High
Онбординг новых клиентов	чек-лист в таблице, забывается	план + авто-напоминания + прогресс	Planhat, Rocketlane	более быстрый time-to-value	High
Сводка перед звонком	поиск по CRM/почте/тикетам	авто-саммари всей истории	ChatGPT, Claude, Gong	подготовка за 2 мин	High
Заметки и обновление CRM	вручную после звонка	транскрипция + авто-протокол	Fireflies, tl;dv	+полнота данных	Med
Renewal-прогноз	таблица, обновляется редко	AI-прогноз на health score	ChurnZero, Clari	точнее forecast	Med
Анализ NPS и отзывов	читается выборочно	кластеризация тем и настроений	ChatGPT, Dovetail	системные инсайты	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · Health score и ранние сигналы оттока

Процесс: CSM следит за аккаунтами выборочно; риск замечают, когда клиент уже написал о расторжении

Проблема: субъективные оценки; 60–70% оттока «неожиданны», хотя сигналы были в данных

AI-решение: модель агрегирует usage продукта, динамику логинов, тикеты, тон переписки и NPS в единый health score; при падении — алерт CSM с причиной и рекомендованным планом действий

Инструменты: Gainsight, ChurnZero, Vitals, Amplitude

Интеграции: product analytics, CRM, helpdesk, email, Slack

Роль человека: CSM проверяет причину, выбирает план и ведёт коммуникацию с клиентом

KPI: доля «предсказанного» оттока, gross churn, время от сигнала до действия

Риски: ложные алерты на малых данных — калибровка порогов и человеческий пересмотр

Сложность: High · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-подготовка QBR-отчётов

Процесс: перед квартальным ревью CSM вручную собирает метрики из product analytics, CRM и тикетов в презентацию

Проблема: 2–4 часа на аккаунт; отчёты нерегулярны, мелкие клиенты остаются без QBR вообще

AI-решение: AI собирает usage-метрики, достигнутые цели, ROI-цифры и открытые вопросы и генерирует черновик QBR-отчёта по фирменному шаблону

Инструменты: Gainsight, ChatGPT/Claude, Looker Studio, Gamma

Интеграции: product analytics, CRM, BI, хранилище шаблонов

Роль человека: CSM проверяет цифры, добавляет контекст и проводит встречу

KPI: время подготовки QBR, покрытие аккаунтов ревью, renewal rate после QBR

Риски: ошибочные цифры в отчёте клиенту — обязательная проверка перед отправкой

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Онбординг-ассистент

Процесс: новый клиент проходит kick-off, настройку и обучение по чек-листу в таблице

Проблема: шаги теряются, клиент «застревает» и не доходит до ценности; первые 90 дней определяют retention

AI-решение: ассистент ведёт клиента по плану: авто-напоминания о следующем шаге, ответы на типовые вопросы из базы знаний, сигнал CSM если прогресс остановился более N дней

Инструменты: Planhat, Rocketlane, Intercom Fin, ChatGPT

Интеграции: product analytics, email, in-app мессенджер, CRM

Роль человека: Onboarding manager ведёт ключевые сессии и вмешивается при застревании

KPI: time-to-value, доля завершённых онбордингов за 30/60/90 дней

Риски: «роботизация» первого впечатления — живые точки контакта сохраняются

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Next-best-action для upsell

Процесс: upsell-предложения возникают хаотично — когда CSM «вспомнил» или клиент сам спросил

Проблема: упущенные возможности расширения; или наоборот — предложения не в момент и раздражают

AI-решение: AI анализирует usage (лимиты, новые команды, запросы функций из тикетов) и подсказывает CSM момент, продукт и аргумент для предложения расширения

Инструменты: Gainsight, Vitals, Amplitude, ChatGPT

Интеграции: product analytics, CRM, billing, Slack

Роль человека: CSM решает, уместно ли предложение, и делает его лично

KPI: expansion revenue, upsell conversion rate, NRR

Риски: давление на недовольного клиента — upsell только при здоровом health score

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Авто-саммари истории клиента перед звонком

Процесс: перед звонком CSM просматривает CRM, почту, тикеты и заметки коллег в разных системах

Проблема: 15–30 минут на подготовку или звонок «вслепую»; после смены CSM контекст теряется

AI-решение: за 2 минуты AI собирает сводку: кто клиент, статус, последние тикеты и настроение, открытые обещания, риски, темы для разговора

Инструменты: ChatGPT/Claude, Gong, Fireflies, Glean

Интеграции: CRM, helpdesk, email, календарь, хранилище заметок

Роль человека: CSM проверяет ключевые факты и ведёт разговор

KPI: время подготовки к звонку, CSAT после звонков, скорость передачи аккаунтов

Риски: устаревшие или перепутанные факты — проверка критических пунктов

Сложность: Low · **Приоритет:** High

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Health Score Agent	скоринг здоровья аккаунтов	usage, тикеты, NPS, письма	score + алерт + причина	analytics, CRM, Slack
QBR Agent	генерация квартальных отчётов	метрики, цели, история	черновик QBR-отчёта	BI, CRM, шаблоны
Onboarding Agent	ведение плана запуска	план, прогресс, вопросы	напоминания + ответы	email, in-app, CRM
Renewal Risk Agent	прогноз продлений	health score, контракты	risk-оценка + план действий	CRM, billing
Expansion Agent	сигналы для upsell	usage, лимиты, тикеты	next-best-action	analytics, CRM
Meeting Summary Agent	сводки и протоколы	записи звонков, история	саммари + поля CRM	Zoom, CRM

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	сводки, отчёты, анализ переписки
CS-платформы	Gainsight, ChurnZero, Vitally, Planhat	health score, playbooks, lifecycle
Product analytics	Amplitude, Mixpanel, Pendo	usage-данные, adoption, сигналы
Meeting AI	Gong, Fireflies, tl;dv	звонки, заметки, настройение клиента
CRM	HubSpot, Salesforce, Pipedrive	аккаунты, контракты, задачи
Survey / NPS AI	Delighted, Qualtrics, Dovetail	NPS/CSAT, анализ отзывов
Knowledge base	Notion AI, Guru, Intercom Fin	ответы, онбординг-контент
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность клиентских данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
CRM (HubSpot / Salesforce)	ядро данных	единый источник правды об аккаунтах и контрактах
Product analytics	поведение в продукте	сырьё для health score и adoption
Helpdesk (Zendesk / Intercom)	тикеты поддержки	сигналы проблем и настройки в health score
Email / календарь	коммуникации	контекст для сводок и follow-up
Zoom / Meet + meeting AI	звонки и QBR	транскрипции, заметки, тон разговоров
Billing / подписки	деньги и контракты	даты renewal, лимиты, expansion-сигналы
Slack / Teams	уведомления	мгновенные алерты по рискам и возможностям

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Продукт и тарифы	функции, пакеты, лимиты, условия расширения
Сегменты клиентов	tiers, ICP, критерии успеха каждого сегмента
Onboarding playbook	планы запуска по сегментам, чек-листы, сроки
Health score модель	метрики, веса, пороги алертов, правила
QBR-шаблоны	структура отчёта, метрики ценности, ROI-калькуляции
Renewal playbook	сценарии переговоров, скидочная политика, эскалации
Save-планы	типовые причины оттока и проверенные планы удержания
Кейсы и бенчмарки	истории успеха, целевые показатели adoption
История аккаунтов	QBR, инциденты, обещания, причины потерь

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Удержание выручки	NRR (net revenue retention), GRR (gross revenue retention)
Отток	logo churn, revenue churn, доля «предсказанного» оттока
Adoption	активные пользователи, глубина использования функций, license utilization
Time-to-value	время до первой ценности, завершение онбординга за 30/60/90 дней
Expansion	expansion revenue, upsell/cross-sell rate
Продуктивность CSM	аккаунтов на CSM, время на админ-задачи, покрытие QBR
Качество AI	точность health score, доля принятых AI-черновиков, ложные алерты

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Приватность данных клиентов	корпоративные аккаунты, DPA, ограничение доступа, DLP
Ложные health-алерты	калибровка порогов, человеческий пересмотр, обратная связь CSM
Ошибочные цифры в отчётах клиенту	обязательная проверка QBR перед отправкой
Over-automation отношений	живые точки контакта сохраняются, AI лишь готовит
Upsell «не в момент»	предложения только при здоровом health score
Зависимость от качества данных	data hygiene, обязательные поля, аудит интеграций
Приватность записей звонков	согласие, политика хранения, ограничение доступа

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит lifecycle, данных usage, тикетов, причин оттока	карта AI-use cases и источников данных
2–4 недели	собрать базу знаний: playbooks, QBR-шаблоны, health-метрики	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: авто-саммари, QBR-генератор, meeting notetaker	первые измеримые эффекты
6–10 недель	health score v1: интеграция analytics + CRM + helpdesk, алерты	работающий скоринг с алертами
10–12 недель	renewal-прогноз, next-best-action, политики, KPI, поли	управляемая AI-система retention

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Авто-саммари истории клиента перед звонком	LLM + имеющиеся данные CRM, без сложных интеграций
Авто-протокол звонков и обновление CRM	готовые инструменты, мгновенная экономия времени
QBR-черновики через AI по шаблону	шаблон + метрики из BI, ручной финальный контроль
Кластеризация NPS-отзывов и тикетов	работает на накопленных данных
Онбординг-напоминания по чек-листу	простые правила + email-автоматизация

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Health score v1 на объединённых данных	ранние сигналы оттока вместо «сюрпризов»
Онбординг-ассистент с контролем прогресса	более быстрый time-to-value, меньше застреваний
Next-best-action для expansion	системный upsell без давления на клиента
Renewal-прогноз на health score	точный forecast выручки, ранние переговоры

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Предиктивная churn-модель на собственных данных	точность выше коробочных скорингов
Автономные агенты со сквозными интеграциями	lifecycle-рутина без участия человека
Единый data-layer (продукт + CRM + тикеты + billing)	полная 360-картина клиента
Автоматические save-планы по типу риска	быстрая реакция на каждый сценарий оттока

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Авто-саммари + notetaker	–время, +данные	Low	High	1–2 недели
QBR-генератор	покрытие ревью	Medium	High	2–4 недели
Анализ NPS/тикетов	системные инсайты	Low	Medium	2–4 недели
Онбординг-ассистент	+time-to-value	Medium	High	4–6 недель
Health score + алерты	–churn	High	High	6–10 недель
Renewal-прогноз	+forecast	Medium	Medium	8–10 недель
Expansion next-best-action	+NRR	Medium	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в HR-отделе

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль HR-отдела

HR-отдел обеспечивает компанию людьми и их продуктивностью: найм и онбординг, обучение и развитие, performance-циклы, компенсации, engagement и кадровое администрирование. Значительная часть этой работы — повторяющиеся операции с текстом и данными (скрининг сотен CV, ведение заметок с интервью, ответы на одинаковые вопросы сотрудников, сведение опросов), и именно здесь AI даёт самый быстрый измеримый эффект: рекрутер ведёт больше вакансий, HR-команда отвечает за минуты, а решения опираются на данные, а не на ощущения.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость найма	скрининг CV и первые ответы кандидатам — за минуты	короче time-to-hire
Качество воронки найма	единые скоркарты и структурированные интервью-заметки	выше quality of hire
Продуктивность HR	рутина (JD, письма, справки, FAQ) автоматизирована	больше времени на людей
Удержание	ранние сигналы оттока из опросов и 1:1	ниже turnover
Масштабируемость	рост штата без пропорционального роста HR	стабильный HR-to-employee ratio

Ключевой принцип: AI не принимает решения за HR. Он скринит, структурирует, готовит черновики и подсвечивает сигналы — но финальные решения о найме, повышении или увольнении всегда принимает человек. Каждый AI-скоринг кандидата должен быть объяснимым и оспариваемым.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
HR Director / Head of People	стратегия, бюджет, политики, C-level отчётность	people analytics, дашборды, forecast найма
Recruiter / Talent Acquisition	вакансии, сорсинг, интервью, оферы	скрининг CV, outreach, скоркарты
HR Generalist / People Partner	поддержка менеджеров, кейсы, 1:1, конфликты	сведение сигналов, черновики коммуникаций
L&D; Manager	обучение, программы развития, оценка знаний	генерация курсов, персональные треки
C&B; Specialist	грейды, зарплатные вилки, бонусы, бенефиты	бенчмаркинг рынка, анализ equity
HR Ops / Admin	кадровый учёт, документы, справки, HRIS	авто-документы, HR-чат-бот, workflow

04 Карта процессов (employee lifecycle)

Этап	Процессы	AI-результат
Вакансия и сорсинг	профиль роли, JD, поиск кандидатов	готовая JD и список релевантных кандидатов
Скрининг	разбор CV, первые ответы, шортлист	ранжированный шортлист с обоснованием
Интервью	планирование, проведение, заметки, оценка	авто-заметки и заполненные скоркарты
Офер и онбординг	офер, документы, план первых 90 дней	сгенерированные документы и онбординг-план
Развитие и обучение	треки, курсы, оценка прогресса	персональные планы развития
Performance review	цели, сбор фидбека, калибровка	сведение фидбека и черновики review
Engagement и удержание	опросы, eNPS, exit-интервью	темы-драйверы и сигналы оттока

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Скрининг CV	вручную, часы на вакансию	разбор и ранжирование по критериям	Ashby AI, ChatGPT	-80% времени	High
Тексты вакансий и письма	с нуля или старые шаблоны	генерация по профилю роли	ChatGPT, Claude	быстрее запуск	High
Интервью-заметки	рекрутер пишет вручную	транскрипция + скоркарта	Metaview, Fireflies	+качество оценки	High
Ответы на FAQ сотрудников	HR отвечает каждому	чат-бот из базы знаний	Claude, Slack-бот	-50% тикетов	High
Онбординг	чек-листы вручную	авто-план + ассистент новичка	HRIS + LLM	быстрее ramp-up	Med
Анализ опросов	чтение комментариев вручную	кластеризация тем и настроений	CultureAmp, ChatGPT	+глубина инсайтов	Med
Справки и документы	запрос-ожидание -документ	авто-генерация по шаблону	HRIS workflow	минуты вместо дней	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-скрининг CV и ранжирование кандидатов

Процесс: на вакансию поступает 100–500 откликов; рекрутер просматривает каждое CV

Проблема: часы ручного скрининга; сильные кандидаты теряются; критерии различаются между рекрутерами

AI-решение: AI разбирает CV по утверждённым критериям роли, ранжирует кандидатов и пишет обоснование по каждому

Инструменты: Ashby AI, Greenhouse, ChatGPT/Claude API

Интеграции: ATS, карьерный сайт, job-борды, email

Роль человека: рекрутер просматривает весь шортлист и выборку отклонённых; финальное «да/нет» — за человеком

KPI: время скрининга на вакансию, screening → interview conversion

Риски: bias модели — только job-related критерии, регулярный аудит отклонённых, без авто-reject

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Генерация вакансий и персонализированного outreach

Процесс: рекрутер пишет JD, посты и холодные письма кандидатам вручную

Проблема: медленный запуск вакансий; шаблонные письма дают низкий response rate

AI-решение: AI генерирует JD по профилю роли и грейду, адаптирует под каналы и пишет персонализированный outreach по профилю кандидата

Инструменты: ChatGPT, Claude, hireEZ, LinkedIn Recruiter AI

Интеграции: ATS, LinkedIn, email, job-борды

Роль человека: утверждает JD и вилку; просматривает письма перед отправкой

KPI: время до публикации вакансии, outreach response rate

Риски: дискриминационные формулировки — проверка на inclusive language перед публикацией

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · Интервью-заметки и структурированные скоркарты

Процесс: интервьюер одновременно ведёт разговор, пишет заметки и потом заполняет оценку

Проблема: заметки неполные; оценки субъективны; решения опираются на память интервьюера

AI-решение: транскрипция интервью, сведение ответов по компетенциям и черновик скоркарты для подтверждения интервьюером

Инструменты: Metaview, Fireflies, tl;dv, ChatGPT

Интеграции: Zoom/Meet, ATS, календарь

Роль человека: интервьюер корректирует и подтверждает скоркарту; решение по кандидату — за hiring-командой

KPI: полнота скоркарт, interview → offer conversion, согласованность оценок

Риски: приватность кандидата — явное согласие на запись, ограниченный доступ, срок хранения

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Онбординг-ассистент и HR-чат-бот

Процесс: новичок и сотрудники задают HR одинаковые вопросы: отпуска, больничные, политики, доступы

Проблема: HR тратит до 30% времени на повторяющиеся ответы; новичок ждёт и теряется

AI-решение: чат-бот в Slack/Teams отвечает из базы знаний (политики, FAQ, онбординг-материалы) со ссылкой на источник; сложные кейсы эскалирует человеку

Инструменты: Claude/ChatGPT + RAG, Slack/Teams бот

Интеграции: база знаний, HRIS, Slack/Teams, тикет-система

Роль человека: HR ведёт базу знаний и разбирает эскалированные кейсы

KPI: доля вопросов, закрытых ботом; время ответа; ramp-up новичка

Риски: устаревшие политики в базе — владелец базы знаний и регулярный пересмотр

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Анализ engagement-опросов и сигналов оттока

Процесс: опросы дважды в год; сотни текстовых комментариев читаются выборочно

Проблема: инсайты теряются; о риске увольнения узнают из заявления

AI-решение: AI кластеризует комментарии по темам и настроению, сравнивает команды в динамике и подсвечивает ранние сигналы оттока (падение eNPS, темы нагрузки/зарплаты)

Инструменты: CultureAmp, Peakon, ChatGPT/Claude

Интеграции: survey-платформа, HRIS, BI-дашборды

Роль человека: People Partner валидирует сигналы и проводит разговоры; никаких авто-действий в отношении людей

KPI: eNPS, voluntary turnover, доля удержанных после сигнала

Риски: «слежка» вместо заботы — анализ только агрегатов, прозрачные правила для команды

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
CV Screening Agent	разбор и ранжирование откликов	CV, критерии роли	шортлист + обоснование	ATS, email
Sourcing Agent	поиск и первый контакт	профиль роли, рынок	список + outreach-черновики	LinkedIn, ATS
Interview Notes Agent	заметки и скоркарты	запись интервью	сведение + черновик оценки	Zoom, ATS
Onboarding Agent	сопровождение новичка	онбординг-план, FAQ	ответы + напоминания	HRIS, Slack
HR Helpdesk Agent	ответы на вопросы	база знаний, политики	ответ + эскалация	Slack, тикеты
Attrition Signal Agent	сигналы оттока	опросы, eNPS, HRIS	алерты + темы-драйверы	survey, BI

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	JD, письма, сведение, анализ
ATS с AI	Greenhouse, Lever, Ashby	воронка найма, скрининг, скоркарты
Sourcing	LinkedIn Recruiter AI, hireEZ	поиск и обогащение кандидатов
HRIS	BambooHR, HiBob, Personio	учёт, документы, workflow
L&D; платформы	360Learning, Docebo, LMS + LLM	курсы, треки, оценка знаний
Survey / engagement	CultureAmp, Peakon, Officevibe	опросы, eNPS, анализ настроений
Meeting AI	Metaview, Fireflies, tl;dv	транскрипция интервью и 1:1
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	защита данных кандидатов и персонала

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
ATS (Greenhouse / Ashby)	ядро найма	единая воронка кандидатов и скоркарты
HRIS (BambooHR / HiBob)	ядро данных о людях	источник правды для документов и аналитики
Zoom / Meet + календарь	интервью и 1:1	источник разговоров для заметок
Slack / Teams	коммуникации	канал для HR-бота и уведомлений
Survey-платформа	обратная связь	данные для engagement-анализа
LMS	обучение	прогресс и персональные треки
BI / дашборды	аналитика	KPI найма и удержания в динамике

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Политики компании	отпуска, больничные, remote, расходы
JD-шаблоны	профили ролей, требования, скрипты вакансий
Грейды и вилки	структура грейдов, зарплатные диапазоны, бонусы
Онбординг-материалы	планы 30/60/90, доступы, инструкции
FAQ сотрудников	типовые вопросы и утверждённые ответы
Модель компетенций	компетенции по ролям и уровням
Интервью-гайды	структурированные вопросы, критерии оценки
История найма	воронки, источники, причины отказов
Legal-ограничения	что нельзя спрашивать и хранить; сроки хранения данных

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость найма	time-to-hire, time-to-fill, время скрининга
Стоимость найма	cost per hire, стоимость источников кандидатов
Качество найма	quality of hire, прохождение испытательного срока
Удержание	voluntary turnover, retention 90 дней / 1 год
Engagement	eNPS, participation rate опросов
Продуктивность HR	вакансий на рекрутера, время ответа на запросы, доля вопросов, закрытых ботом
Качество AI	точность шортлистов, доля принятых AI-черновиков, жалобы на несправедливый скрининг

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Bias в скрининге кандидатов	только job-related критерии, аудит отклонённых, человек просматривает каждый reject
GDPR и приватность кандидатов	согласие на обработку и запись, сроки хранения, right to erasure
Утечка данных о зарплатах и здоровье	ролевой доступ, корпоративные аккаунты, DLP, запрет sensitive data в публичных LLM
Ложные ответы HR-бота	ответы только из базы знаний со ссылкой на источник, эскалация человеку
Обезличивание HR	AI забирает рутину, а не разговоры; сложные кейсы всегда ведёт человек
«Служка» за сотрудниками	анализ только агрегированных данных, прозрачные правила, без скрытого мониторинга
Юридические требования к AI в найме	фиксация роли AI в решениях, объяснимость скоринга, соответствие локальному праву

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит процессов найма, HRIS/ATS, тикетов HR и узких мест	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: политики, JD, грейды, FAQ, интервью-гайды	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: скрининг CV, интервью-заметки, HR-чат-бот	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции ATS + HRIS + Slack + survey, онбординг-ассистент	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики AI в найме, KPI, роли, масштабирование	управляемая AI-система HR

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Генерация JD и писем кандидатам	готовые шаблоны + LLM, без интеграций
AI-скрининг CV на 1–2 пилотных вакансиях	работает поверх имеющегося ATS
Интервью-заметки и скоркарты	одна интеграция с Zoom/Meet
HR-чат-бот на базе FAQ	база знаний уже частично существует
Авто-справки и типовые документы	шаблоны + данные из HRIS

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Онбординг-ассистент с планами 30/60/90	быстрее ramp-up и меньше нагрузка на HR
AI-анализ engagement-опросов	драйверы настроения по командам в динамике
Персональные треки развития в L&D;	обучение под роль и пробелы, а не «для всех»
Сведение фидбека для performance review	полнее и справедливее review за меньшее время

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Прогноз оттока на основе сигналов	удержание ключевых людей до заявления
People analytics: единый data-layer (ATS + HRIS + survey)	решения о людях на данных, а не на ощущениях
Workforce planning и forecast найма	план найма синхронен с планом бизнеса
C&B; бенчмаркинг и анализ equity	конкурентные вилки и справедливая оплата

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
JD и письма через AI	быстрее запуск вакансий	Low	High	1–2 недели
AI-скрининг CV	–80% времени скрининга	Medium	High	2–4 недели
Интервью-заметки + скоркарты	+качество оценки	Medium	High	2–4 недели
HR-чат-бот из базы знаний	–50% типовых тикетов	Medium	High	4–6 недель
Онбординг-ассистент	быстрее ramp-up	Medium	Medium	6–8 недель
Engagement-анализ + сигналы	ниже turnover	High	Medium	6–10 недель
People analytics data-layer	решения на данных	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе финансов

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль финансового отдела

Финансовый отдел обеспечивает компанию деньгами, точностью и контролем: обработка первички, платежи поставщикам (AP), выставление счетов и сбор дебиторки (AR), закрытие месяца, бюджетирование и план-факт (FP&A;), управление cash flow, управленческая и налоговая отчётность. Это самый «документоёмкий» отдел: до 70% рабочего времени уходит на ввод данных, сверки и подготовку отчётов — именно здесь AI даёт быстрый и измеримый эффект без изменения учётной политики.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость закрытия	первичка, сверки и аномалии обрабатываются авто	закрытие за 3–5 дней вместо 10–15
Качество данных	инвойсы распознаются и разносятся без ручного ввода	меньше ошибок в проводках
Прогнозируемость	AI строит rolling forecast по cash и P&L;	управляемая ликвидность, меньше кассовых разрывов
Продуктивность	рутина (сверки, matching, отчёты) автоматизирована	команда занимается анализом, а не вводом
Контроль	аномалии и дубликаты платежей ловятся авто	меньше потерь и фрода

Ключевой принцип: AI готовит расчёты, черновики проводок и отчётов, но все платежи, проводки и отчётность утверждает финансист. Ни одна цифра не идёт в банк, учёт или в налоговую без проверки человеком.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
CFO / Head of Finance	стратегия, ликвидность, отчётность, команда	AI-forecast, dashboards, сценарии what-if
Главный бухгалтер	учёт, закрытие, налоги, аудит	авто-сверки, контроль проводок, checklist закрытия
Бухгалтер AP/AR	инвойсы, платежи, счета, дебиторка	Document AI, matching, напоминания должникам
Финансовый аналитик (FP&A;)	бюджет, план-факт, модели, отчёты	генерация отчётов, варианс-анализ, драйвер-модели
Казначей / cash management	платёжный календарь, банки, валюта	cash flow forecast, оптимизация остатков
Финансовый контролёр	политики, лимиты, комплаенс	аномалии, аудиторский след, контроль доступов

04 Карта процессов финансового отдела

Этап	Процессы	AI-результат
Обработка первички	приёмка, распознавание, разнесение документов	авто-экстракция данных из инвойсов и актов
Платежи (AP)	утверждение, платёжный календарь, оплата	черновики платежей + контроль дубликатов
Счета (AR)	выставление, контроль оплат, дебиторка	авто-счета и умные напоминания
Заккрытие месяца	сверки, начисления, корректировки	checklist + авто-сверка счетов
Планирование / бюджет	бюджет, план-факт, сценарии	драйвер-модели и варианс-анализ
Cash flow	прогноз, разрывы, размещение остатков	rolling forecast на 13 недель
Управленческая отчётность	P&L, баланс, дашборды, комментарии	отчёт + пояснение отклонений естественным языком

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Ввод инвойсов	вручную из PDF/почты	OCR + экстракция + разнесение	Vic.ai, Ramp, DocuWare	-80% времени ввода	High
Сверка платежей	вручную в таблицах	авто-matching банка с инвойсами	ERP AI, HighRadius	быстрее сверка	High
Напоминания должникам	нерегулярно	авто-письма по возрасту долга	Upflow, ChatGPT	-DSO	High
Заккрытие месяца	checklist в голове	AI-checklist + поиск аномалий	FloQast, Numeric	-3-7 дней цикла	High
План-факт анализ	ручные сводки	авто-варианс + комментарии	Datarails, Cube	быстрый инсайт	Med
Cash flow прогноз	таблица раз в месяц	rolling 13-week forecast	Agicap, ChatGPT	меньше разрывов	Med
Управленческие отчёты	аналитик собирает вручную	генерация отчёта по запросу	Power BI Copilot	отчёт за минуты	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · Document AI для инвойсов и первички

Процесс: инвойсы, акты и накладные приходят почтой/PDF и вводятся вручную

Проблема: 5–15 мин на документ, ошибки в суммах и реквизитах, потерянные документы

AI-решение: OCR + LLM распознаёт документ, извлекает реквизиты, суммы и НДС, предлагает счёт учёта и создаёт черновик проводки в ERP

Инструменты: Vic.ai, Ramp, DocuWare, ABBYY, ChatGPT

Интеграции: email, ERP/1C/BAS, документооборот (Вчасно/М.Е.Дос)

Роль человека: бухгалтер проверяет и подтверждает каждую проводку

KPI: стоимость и время обработки инвойса, % документов без ручных правок

Риски: ошибочное распознавание сумм — двойной контроль сверх порога суммы

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · AI-прогноз cash flow

Процесс: казначей раз в месяц собирает прогноз в таблице из разных источников

Проблема: прогноз быстро устаревает; кассовые разрывы замечают слишком поздно

AI-решение: модель собирает остатки, платёжный календарь, дебиторку и историю платёжного поведения клиентов и строит rolling forecast на 13 недель со сценариями

Инструменты: Agicap, HighRadius, ChatGPT + банковские API

Интеграции: банки (API/выписки), ERP, AR/AP-модули

Роль человека: казначей утверждает прогноз и решения по разрывам

KPI: forecast accuracy (факт vs прогноз), количество кассовых разрывов

Риски: модель на аномальных периодах — ручные корректировки сценариев

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Авто-сверка и matching платежей

Процесс: банковская выписка сверяется с инвойсами и счетами вручную

Проблема: часы на сверку; несовпадения висят неделями; дубликаты платежей

AI-решение: AI сопоставляет платёж, инвойс и заказ (2-way/3-way matching), закрывает совпадения авто, а исключения выносит в очередь с пояснением

Инструменты: HighRadius, Ramp, модули ERP, ChatGPT для исключений

Интеграции: банк, ERP/1C/BAS, AP/AR

Роль человека: бухгалтер разбирает только исключения, а не всю выписку

KPI: % авто-сверенных транзакций, время сверки, найденные дубликаты

Риски: ложный matching — авто-заккрытие только при 100% совпадении реквизитов

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · AI-помощник закрытия месяца

- Процесс:** закрытие держится на опыте главбуха и ручных checklist'ax
- Проблема:** закрытие 10–15 дней; аномальные проводки находят постфактум
- AI-решение:** AI ведёт checklist закрытия, автоматически сверяет обороты и остатки, ищет аномалии в проводках (нетипичные суммы, контрагенты, счета) и показывает статус готовности
- Инструменты:** FloQast, Numeric, BlackLine, ChatGPT
- Интеграции:** ERP/1C/BAS, таблицы, документооборот
- Роль человека:** главбух подтверждает корректировки и подписывает закрытие
- KPI:** дни до закрытия, количество пост-закрывающих корректировок
- Риски:** пропущенные аномалии — AI дополняет, а не заменяет контроль
- Сложность:** High · **Приоритет:** High

Use case 5 · Управленческие отчёты естественным языком

- Процесс:** аналитик ежемесячно вручную собирает P&L, cash и комментарии для руководства
- Проблема:** 2–4 дня на отчёт; ответы на вопросы «почему выросли расходы?» — ещё дни
- AI-решение:** AI-копилот над BI/ERP: генерирует отчёт по запросу («покажи P&L; по подразделениям с комментарием отклонений»), объясняет драйверы отклонений и готовит черновик комментария для борда
- Инструменты:** Power BI Copilot, Looker, Datarails, ChatGPT
- Интеграции:** ERP, BI, бюджетная модель, таблицы
- Роль человека:** аналитик проверяет цифры и финализирует выводы
- KPI:** время подготовки отчёта, количество ad-hoc запросов, закрытых за день
- Риски:** галлюцинации в цифрах — отчёт только из данных BI, а не из памяти LLM
- Сложность:** High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Invoice Processing Agent	распознать и разнести первичку	PDF/фото документов	черновик проводки	email, ERP
Reconciliation Agent	сверка банка с учётом	выписки, инвойсы	закрытые совпадения + исключения	банк, ERP
Collections Agent	напоминания дебиторам	aging report, история	письма + эскалации	AR, email, CRM
Close Assistant Agent	checklist и аномалии закрытия	обороты, проводки	статус + список аномалий	ERP, FloQast
Cash Forecast Agent	прогноз ликвидности	остатки, календарь, AR/AP	13-week forecast	банки, ERP
Reporting Agent	отчёты по запросу	BI, бюджет, факт	отчёт + комментарий	BI, ERP, Slack

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	анализ, черновики, пояснение отклонений
Document AI / OCR	Ramp, Vic.ai, DocuWare, ABBYY	инвойсы, акты, первичка
ERP / учёт	1C/BAS, SAP, NetSuite, Xero, QuickBooks	проводки, регистры, налоги
FP&A;	Datarails, Cube, Anaplan, Pigment	бюджет, план-факт, модели
Spend management	Ramp, Payhawk, Pleo	карты, расходы, approvals
BI / отчётность	Power BI (Copilot), Looker, Tableau	дашборды, отчёты по запросу
Payments / reconciliation	HighRadius, Upflow, банковские API	сверка, collections, платежи
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, RBAC, audit log	безопасность фин-данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
ERP / 1C / BAS	ядро учёта	единый источник правды о проводках
Банки (API / выписки)	деньги	данные для сверки и cash forecast
CRM	продажи	прогноз поступлений от сделок, счета
BI / дашборды	аналитика	P&L, cash, KPI в реальном времени
Документооборот (Вчасно / M.E.Doc)	первичка и подписи	юридически значимые документы в потоке
E-invoicing / налоговая	комплаенс	регистрация НН, отчётность без ручного ввода
Slack / Teams	коммуникации	approvals платежей и алерты аномалий

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Учётная политика	методы учёта, амортизация, признание дохода
План счетов и аналитики	счета, статьи, ЦФО, проекты
Регламент закрытия	checklist, сроки, ответственные
Платёжная политика	лимиты, уровни утверждения, сроки оплат
Договоры и условия	условия оплат поставщиков и клиентов
Бюджетная модель	драйверы, допущения, версии бюджета
Налоговые правила	НДС, налог на прибыль, дедлайны отчётности
Шаблоны	отчёты, письма должникам, пояснения для аудита
История закрытий	прошлые корректировки, типовые ошибки, аномалии

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость закрытия	дней до закрытия месяца, % задач закрытия вовремя
Точность прогноза	cash forecast accuracy, budget variance
Оборачиваемость	DSO (дебиторка), DPO (кредиторка), CCC
Стоимость процессов	стоимость обработки одного инвойса, cost of finance function
Качество учёта	количество ошибок в проводках, пост-закрывные корректировки
Продуктивность	документов на бухгалтера, время на ad-hoc отчёт
Качество AI	% документов без ручных правок, % авто-сверенных транзакций

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Галлюцинации в цифрах	отчёты только из данных ERP/BI; запрет «цифр из памяти» LLM
Ошибочные платежи	двойное утверждение, лимиты, авто-платежи запрещены
Контроль доступа к фин-данным	RBAC, корпоративные аккаунты, сегрегация обязанностей
Отсутствие аудиторского следа	логирование всех AI-действий, версии документов, audit trail
Ошибки распознавания первички	порог суммы для двойной проверки, выборочный контроль
Утечка финансовой информации	DLP, запрет публичных чатов для фин-данных, шифрование
Over-automation	финансист утверждает каждую проводку и платёж

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит процессов: первичка, платежи, закрытие, отчётность, узкие места	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: учётная политика, план счетов, регламенты, шаблоны	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: Document AI на инвойсах, авто-сверка банка, напоминания дебиторам	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции ERP + банки + BI, checklist закрытия, cash forecast	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики, лимиты, KPI, роли, масштабирование на все юрлица	управляемая AI-система финансов

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Document AI на входящих инвойсах	готовые сервисы, эффект виден за неделю
Авто-напоминания дебиторам по aging	простые правила + шаблонные письма
AI-черновики пояснений отклонений план-факт	LLM поверх имеющихся таблиц
Checklist закрытия месяца	структурирование без новых систем
Поиск дубликатов платежей и контрагентов	один прогон по истории ERP

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Авто-сверка банка с учётом (matching)	часы вместо дней на сверку
Rolling 13-week cash forecast	управляемая ликвидность, меньше разрывов
FP&A-;платформа с драйвер-моделью	бюджет и сценарии без ручных таблиц
AI-копилот в BI для отчётов по запросу	отчёт за минуты, меньше ad-hoc нагрузки

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Continuous close (заккрытие за 1–3 дня)	цифры для решений почти в реальном времени
AI-детекция фрода и аномалий в платежах	защита денег до того, как платёж ушёл
Сквозной data-layer (ERP + банки + CRM + BI)	полная финансовая картина компании
Сценарное моделирование what-if для CFO	быстрые решения по ценам, расходам, валюте

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Document AI для первички	–80% времени ввода	Medium	High	2–4 недели
Collections-напоминания	–DSO	Low	High	1–2 недели
Авто-сверка платежей	быстрее сверка	Medium	High	3–5 недель
Checklist закрытия + аномалии	–дни закрытия	Medium	High	4–6 недель
Cash flow forecast	меньше разрывов	Medium	Medium	4–6 недель
AI-отчёты в BI	отчёт за минуты	High	Medium	6–10 недель
Continuous close + фрод-детекция	контроль и скорость	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе операций

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела операций

Отдел операций обеспечивает, чтобы компания стабильно выполняла обещанное клиентам: планирование мощностей и ресурсов, выполнение проектов и доставка сервиса, контроль качества, работа с подрядчиками, регламенты (SOP) и реагирование на инциденты. Это самая «процессная» часть бизнеса: сотни повторяющихся действий, чек-листов, статус-митингов и документов — именно здесь AI снимает рутину, делает процессы прозрачными и сокращает cycle time без дополнительного найма.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость процессов	статусы, протоколы и документы готовятся автоматически	короче cycle time, меньше простоев
Прозрачность выполнения	AI собирает состояние задач и митингов в единую картину	управляемость без микроменеджмента
Актуальные SOP	регламенты генерируются и обновляются из практики	меньше ошибок, быстрее онбординг
Планирование ресурсов	прогноз нагрузки по истории и pipeline	без овертаймов и простоя команд
Стабильное качество	AI проверяет выполнение по чек-листам	меньше инцидентов и переделок

Ключевой принцип: AI не принимает операционные решения сам. Он собирает данные, готовит черновики регламентов, сигнализирует об отклонениях и предлагает действия — решения по процессам, людям и подрядчикам принимает руководитель.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
COO / Head of Ops	стратегия операций, бюджет, SLA, команда	ops-dashboard, аномалии, прогнозы
Process manager	процессы, SOP, оптимизация, автоматизация	AI-SOP, process mining, workflow
Project / delivery manager	выполнение проектов, сроки, ресурсы	авто-статусы, протоколы, риски сроков
Quality manager	стандарты, чек-листы, аудиты качества	AI-проверка по чек-листам, анализ брака
Vendor manager	подрядчики, договоры, SLA поставщиков	мониторинг SLA, анализ договоров
Ops analyst	отчётность, метрики, узкие места	BI-запросы на языке, анализ тикетов/задач

04 Карта процессов (операционный цикл)

Этап	Процессы	AI-результат
Планирование мощностей	спрос, ресурсы, календарь загрузки	прогноз нагрузки и план ресурсов
Выполнение / delivery	проекты, задачи, статусы, дедлайны	авто-статусы и ранние сигналы срывов
Контроль качества	чек-листы, приёмка, аудиты	AI-проверка и отчёт отклонений
Управление подрядчиками	выбор, договоры, SLA, оплаты	мониторинг SLA и рисков контрактов
Документация / SOP	регламенты, инструкции, онбординг	актуальные SOP, сгенерированные из практики
Инциденты	регистрация, эскалация, разбор	классификация, роутинг, post-mortem
Оптимизация процессов	анализ метрик, узкие места	карта потерь времени и план улучшений

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Создание и обновление SOP	пишутся вручную, устаревают	генерация и актуализация из записей	ChatGPT, Scribe, Notion AI	-ошибки	High
Протоколы митингов	заметки вручную или никак	авто-протокол + поручения в задачи	Fireflies, tl;dv, Fathom	+выполнение	High
Статус-отчёты по проектам	PM собирает вручную	авто-сводка из задач и коммитов	Asana AI, ClickUp Brain	экономия времени	High
Контроль качества	выборочные проверки	AI-проверка 100% по чек-листам	ChatGPT, custom LLM	-инциденты	High
Планирование ресурсов	таблицы, интуиция	прогноз по истории и pipeline	Float, Runn, BI+LLM	-простои	Med
Обработка инцидентов	ручная эскалация	классификация и роутинг тикетов	Zendesk AI, Jira SM	-время реакции	Med
Анализ узких мест	редко, вручную	process mining по данным задач	Celonis, BI+LLM	+пропускная способность	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-SOP assistant: создание и актуализация регламентов

Процесс: регламенты и инструкции пишутся вручную после изменений в процессах

Проблема: SOP устаревают, новые сотрудники учатся «с голоса», ошибки повторяются

AI-решение: AI генерирует черновик SOP из записей экрана, митингов и переписок; при изменениях в процессе предлагает обновление действующих регламентов

Инструменты: ChatGPT/Claude, Scribe, Notion AI, Guidde

Интеграции: Notion/Confluence, Google Drive, Slack

Роль человека: process manager рецензирует и утверждает каждый SOP

KPI: % процессов с актуальным SOP, время онбординга

Риски: AI фиксирует «как есть», а не «как надо» — обязательное ревью владельца процесса

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-протоколы операционных митингов и контроль поручений

Процесс: ежедневные/еженедельные статус-митинги; договорённости фиксируются вручную

Проблема: поручения теряются, никто не отслеживает выполнение между митингами

AI-решение: транскрипция митинга, авто-протокол, извлечение поручений с ответственными и сроками, создание задач и напоминания о просрочке

Инструменты: Fireflies, tl;dv, Fathom, ChatGPT

Интеграции: Zoom/Meet, Asana/Jira/ClickUp, Slack

Роль человека: руководитель проверяет протокол и подтверждает поручения

KPI: % выполненных поручений в срок, время на протоколирование

Риски: приватность записей — согласие участников и политика хранения

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · Анализ узких мест по данным задач и тикетов

Процесс: задачи и тикеты проходят этапы в треке; где «застревает» — видно лишь интуитивно

Проблема: узкие места выявляются поздно, оптимизация ведётся вслепую

AI-решение: AI анализирует логи задач/тикетов (время на этапах, возвраты, переделки), кластеризует причины задержек и формирует карту потерь времени с рекомендациями

Инструменты: Celonis, ClickUp Brain, BI + ChatGPT/Claude

Интеграции: Jira/Asana/ClickUp, service desk, BI

Роль человека: process manager верифицирует выводы и утверждает изменения процесса

KPI: cycle time по этапам, % задач с переделками

Риски: ложные корреляции на грязных данных — контроль качества данных трека

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

Use case 4 · Прогноз нагрузки и планирование ресурсов

Процесс: загрузка команд планируется в таблицах на основе опыта

Проблема: то овертаймы, то простои; новые проекты принимаются без понимания мощностей

AI-решение: AI прогнозирует нагрузку по истории выполнения, сезонности и sales-pipeline и предлагает план распределения людей и подрядчиков

Инструменты: Float, Runn, Forecast, BI + LLM

Интеграции: трекер задач, CRM (pipeline), календарь, HRM

Роль человека: COO/PM утверждает план и решает по найму или подрядчикам

KPI: utilization команд, % проектов без овертаймов

Риски: прогноз на короткой истории — доверительные интервалы и ручная корректировка

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

Use case 5 · AI-контроль качества по чек-листам

Процесс: качество результата (документ, релиз, заказ, объект) проверяется выборочно вручную

Проблема: проверяется 10–20% объёма, дефекты доходят до клиента

AI-решение: AI проверяет 100% результатов против утверждённых чек-листов и стандартов, формирует отчёт отклонений и возвращает на доработку до передачи клиенту

Инструменты: ChatGPT/Claude (custom prompts), Document AI

Интеграции: трекер задач, хранилище документов, service desk

Роль человека: quality manager разбирает спорные случаи и обновляет чек-листы

KPI: defect rate, % инцидентов у клиента, стоимость переделок

Риски: формальное соответствие чек-листу без сути — выборочные человеческие аудиты

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
SOP Agent	генерация и обновление регламентов	записи, переписки, старые SOP	черновик SOP	Notion, Drive
Meeting Ops Agent	протоколы и поручения	записи митингов	протокол + задачи	Zoom, Asana, Slack
Status Agent	авто-статусы проектов	задачи, коммиты, дедлайны	сводка + риски сроков	Jira, ClickUp
QC Agent	проверка по чек-листам	результаты работ, стандарты	отчёт отклонений	трекер, хранилище
Incident Agent	классификация и роутинг	тикеты, SLA	приоритет + владелец	service desk, Slack
Capacity Agent	прогноз нагрузки	история, pipeline, календарь	план ресурсов	трекер, CRM, BI

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	SOP, анализ, сводки, чек-листы
Workflow automation	Make, Zapier, n8n	связи систем без кода
Project management AI	Asana AI, Monday AI, ClickUp Brain	статусы, риски, распределение задач
Process mining	Celonis, UiPath Process Mining	узкие места по фактическим логам
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Fathom	протоколы, поручения, поиск по митингам
Document AI	Notion AI, Scribe, Google Document AI	регламенты, инструкции, разбор документов
BI / аналитика	Looker Studio, Power BI + Copilot	метрики, дашборды, запросы на языке
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность данных и доступов

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
Трекер задач (Jira / Asana / ClickUp)	ядро выполнения	единый источник правды о работах
Service desk (Zendesk / Jira SM)	инциденты и запросы	данные для роутинга и SLA-контроля
Zoom / Meet + календарь	митинги	источник протоколов и поручений
Notion / Confluence / Drive	знания и SOP	база для AI-ассистентов и онбординга
CRM	pipeline продаж	вход для прогноза нагрузки
BI / дашборды	аналитика	метрики процессов и контроль KPI
Slack / Teams	уведомления	сигналы об отклонениях и эскалации

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
SOP и регламенты	пошаговые инструкции всех процессов
Карта процессов	этапы, владельцы, входы/выходы, SLA
Чек-листы качества	критерии приёмки по типам работ
Шаблоны документов	отчёты, акты, договоры, протоколы
Реестр подрядчиков	условия, SLA, история сотрудничества, оценки
База инцидентов	кейсы, причины, решения, post-mortem
Метрики и нормативы	плановые cycle time, нормы выработки
Онбординг-материалы	курсы и гайды для новых людей
Решения и lessons learned	почему меняли процессы, что сработало

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	cycle time процессов, время реакции на инцидент
Надёжность	on-time delivery, % соблюдения SLA
Стоимость	стоимость процесса/операции, стоимость переделок
Стандартизация	% процессов с актуальным SOP, время онбординга
Инциденты	количество, MTTR, % повторных
Продуктивность	utilization, задач на человека, % овертаймов
Качество AI	точность протоколов/SOP, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Ложные AI-выводы о процессах	human-in-the-loop, верификация владельцем процесса
SOP «как есть» вместо «как надо»	ревью process manager перед публикацией
Приватность записей митингов	согласие, политика хранения, ограничение доступа
Утечка операционных данных	корпоративные аккаунты, DLP, роли доступа
Over-automation критических решений	эскалации и остановки процессов утверждает человек
Грязные данные трекера	data hygiene, обязательные поля, регулярные аудиты
Сопротивление команды изменениям	обучение, пилоты с ранними адептами, прозрачные метрики

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит процессов, трекера, митингов, SOP и узких мест	карта AI-use cases
2–4 недели	собрать базу знаний: карта процессов, SOP, чек-листы, шаблоны	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: meeting-протоколы, SOP assistant, авто-статусы	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции трекер + service desk + BI, QC-агент, инциденты	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики, KPI, роли, масштабирование на все процессы	управляемая AI-система операций

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Авто-протоколы митингов и поручения в задачи	минимум интеграций, мгновенная экономия времени
AI-черновики SOP из существующих материалов	готовые записи и переписки + LLM
Авто-статусы проектов из трекера	работает на имеющихся данных задач
Классификация и роутинг тикетов	простые правила + LLM
Шаблонные отчёты и акты через AI	готовые шаблоны + LLM

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
AI-контроль качества 100% результатов	меньше дефектов у клиента, дешевле переделки
Прогноз нагрузки и планирование ресурсов	без овертаймов и простоев, обоснованный найм
Мониторинг SLA подрядчиков + анализ договоров	управляемые вендоры, меньше рисков контрактов
Process mining по данным трекера	объективная карта узких мест

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Сквозная ops-платформа (трекер + desk + BI + LLM)	полная картина операций в реальном времени
Автономные агенты инцидент-менеджмента	реакция за минуты без дежурного
Динамическое перепланирование ресурсов	автоматический ответ на срывы и пиковые нагрузки
Digital twin ключевых процессов	симуляция изменений до внедрения

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Meeting-протоколы + поручения	+выполнение, -время	Low	High	1-2 недели
AI-SOP assistant	-ошибки, -онбординг	Low	High	2-4 недели
Авто-статусы проектов	прозрачность, -срывы	Medium	High	2-4 недели
AI-контроль качества	-дефекты	Medium	High	4-6 недель
Роутинг инцидентов	-время реакции	Medium	Medium	4-6 недель
Прогноз нагрузки	-простои/овертаймы	High	Medium	6-10 недель
Process mining + агенты	+пропускная способность	High	Medium	10-12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в продукте

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль продуктовой команды

Продуктовая команда решает, ЧТО строить и ПОЧЕМУ: discovery и исследования пользователей, анализ фидбека, приоритизация roadmap, требования и спецификации для разработки, запуски и анализ метрик. Большая часть времени команды уходит на сбор и синтез информации — интервью, тикеты, отзывы, данные аналитики, конкуренты. Именно на этой «информационной рутине» AI даёт наибольший эффект: сокращает путь от сырого сигнала до обоснованного продуктового решения с недель до дней.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость discovery	синтез интервью и фидбека за часы, а не недели	короче цикл идея → решение
Полнота сигналов	анализируется 100% фидбека, а не выборка	меньше «слепых зон» в болях
Качество требований	PRD и user stories генерируются из исследовательских данных	меньше переработок в разработке
Обоснованная приоритизация	оценки impact/effort опираются на данные	roadmap защищается цифрами
Продуктивность PM	рутина (заметки, статусы, черновики) автоматизирована	больше времени на стратегию и клиентов

Ключевой принцип: AI не принимает продуктовые решения. Он собирает, кластеризует и предлагает — что строить, для кого и в какой последовательности, решает продуктовая команда. У каждого AI-вывода есть ссылка на первоисточник (тикет, интервью, метрику), который человек может проверить.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
CPO / Head of Product	стратегия, roadmap, портфель, команда	AI-дайджесты сигналов, сценарии roadmap
Product Manager	discovery, требования, приоритизация, запуск	синтез фидбека, черновики PRD, анализ гипотез
Product Designer	UX/UI, прототипы, дизайн-система	AI-прототипирование, варианты решений
UX Researcher	интервью, тесты юзабилити, опросы	транскрипция, кодирование, синтез инсайтов
Product Analyst	метрики, воронки, A/B-тесты	запросы на естественном языке, аномалии, отчёты
Product Ops	процессы, инструменты, ритуалы, данные	автоматизации, data hygiene, шаблоны

04 Карта процессов (продуктовый цикл)

Этап	Процессы	AI-результат
Discovery / исследование	интервью, опросы, рынок	синтезированные инсайты со ссылками
Анализ фидбека	тикеты, отзывы, NPS, звонки	кластеры болей с частотой и сегментами
Приоритизация / roadmap	скоринг, планирование квартала	data-backed оценки impact/effort
Требования / спецификации	PRD, user stories, критерии	черновики документов из исследовательских данных
Дизайн / прототипы	флоу, макеты, тесты	быстрые интерактивные прототипы
Запуск	релиз-заметки, коммуникация, обучение	сгенерированные материалы запуска
Анализ метрик	adoption, retention, A/B	авто-отчёты и объяснение отклонений

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Анализ фидбека	выборочно, вручную	кластеризация 100% сигналов	Dovetail, Productboard AI	полнота болей	High
Анализ интервью	заметки, память	транскрипция + кодирование тем	Dovetail, Claude, Grain	быстрее синтез	High
Черновики PRD/stories	с нуля вручную	генерация из данных discovery	Claude, ChatGPT, Notion AI	-время, +качество	High
Продуктовая аналитика	запросы к аналитику	вопросы на естественном языке	Amplitude AI, PostHog	time-to-insight	High
Конкурентный мониторинг	эпизодически	авто-дайджест изменений конкурентов	Klue, Crayon, ChatGPT	раннее выявление	Med
Прототипирование	дни на макет	прототип за час из описания	Figma AI, v0, Lovable	быстрые тесты	Med
Релиз-материалы	PM пишет вручную	генерация из тикетов и PRD	Claude, LaunchNotes	быстрее запуск	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · Анализ фидбека из всех каналов

Процесс: фидбек поступает в тикеты поддержки, отзывы в сторсах, NPS-комментарии, звонки sales и CS

Проблема: каналы разрознены; PM видит 5–10% сигналов; громкие запросы побеждают массовые боли

AI-решение: единый пайплайн собирает весь фидбек, кластеризует боли по темам, считает частоту, сегмент и влияние на выручку; еженедельный дайджест топ-болей с цитатами

Инструменты: Dovetail, Productboard AI, Kraftful, Claude/ChatGPT

Интеграции: Zendesk/Intercom, App Store/Google Play, CRM, Gong, Slack

Роль человека: PM валидирует кластеры, решает, что идёт в roadmap

KPI: % каналов в пайплайне, time-to-insight, кол-во решений со ссылкой на фидбек

Риски: перекося на «громких» пользователей — взвешивание по сегментам и ARR

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-черновики PRD и user stories

Процесс: PM пишет PRD, user stories и acceptance-критерии с нуля под каждую фичу

Проблема: 2–5 дней на документ; неполные требования — переработки и вопросы от разработки

AI-решение: AI собирает черновик PRD из инсайтов discovery, тикетов и шаблона компании: контекст, проблема, решение, stories, критерии, edge cases, метрики успеха

Инструменты: Claude, ChatGPT, Notion AI, ChatPRD

Интеграции: Notion/Confluence, Jira/Linear, Dovetail

Роль человека: PM редактирует, утверждает scope и финальный документ

KPI: время подготовки PRD, кол-во уточнений от разработки, % переработок

Риски: правдоподобные, но ложные требования — ревью PM и техлида обязательно

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · Анализ пользовательских интервью

Процесс: исследователь проводит 5–15 интервью за цикл, вручную расшифровывает и кодирует темы

Проблема: синтез занимает 1–2 недели; часть инсайтов теряется; знания остаются в головах

AI-решение: авто-транскрипция, тегирование тем, кросс-анализ всех интервью цикла, сведение инсайтов с цитатами; накапливаемый research repository с поиском

Инструменты: Dovetail, Grain, Looppanel, Claude

Интеграции: Zoom/Meet, research repository, Notion

Роль человека: исследователь проверяет коды и формулирует выводы

KPI: время цикла исследования, кол-во интервью за цикл, повторное использование инсайтов

Риски: приватность респондентов — согласие, анонимизация, политика хранения

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Конкурентный мониторинг

- Процесс: анализ конкурентов делается раз в квартал или перед крупными решениями
- Проблема: изменения конкурентов (фичи, цены, позиционирование) замечаются с опозданием в месяцы
- AI-решение: агент отслеживает сайты, changelog, обзоры и вакансии конкурентов, еженедельно формирует дайджест изменений с оценкой значимости для нашего roadmap
- Инструменты: Klue, Crayon, ChatGPT/Claude с web-доступом
- Интеграции: Slack, Notion, roadmap-инструмент
- Роль человека: ПМ интерпретирует значимость и реакцию
- KPI: скорость выявления изменений, кол-во решений с учётом конкурентных данных
- Риски: реактивность «вдогонку» — конкуренты информируют, а не диктуют roadmap
- Сложность: Low · Приоритет: Medium

Use case 5 · Генерация и анализ A/B-гипотез

- Процесс: гипотезы для экспериментов рождаются ad-hoc; анализ результатов ждёт аналитика
- Проблема: мало гипотез, длинный цикл; результаты A/B интерпретируются поверхностно
- AI-решение: AI предлагает гипотезы из данных воронок и фидбека (где отвал, почему), помогает с дизайном эксперимента, а после — объясняет результат по сегментам и советует следующий шаг
- Инструменты: Amplitude AI, PostHog, Mixpanel, Statsig, Claude
- Интеграции: product analytics, feature flags, BI
- Роль человека: аналитик валидирует методологию, ПМ принимает решение
- KPI: кол-во экспериментов за квартал, % значимых результатов, прирост activation/retention
- Риски: ложные корреляции и p-hacking — статистическая дисциплина, ревью аналитика
- Сложность: High · Приоритет: Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Feedback Intelligence Agent	кластеризация фидбека	тикеты, отзывы, NPS, звонки	топ-боли + цитаты	Zendesk, CRM, Slack
Research Synthesis Agent	синтез интервью и исследований	записи, транскрипты	инсайты + репозиторий	Zoom, Dovetail
PRD Draft Agent	черновики PRD/stories	инсайты, шаблон, тикеты	документ требований	Notion, Jira/Linear
Competitor Watch Agent	мониторинг конкурентов	сайты, changelog, обзоры	еженедельный дайджест	Slack, Notion
Analytics Copilot	ответы на data-вопросы	события, воронки, когорты	отчёт + объяснение	Amplitude, BI
Launch Agent	материалы запуска	PRD, тикеты релиза	релиз-заметки, FAQ	Jira, LaunchNotes, Slack

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	Claude Team, ChatGPT Enterprise, Gemini	синтез, черновики, анализ
Product analytics	Amplitude AI, Mixpanel Spark, PostHog AI	метрики, воронки, NL-запросы
Feedback intelligence	Dovetail, Productboard AI, Kraftful, Enterpret	кластеризация фидбека
Research AI	Grain, Looppanel, Maze AI, Sprig	интервью, тесты, опросы
Prototyping	Figma AI, v0, Lovable, Uizard	быстрые макеты и прототипы
Roadmap tools	Productboard, Aha!, airfocus AI	приоритизация, планирование
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Granola	заметки встреч, решения
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность данных пользователей

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
Product analytics (Amplitude / PostHog)	поведенческие данные	основа для гипотез и оценки эффекта
Поддержка (Zendesk / Intercom)	тикеты пользователей	крупнейший канал болей
CRM + Gong	звонки sales/CS	запросы рынка и причины отказов
Jira / Linear	разработка	связь требований с доставкой
Notion / Confluence	документы	PRD, инсайты, research repository
Figma	дизайн	прототипы и макеты в одном цикле
Slack / Teams	коммуникация	дайджесты сигналов и запусков

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Продуктовая стратегия	видение, цели, north star metric
Персоны и сегменты	портреты, JTBD, боли, сценарии
Research repository	интервью, инсайты, опросы с тегами
Фидбек-архив	кластеры болей, частоты, цитаты
PRD и решения	требования, ADR, почему построили/отклонили
Метрики	словарь событий, дашборды, бенчмарки
Конкуренты	профили, сравнения, дайджесты изменений
Шаблоны	PRD, user story, гипотеза, релиз-заметки
История экспериментов	гипотезы, результаты, выводы

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость инсайтов	time-to-insight, время ответа на data-вопрос
Discovery-цикл	длительность цикла идея → валидированное решение, кол-во интервью
Продуктовые метрики	activation, retention, feature adoption, NPS
Adoption фич	% пользователей новой фичи за 30 дней, глубина использования
Приоритизация	% roadmap-решений с data-обоснованием, % фич, достигших цели
Продуктивность PM	время на PRD, доля времени на discovery vs админ-рутину
Качество AI	точность кластеров, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Ложные AI-инсайты	каждый вывод со ссылкой на источник, валидация PM/исследователем
Приватность данных пользователей	согласие, анонимизация, корпоративные аккаунты, DLP
Перекося на громкий фидбек	взвешивание по сегментам, ARR и частоте
AI-PRD без понимания контекста	PM отвечает за scope; AI — только черновик
P-hacking в экспериментах	статистическая методология, ревью аналитика
Утечка product-планов через AI-сервисы	enterprise-аккаунты, запрет публичных инструментов
Over-automation discovery	живые интервью не заменяются; AI лишь масштабирует синтез

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит процессов discovery, каналов фидбека, аналитики и документов	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: стратегия, персоны, шаблоны PRD, словарь метрик	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: feedback intelligence, PRD-черновики, анализ интервью	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции support + analytics + Jira, analytics copilot, competitor watch	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики, KPI, роли, масштабирование на все продуктовые команды	управляемая AI-система discovery

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Кластеризация фидбека из поддержки	данные уже есть в Zendesk/Intercom
AI-черновики PRD и user stories	готовый шаблон + LLM, без интеграций
Транскрипция и синтез интервью	минимум настроек, мгновенная экономия времени
Релиз-заметки и материалы запуска	генерируются из имеющихся тикетов и PRD
Заметки продуктовых встреч	meeting AI подключается за день

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Единый feedback-пайплайн из всех каналов	полная картина более с частотой и сегментами
Analytics copilot (вопросы на естественном языке)	time-to-insight минуты вместо дней
Research repository с AI-поиском	инсайты накапливаются и переиспользуются
Конкурентный мониторинг на автопилоте	раннее выявление угроз и возможностей

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Data-backed приоритизация roadmap	скоринг фич на фидбеке, метриках и выручке
AI-генерация и конвейер A/B-гипотез	больше экспериментов, быстрее прирост метрик
Единый data-layer (фидбек + аналитика + CRM + delivery)	полный контур сигнал→решение→эффект
Прототип-до-теста за день (Figma AI / v0)	валидация идей до написания кода

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Feedback intelligence	полнота болеей	Medium	High	2–4 недели
PRD draft agent	–время, +качество требований	Low	High	1–2 недели
Research synthesis	быстрее discovery	Medium	High	2–4 недели
Analytics copilot	time-to-insight	Medium	High	4–6 недель
Competitor watch	раннее выявление	Low	Medium	3–5 недель
A/B-конвейер гипотез	+метрики продукта	High	Medium	6–10 недель
Data-backed roadmap	обоснованные решения	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в IT-отделе

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль IT-отдела

IT-отдел создаёт и поддерживает продукт и внутреннюю инфраструктуру: планирование спринтов, разработка, code review, тестирование, деплой, мониторинг, реагирование на инциденты и поддержка сотрудников. Значительная часть работы — повторяющиеся задачи с чёткими артефактами (код, тесты, логи, тикеты, документация), поэтому именно здесь AI даёт один из самых больших измеримых эффектов: быстрее поставка фич, меньше багов в проде и быстрее восстановление после сбоев.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость поставки	AI-ассистент пишет boilerplate, тесты и миграции	короче lead time фич
Качество кода	каждый PR проходит AI-review до человеческого	меньше багов в проде
Стабильность	AI анализирует логи и метрики, предлагает причину сбоя	ниже MTTR
Продуктивность	рутина (тесты, доки, тикеты) автоматизирована	больше времени на архитектуру
Масштабируемость поддержки	helpdesk-бот закрывает типовые обращения	IT растёт медленнее компании

Ключевой принцип: AI не мерджит код и не деплоит в прод самостоятельно. Он предлагает, проверяет и ускоряет — код-ревью и деплой критических изменений всегда подтверждает инженер (human-in-the-loop).

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
CTO / Head of Engineering	стратегия, архитектура, бюджет, команда	метрики DORA, AI-политики, ROI инструментов
Team Lead	планирование, code review, менторинг	AI-review как первый фильтр, разбивка задач
Разработчики	фичи, багфиксы, unit-тесты	coding assistant, генерация тестов и доков
QA-инженер	тест-планы, автотесты, регрессия	автогенерация тестов, анализ flaky-тестов
DevOps / SRE	CI/CD, инфраструктура, мониторинг	AI-разбор логов, IaC-ассистент, аномалии
Внутренний IT support	доступы, техника, учётные записи	helpdesk-бот, авто-триаж тикетов

04 Карта процессов (жизненный цикл разработки)

Этап	Процессы	AI-результат
Планирование спринтов	бэклог, оценка, декомпозиция	черновики user stories и оценок из истории
Разработка	код, рефакторинг, миграции	сгенерированный код и boilerplate под контролем
Code review	просмотр PR, замечания	AI-review до человека: баги, стиль, безопасность
Тестирование	unit / integration / e2e, регрессия	автогенерация тестов и тест-данных
Деплой и мониторинг	CI/CD, релизы, метрики	анализ аномалий, release notes
Инциденты	триаж, диагностика, post-mortem	гипотезы причин из логов, черновик post-mortem
Внутренняя IT-поддержка	тикеты, доступы, онбординг	бот закрывает типовые запросы, эскалирует сложные

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Написание кода	всё вручную	ассистент пишет код, тесты, миграции	Copilot, Claude Code, Cursor	+скорость	High
Code review	ждёт лидов, очередь	AI-review за минуты до человеческого	CodeRabbit, Graphite	-PR cycle time	High
Написание тестов	часто пропускают	автогенерация unit/e2e тестов	Copilot, Codium, Playwright	+покрытие	High
Разбор инцидентов	ручной поиск в логах	AI предлагает причину и фикс	Datadog, Sentry AI	-MTTR	High
Документация	устаревает	авто-доки из кода и PR	Claude Code, Mintlify	актуальные доки	Med
IT-тикеты	инженеры отвлекаются	бот закрывает 40-60% типовых	Slack-бот + LLM	-нагрузка	Med
Оценка задач	субъективно	оценка из истории похожих задач	LLM + Jira/Linear	точнее план	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI coding assistant в ежедневной разработке

Процесс: разработчик пишет код, тесты, миграции и рефакторит вручную

Проблема: до 40% времени уходит на boilerplate, типовые паттерны и поиск по кодовой базе

AI-решение: ассистент в IDE генерирует код по контексту репозитория, объясняет чужой код, пишет тесты и миграции; агентный режим выполняет задачу целиком под наблюдением

Инструменты: GitHub Copilot, Claude Code, Cursor

Интеграции: IDE, Git, CI

Роль человека: ставит задачу, читает и принимает каждое изменение; авторство и ответственность — за инженером

KPI: lead time задачи, share of AI-accepted code, velocity

Риски: слепое принятие сгенерированного кода — обязательный review и тесты в CI

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 2 · AI code review

Процесс: каждый PR ждёт просмотра тимлида или коллеги

Проблема: очередь на review — главное узкое место; мелкие замечания забирают время сеньоров

AI-решение: AI-ревьюер комментирует PR за минуты: баги, уязвимости, стиль, забытые edge cases; человек смотрит уже «очищенный» PR и фокусируется на архитектуре

Инструменты: CodeRabbit, Graphite, GitHub Copilot code review

Интеграции: GitHub/GitLab, CI, Slack

Роль человека: финальный approve и merge — только инженер; AI не блокирует и не мерджит

KPI: PR cycle time, количество замечаний, найденных до человеческого review

Риски: ложные срабатывания и шум — тюнинг правил, порог уверенности

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · Автогенерация тестов и QA-автоматизация

Процесс: QA пишет тест-планы и автотесты вручную; часть кода без покрытия

Проблема: тесты пишутся в последнюю очередь; регрессия долгая, flaky-тесты игнорируются

AI-решение: генерация unit-тестов по коду, e2e-сценариев по user story, тест-данных; анализ flaky-тестов и предложения фиксов

Инструменты: Copilot, Qodo (Codium), Playwright + LLM, mabl

Интеграции: CI/CD, тест-раннеры, Jira/Linear

Роль человека: QA утверждает сценарии, держит стратегию тестирования

KPI: test coverage, escaped bugs, длительность регрессии

Риски: тесты, которые «подгоняются» под код — review сценариев QA-инженером

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · AI-разбор инцидентов и on-call ассистент

Процесс: при сбое on-call инженер вручную просматривает логи, метрики и последние релизы

Проблема: диагностика занимает часы; знания о прошлых инцидентах — в головах

AI-решение: AI коррелирует алерты, логи и последние деплои, предлагает вероятную причину и шаги из runbook; после инцидента генерирует черновик post-mortem

Инструменты: Datadog Bits AI, Sentry AI (Seer), PagerDuty AI, Claude Code

Интеграции: observability-стек, CI/CD, Slack, PagerDuty

Роль человека: подтверждает диагноз, выполняет фикс, утверждает post-mortem

KPI: MTTR, количество повторных инцидентов

Риски: ложный диагноз ускоряет неправильные действия — runbook и чеклист обязательны

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Внутренний IT helpdesk-бот

Процесс: сотрудники пишут в Slack/почту: доступы, VPN, пароли, техника

Проблема: типовые запросы отвлекают инженеров; время ответа нестабильное

AI-решение: бот в Slack отвечает из базы знаний, сам выполняет типовые действия (сброс пароля, доступ по политике) и создаёт тикет с триажем для сложных

Инструменты: Slack-бот + Claude/GPT, Jira Service Management AI, Okta workflows

Интеграции: Slack/Teams, ITSM, IdP (Okta/Google), MDM

Роль человека: подтверждает чувствительные доступы; бот действует только в рамках утверждённых политик

KPI: доля тикетов, закрытых ботом, время первого ответа

Риски: выдача лишних доступов — жёсткие политики, аудит-лог каждого действия

Сложность: Medium · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Coding Agent	реализация задач под наблюдением	тикет, кодовая база	PR с кодом и тестами	IDE, Git, CI
Code Review Agent	первый review каждого PR	diff, стандарты, история	комментарии + severity	GitHub/GitLab
Test Generation Agent	тесты к новому коду	код, user stories	unit/e2e тесты	CI, тест-раннер
Incident Agent	триаж и диагностика сбоев	алерты, логи, деплои	гипотеза причины + шаги	Datadog, PagerDuty
Docs Agent	актуализация документации	код, PR, ADR	обновлённые доки и changelog	Git, wiki
Helpdesk Agent	внутренняя IT-поддержка	запрос, база знаний	ответ / действие / тикет	Slack, ITSM, IdP

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
Coding assistants	GitHub Copilot, Claude Code, Cursor	код, тесты, рефакторинг, агентные задачи
LLM / ассистенты	Claude Team, ChatGPT Enterprise, Gemini	анализ, тексты, архитектурные черновики
Code review AI	CodeRabbit, Graphite, Copilot review	автоматический первый review PR
QA automation	Qodo (Codium), Playwright, mabl	генерация и поддержка тестов
Observability AI	Datadog Bits AI, Sentry AI, New Relic AI	аномалии, разбор логов, RCA
DevOps / IaC	Copilot for Terraform, k8s-ассистенты	инфраструктурный код, конфиги
Documentation AI	Mintlify, Notion AI, Claude Code	доки из кода, changelog, ADR
Governance	корпоративные аккаунты, SAST, DLP, secret scanning	безопасность кода и данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
Git (GitHub / GitLab)	ядро разработки	контекст кода для всех AI-инструментов
CI/CD (Actions / GitLab CI)	конвейер поставки	AI-проверки и тесты на каждый PR
Jira / Linear	задачи и бэклог	связь тикет → код → релиз
Мониторинг (Datadog / Sentry)	телеметрия	данные для AI-диагностики инцидентов
Slack / Teams	коммуникации	алерты, AI-боты, helpdesk
ITSM (Jira SM / Freshservice)	внутренние тикеты	авто-триаж и закрытие типовых запросов
Облако (AWS / GCP / Azure)	инфраструктура	IaC-ассистенты, анализ затрат

10

База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Архитектура системы	диаграммы, сервисы, потоки данных
Coding standards	стиль, паттерны, правила PR
Runbooks	действия при типовых сбоях, on-call инструкции
ADR	архитектурные решения и их причины
API-документация	контракты, примеры, версии
Post-mortems	разборы инцидентов, извлечённые уроки
Onboarding	настройка среды, первые задачи
Политики безопасности	доступы, секреты, работа с данными
FAQ внутренней поддержки	типовые запросы и решения

11

KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	lead time for changes (от коммита до прода)
Частота релизов	deployment frequency
Восстановление	MTTR, change failure rate
Code review	PR cycle time, время до первого review
Качество	escaped bugs, test coverage, количество hotfix
Продуктивность	задач на инженера, доля времени на рутину
Качество AI	share of accepted AI-suggestions, точность AI-review

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Уязвимости в AI-коде	SAST/DAST в CI, обязательный human review, security-чеклист
Лицензионные риски сгенерированного кода	фильтры public-code matching, политика лицензий, аудит зависимостей
Секреты и код в промптах	secret scanning, корпоративные аккаунты без обучения на данных, DLP
Слепое доверие к AI-review	AI — первый фильтр, финальный approve только человек
Деградация навыков джунов	менторинг, review без AI для учебных задач
Vendor lock-in	стандартные форматы, 2 поставщика на критические категории
Атаки через AI-агентов (prompt injection)	ограниченные права агентов, аудит-лог, изолированные среды

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит SDLC, метрик DORA, инструментов и узких мест	карта AI-use-cases
2–4 недели	база знаний: стандарты, runbooks, ADR, onboarding; политика AI-кода	готовая knowledge base + политики
4–6 недель	пилоты: coding assistant на 1–2 командах, AI code review	первые измеримые эффекты
6–10 недель	автогенерация тестов, AI-разбор инцидентов, helpdesk-бот	полуавтоматические workflows
10–12 недель	метрики, security-гейты, масштабирование на все команды	управляемая AI-система разработки

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Coding assistant для всех разработчиков	устанавливается за день, эффект с первой недели
AI code review на каждый PR	подключение к GitHub за час
Автогенерация unit-тестов к новому коду	работает в том же ассистенте
Helpdesk-бот на базе FAQ	готовая база знаний + Slack-бот
AI-черновики release notes и changelog	генерируются из merged PR

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
AI-разбор инцидентов + черновики post-mortem	ниже MTTR, накопление знаний
Автоматизация e2e-регрессии с AI-поддержкой	короче релиз-цикл, меньше escaped bugs
Docs Agent: актуальная документация из кода	быстрее onboarding, меньше вопросов
AI-оценка и декомпозиция задач в спринтах	точнее планирование, меньше переносов

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Агентная разработка: тикет → PR под наблюдением инженера	типовые задачи без ручного кодирования
Self-healing инфраструктура (авто-фикс по runbook)	часть инцидентов без участия человека
Единый AI-слой над кодом, тикетами и телеметрией	ответы на любой вопрос о системе
AI-анализ техдолга и приоритизация рефакторинга	управляемый технический долг

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Coding assistants	+скорость разработки	Low	High	1-2 недели
AI code review	-PR cycle time	Low	High	1-2 недели
Автогенерация тестов	+покрытие, -баги	Medium	High	3-5 недель
Helpdesk-бот	-нагрузка на IT	Medium	Medium	4-6 недель
AI-разбор инцидентов	-MTTR	Medium	High	4-8 недель
Docs Agent	актуальные доки	Medium	Medium	6-8 недель
Агентная разработка	масштаб	High	Medium	10-12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в аналитике

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела аналитики и BI

Аналитика и BI превращают сырые данные компании в решения: собирают требования от бизнеса, строят pipelines и хранилище, готовят дашборды и регулярную отчётность, отвечают на ad-hoc запросы, прогнозируют спрос и выручку, следят за качеством данных. Значительная часть работы — рутинная: написание типовых SQL-запросов, комментарии к отчётам, документация, проверка расхождений в цифрах. Именно здесь AI даёт наибольший эффект: команда отвечает бизнесу за часы вместо дней и высвобождает время для глубокого анализа.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость ответа	ad-hoc запросы выполняются за минуты через text-to-SQL	бизнес не ждёт днями
Self-service	менеджеры сами задают вопросы данным на естественном языке	–50–70% очереди к аналитикам
Качество данных	аномалии и разрывы в pipelines ловятся автоматически	доверие к цифрам в отчётах
Глубина анализа	рутина автоматизирована — время на why-анализ и гипотезы	решения, а не только отчёты
Прогнозируемость	ML-прогнозы спроса, выручки, оттока	планирование на данных

Ключевой принцип: AI ускоряет анализ, но выводы для решений проверяет аналитик. Сгенерированный SQL и авто-инсайты проходят проверку — цифры без проверки не идут руководству.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of Analytics / Data	стратегия данных, приоритеты, команда	AI-roadmap, контроль качества выводов
Data Analyst	ad-hoc анализы, отчёты, инсайты	text-to-SQL, авто-комментарии, черновики
BI Developer	дашборды, модели данных, semantic layer	copilot в BI, авто-документация
Data Engineer	pipelines, DWH, интеграции	генерация dbt-моделей, дебаг, тесты
Data Scientist	ML-модели, прогнозы, эксперименты	AutoML, feature-инжиниринг, код
Analytics Ops / Data Steward	качество данных, каталог, доступы	AI-мониторинг аномалий, метаданные

04 Карта процессов (жизненный цикл данных)

Этап	Процессы	AI-результат
Сбор требований	бриф от бизнеса, уточнение метрик	структурированный бриф и черновик ТЗ
Подготовка данных / pipelines	ETL/ELT, dbt-модели, DWH	сгенерированные модели и тесты
Ad-hoc анализы	SQL-запросы, выгрузки, ответы	text-to-SQL за минуты
Дашборды	макет, разработка, публикация	черновик дашборда + авто-описание
Регулярная отчётность	еженедельные/ежемесячные отчёты	авто-отчёт с комментариями
Прогнозирование	модели спроса, выручки, оттока	forecast с интервалами доверия
Контроль качества данных	сверки, разрывы, дубликаты	авто-детекция аномалий и алерты

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Ad-hoc запросы бизнеса	очередь к аналитику, дни	text-to-SQL + self-service	ThoughtSpot, Vanna AI	–время ответа	High
Комментарии к отчётам	аналитик пишет вручную	авто-инсайты и объяснения	Power BI Copilot, ChatGPT	экономия времени	High
Построение pipelines	код вручную, долго	генерация dbt-моделей и тестов	dbt + Copilot, ChatGPT	быстрее delivery	High
Контроль качества данных	замечают постфактум	мониторинг аномалий 24/7	Monte Carlo, GE	доверие к данным	High
Документация данных	устаревшая или отсутствует	авто-описание таблиц и метрик	dbt docs + LLM	onboarding, self-service	Med
Прогнозирование	таблицы, экспертная оценка	ML-прогноз с валидацией	Prophet, AutoML	точнее план	Med
Разбор инцидентов данных	ручной поиск причины	AI-диагностика lineage	Monte Carlo, Datafold	быстрее fix	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · Text-to-SQL: self-service запросы на естественном языке

Процесс: бизнес задаёт вопросы данным через запрос к аналитику

Проблема: очередь ad-hoc запросов на дни; аналитики заняты типовыми SQL

AI-решение: сотрудник спрашивает на естественном языке («выручка по регионам за Q2»), AI генерирует SQL по semantic layer и возвращает таблицу/график

Инструменты: ThoughtSpot, Vanna AI, Snowflake Cortex, Looker

Интеграции: DWH (BigQuery/Snowflake), словарь метрик, Slack

Роль человека: аналитик валидирует semantic layer и выборочно проверяет ответы

KPI: время ответа на ad-hoc, % self-service запросов

Риски: правдоподобный, но неправильный SQL — проверка критичных запросов

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-комментарии и инсайты к дашбордам

Процесс: аналитик еженедельно пишет объяснения к отчётам: что изменилось и почему

Проблема: часовая рутина; часть дашбордов живёт без комментариев — их не читают

AI-решение: AI анализирует изменения метрик, находит драйверы (сегмент, канал, регион) и генерирует текстовое резюме к каждому отчёту

Инструменты: Power BI Copilot, Tableau Pulse, ChatGPT, Claude

Интеграции: BI-платформа, DWH, email/Slack-рассылка

Роль человека: аналитик проверяет выводы перед отправкой руководству

KPI: adoption дашбордов, время на подготовку отчётов

Риски: ложная атрибуция причин — проверка драйверов аналитиком

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · AI-контроль качества данных и аномалий

Процесс: сверки и проверки данных делаются вручную или не делаются

Проблема: битые pipelines и дубликаты замечают после того, как ложные цифры ушли в отчёт

AI-решение: мониторинг freshness, volume, schema, распределений; аномалии детектируются автоматически, алерт с вероятной причиной идёт в Slack

Инструменты: Monte Carlo, Great Expectations, Datafold, Elementary

Интеграции: DWH, dbt, оркестратор (Airflow), Slack

Роль человека: data engineer подтверждает инцидент и фиксирует причину

KPI: data quality score, time-to-detect, количество инцидентов в отчётах

Риски: шум алертов — тюнинг порогов и приоритизация критичных таблиц

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Ускорение построения pipelines (dbt + AI)

- Процесс:** data engineer пишет SQL-модели, тесты и документацию вручную
- Проблема:** типовые трансформации забирают дни; документация отстаёт от кода
- AI-решение:** AI генерирует черновики dbt-моделей по описанию, предлагает тесты, пишет описания колонок и помогает дебажить ошибки pipeline
- Инструменты:** dbt + GitHub Copilot, ChatGPT, Claude Code
- Интеграции:** dbt, git, DWH, CI/CD
- Роль человека:** инженер делает code review каждой сгенерированной модели
- KPI:** время от требования до готовой модели, покрытие тестами
- Риски:** неоптимальный SQL на больших таблицах — проверка планов запросов
- Сложность:** Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Прогнозные модели спроса, выручки и оттока

- Процесс:** план продаж и закупок строится экспертно в таблицах
- Проблема:** прогнозы субъективны; сезонность и тренды учитываются «на глаз»
- AI-решение:** ML-модели прогнозируют спрос, выручку и отток клиентов с интервалами доверия; backtesting показывает реальную точность
- Инструменты:** Prophet, BigQuery ML, Vertex AI, DataRobot
- Интеграции:** DWH, CRM, ERP, BI-дашборды
- Роль человека:** data scientist валидирует модель, бизнес утверждает план
- KPI:** forecast accuracy (MAPE), точность прогноза оттока
- Риски:** модель ломается при изменении рынка — регулярный ретренинг и мониторинг
- Сложность:** High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
SQL Assistant Agent	text-to-SQL ответы	вопрос, semantic layer	SQL + таблица/график	DWH, Slack
Insight Agent	комментарии к отчётам	метрики, изменения	текстовое резюме	BI, email
Data Quality Agent	детекция аномалий	freshness, volume, schema	алерт + причина	DWH, dbt, Slack
Pipeline Agent	черновики dbt-моделей	требование, схема данных	модель + тесты + docs	dbt, git
Forecast Agent	прогнозы метрик	исторические данные	forecast + интервалы	DWH, BI
Metadata Agent	документация и каталог	схемы, запросы, lineage	описания таблиц и метрик	каталог данных

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	SQL, анализ, тексты, дебаг
BI с AI	Power BI Copilot, Tableau Pulse, Looker, ThoughtSpot	дашборды, авто-инсайты
Text-to-SQL	Vanna AI, Snowflake Cortex, ThoughtSpot Sage	self-service запросы
Data engineering	dbt, Fivetran, Airbyte, Airflow	pipelines, трансформации
Data quality	Monte Carlo, Great Expectations, Elementary	мониторинг, тесты, алерты
ML / forecasting	Prophet, BigQuery ML, Vertex AI, DataRobot	прогнозы, скоринг
Notebooks	Hex, Deepnote, Jupyter + AI	исследования, ad-hoc анализы
Governance	каталог данных, DLP, политики доступа	безопасность и управляемость

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
DWH (BigQuery / Snowflake)	ядро данных	единый источник правды для AI-запросов
CRM (HubSpot / Salesforce)	данные продаж	воронка, конверсии, отток
ERP / финансовая система	данные операций	выручка, затраты, склад
Product analytics (Amplitude / GA4)	поведение пользователей	retention, funnels, адопшн
Рекламные кабинеты	маркетинговые данные	затраты и ROI по каналам
Slack / Teams	доставка инсайтов	алерты, отчёты, self-service запросы
Каталог данных	метаданные	словарь метрик и lineage для AI

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Словарь метрик	определения, формулы, владельцы метрик
Схемы данных	таблицы, колонки, связи, lineage
Бизнес-логика расчётов	правила: что входит в выручку, как считаем churn
SQL-библиотека	проверенные запросы для типовых вопросов
Дашборд-каталог	что есть, для кого, где искать
Правила доступа	кто видит какие данные, PII-политика
История анализов	прошлые исследования и выводы
Data quality правила	тесты, пороги, критичные таблицы
FAQ	типовые вопросы бизнеса и готовые ответы

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	время ответа на ad-hoc запрос, time-to-dashboard
Self-service	% запросов без участия аналитика, активные пользователи
Точность прогнозов	forecast accuracy (MAPE), точность churn-модели
Качество данных	data quality score, time-to-detect, инциденты в отчётах
Adoption	активные пользователи дашбордов, доля команд на данных
Производительность	анализов на аналитика, время на рутину vs исследования
Качество AI	% принятого сгенерированного SQL, точность авто-инсайтов

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Неправильный SQL от AI выглядит убедительно	semantic layer, проверка критичных запросов аналитиком
Расхождение определений метрик	единый словарь метрик с владельцами, расчёт в одном месте
Ложные авто-инсайты (корреляция вместо причины)	human-in-the-loop перед отправкой руководству
Утечка данных через внешние LLM	корпоративные аккаунты, маскирование PII, DLP
Доступ AI к чувствительным данным	row-level security, роли, аудит запросов
Деградация ML-моделей	мониторинг drift, регулярный ретренинг, backtesting
Слепое доверие к self-service	обучение пользователей, пометка «AI-ответ, проверьте»

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит стека данных, DWH, дашбордов, очереди ad-hoc запросов	карта AI-use cases
2–4 недели	словарь метрик, semantic layer, документация ключевых таблиц	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: text-to-SQL на 2–3 доменах, авто-комментарии к отчётам	первые измеримые эффекты
6–10 недель	data quality мониторинг, dbt+AI в delivery, первый прогноз	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики доступа, KPI, роли, масштабирование self-service	управляемая AI-система аналитики

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
AI-ассистент для написания SQL аналитикам	работает сразу, без интеграций
Авто-комментарии к регулярным отчётам	готовые дашборды + LLM
Авто-документация таблиц и метрик	генерируется из имеющихся схем
Базовые data quality тесты (dbt tests + AI)	быстрое покрытие критичных таблиц
Черновики анализов в AI-notebooks	Hex/Deepnote со встроенным AI

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Text-to-SQL self-service для бизнес-команд	разгрузка аналитиков, быстрые ответы
Полный data quality мониторинг (Monte Carlo)	доверие к цифрам, меньше инцидентов
AI-ускоренный delivery pipelines (dbt+Copilot)	быстрее от требования до данных
Первые ML-прогнозы (спрос, выручка)	планирование на данных, а не интуиции

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Semantic layer поверх всего DWH	надёжный text-to-SQL для всей компании
Churn- и LTV-модели в операционных процессах	удержание клиентов на опережение
Автономный аналитический агент (вопрос→анализ→отчёт)	аналитика по запросу за минуты
Единый data-layer (CRM + продукт + финансы + маркетинг)	полная картина бизнеса

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
SQL-ассистент аналитикам	–время на запросы	Low	High	1–2 недели
Авто-комментарии к отчётам	+adoption	Low	High	2–4 недели
Data quality мониторинг	доверие к данным	Medium	High	4–6 недель
Text-to-SQL self-service	–очередь ad-hoc	Medium	High	4–8 недель
dbt + AI в delivery	быстрее pipelines	Medium	Medium	4–6 недель
ML-прогнозы	точнее план	High	Medium	6–10 недель
Автономный аналитический агент	масштаб	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в юротделе

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль юридического отдела

Юридический отдел защищает компанию в каждой сделке и решении: договоры с клиентами и поставщиками, корпоративные документы, интеллектуальная собственность, compliance, персональные данные, споры. Для компании 50–500 человек это обычно 2–6 юристов, через которых проходят сотни документов в месяц. Большую часть времени съедает повторяющаяся работа – review типовых договоров, поиск прецедентных формулировок, ответы на одинаковые вопросы бизнеса, контроль сроков. Именно здесь AI даёт наибольший эффект: он снимает рутину, а юрист концентрируется на рисках и решениях.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость review	входящий договор анализируется AI против playbook за минуты	цикл согласования сокращается с дней до часов
Самообслуживание бизнеса	типовые NDA и договоры бизнес генерирует сам из шаблонов	юристы не блокируют сделки
Контроль сроков	дедлайны, автопролонгации и обязательства отслеживаются авто	ноль пропущенных дат
Прозрачность compliance	изменения законодательства мониторятся и маются на процессы	меньше регуляторных сюрпризов
Экономия на внешних юристах	рутинные вопросы закрываются внутри	внешние расходы только на сложные кейсы

Ключевой принцип: AI – ассистент юриста, а не замена. Ни один документ не выходит наружу без проверки и подписи юриста. Юридическую ответственность за каждый вывод и договор несёт человек.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of Legal / GC	стратегия, ключевые сделки, риски, бюджет	дашборд рисков, аналитика по портфелю договоров
Юрист по договорам	драфтинг, review, согласование	AI-review против playbook, генерация из шаблонов
Corporate counsel	корпоративные документы, M&A;, ИС	чек-листы, due diligence, реестры ИС
Compliance officer	политики, проверки, регуляторика	мониторинг изменений законодательства, скрининг контрагентов
DPO	персональные данные, GDPR	реестр обработок, DPIA-черновики, контроль вендоров
Legal Ops / paralegal	реестры, шаблоны, процессы, e-sign	contract repository, автоматизация workflow

04 Карта процессов юридического отдела

Этап	Процессы	AI-результат
Запросы от бизнеса	вопросы «можно ли», согласование действий	Q&A-;бот из базы политик отвечает на типовые вопросы
Драфтинг договоров	подготовка договоров и NDA	генерация из утверждённых шаблонов по данным сделки
Review входящих договоров	анализ чужих драфтов	AI-разметка рисков и отклонений от playbook
Согласование и подписание	согласование правок, e-sign	контроль версий, сведение правок, маршруты подписи
Compliance-мониторинг	законы, проверки, политики	дайджест изменений + мапинг на процессы компании
Споры и претензии	претензионная работа, суды	сводка по делу, поиск аналогичных позиций
Хранение и контроль сроков	архив, дедлайны, пролонгации	repository с AI-поиском и авто-напоминаниями

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Review входящих договоров	вручную, 2–5 дней	разметка рисков против playbook	Spellbook, Luminance	–70% времени	High
Типовые NDA и договоры	юрист собирает вручную	self-service генерация из шаблонов	Juro, Ironclad, ChatGPT	юрист не нужен	High
Вопросы от бизнеса	письма/чаты юристам	Q&A-;бот из базы политик	Claude, ChatGPT + RAG	–50% запросов	High
Контроль дедлайнов	таблицы, память	авто-реестр дат и пролонгаций	CLM, contract repository	0 пропусков	High
Мониторинг законодательства	рассылки, вручную	дайджест изменений + влияние на компанию	legal research AI	быстрая реакция	Med
Претензионная работа	каждое письмо с нуля	черновики на базе прецедентов	Claude, ChatGPT	более быстрые ответы	Med
Due diligence контрагентов	выборочно, вручную	авто-скрининг реестров и санкций	YouControl, compliance tools	полное покрытие	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-review входящих договоров против playbook

Процесс: контрагент присылает свой драфт; юрист читает, ищет риски, вносит правки

Проблема: review занимает 2–5 дней; рискованные формулировки можно пропустить при потоке документов

AI-решение: AI сравнивает договор с playbook компании: подсвечивает рискованные пункты, отклонения от стандартных позиций, отсутствующие защитные положения и предлагает правки

Инструменты: Spellbook, Luminance, Harvey, Claude

Интеграции: document management, email, CLM

Роль человека: юрист просматривает каждую пометку, принимает или отклоняет правки, подписывает финальную версию

KPI: время review одного договора, % найденных рискованных пунктов

Риски: ложное спокойствие «AI проверил» — обязательный полный просмотр юристом критических разделов

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Self-service генерация типовых договоров и NDA

Процесс: бизнес просит NDA или типовой договор, юрист заполняет шаблон вручную

Проблема: юристы тратят часы на документы, где нет юридической работы; бизнес ждёт

AI-решение: сотрудник заполняет короткую форму — AI собирает документ из утверждённого шаблона, подставляет реквизиты и условия в допустимых рамках; нестандартные запросы эскалируются юристу

Инструменты: Juro, Ironclad, PandaDoc, ChatGPT

Интеграции: CRM, HR-система, e-sign, реестр договоров

Роль человека: юрист утверждает шаблоны и границы отклонений; просматривает эскалации

KPI: % договоров self-service, время от запроса до подписи

Риски: выход за допустимые границы — жёсткие поля шаблона и автоматическая эскалация изменений

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Юридический Q&A-бот для сотрудников

Процесс: сотрудники пишут юристам одинаковые вопросы: отпуска, подписи, данные клиентов, закупки

Проблема: до 50% времени юристов уходит на повторяющиеся консультации; ответы неконсистентны

AI-решение: бот на базе политик, регламентов и предыдущих разъяснений отвечает на типовые вопросы со ссылкой на источник; сложные вопросы маршрутизирует юристу

Инструменты: Claude, ChatGPT Enterprise + RAG по базе политик

Интеграции: Slack / Teams, база знаний, тикет-система

Роль человека: юрист валидирует базу ответов и разбирает эскалации

KPI: % вопросов, закрытых ботом, время ответа

Риски: ответ без контекста ситуации — дисклеймер и обязательная эскалация нетиповых кейсов

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 4 · Contract repository с AI-поиском и контролем сроков

Процесс: договоры лежат в почте, папках и на дисках; сроки контролируются в таблицах

Проблема: автопродлонгации проскакивают, обязательства теряются, поиск «что мы подписали с X» занимает часы

AI-решение: единый реестр: AI извлекает из каждого договора стороны, суммы, даты, обязательства и особые условия, строит календарь дедлайнов и отвечает на запросы на естественном языке

Инструменты: Ironclad, Juro, ContractPodAi, Luminance

Интеграции: e-sign, document management, календарь, Slack

Роль человека: юрист проверяет извлечённые данные при загрузке, принимает решения по напоминаниям

KPI: пропущенные дедлайны, время поиска по портфелю договоров

Риски: ошибки экстракции дат/сумм — выборочная верификация критических полей

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 5 · Compliance-мониторинг изменений законодательства

Процесс: юристы читают рассылки и новости, вручную оценивают влияние на компанию

Проблема: изменения замечаются с опозданием; оценка влияния несистемна

AI-решение: AI мониторит источники (законы, регуляторные акты, разъяснения), фильтрует релевантное для отрасли, мапит на процессы и политики компании и формирует дайджест с задачами

Инструменты: legal research AI, Claude, специализированные compliance-сервисы

Интеграции: база политик, тикет-система, email-дайджест

Роль человека: compliance officer оценивает влияние и утверждает план действий

KPI: время от публикации изменения до оценки влияния, количество пропущенных релевантных изменений

Риски: неполное покрытие источников — перечень источников утверждается и пересматривается ежеквартально

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Contract Review Agent	разметка рисков против playbook	входящий договор, playbook	риски + правки	DMS, CLM, email
Contract Drafting Agent	генерация типовых документов	форма запроса, шаблоны	черновик договора	CRM, e-sign
Legal Q&A; Agent	ответы на вопросы бизнеса	база политик, разъяснения	ответ + источник	Slack, Teams
Deadline Agent	контроль дат и пролонгаций	реестр договоров	напоминания + задачи	repository, календарь
Regulatory Watch Agent	мониторинг законодательства	источники права, профиль компании	дайджест + влияние	email, тикеты
Counterparty Screening Agent	проверка контрагентов	реестры, санкционные списки	риск-профиль	CRM, compliance tools

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистенты	Claude Team, ChatGPT Enterprise (только корпоративные аккаунты)	черновики, анализ, сводки
CLM (contract lifecycle)	Ironclad, Juro, ContractPodAi	жизненный цикл договоров, workflow
Contract review AI	Spellbook, Luminance, Harvey	разметка рисков, сравнение с playbook
E-sign	DocuSign, Вчасно, M.E.Doc	подписание, маршруты согласования
Legal research	Westlaw AI, ЛИГА:ЗАКОН, законодательные базы	поиск норм и практики
Document management	SharePoint, Google Workspace, iManage	хранение, версии, доступы
Compliance tools	YouControl, санкционные скрининги, KYC-сервисы	проверка контрагентов
Governance	DLP, политики доступа, журнал использования AI	безопасность данных и контроль

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
CLM / contract repository	ядро договорных данных	единый источник правды об обязательствах
CRM (продажи)	сделки и контрагенты	договор стартует с данных сделки без ручного ввода
E-sign	подписание	быстрый цикл и юридически значимая подпись
Document management	документы	версии, доступы, аудиторский след
Slack / Teams	коммуникации	Q&A-;бот и уведомления о дедлайнах
Тикет-система	запросы к юристам	очередь, SLA, аналитика нагрузки
Бухгалтерия / ERP	платежи и реквизиты	сверка условий договора с фактическими платежами

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Шаблоны договоров	утверждённые шаблоны по типам сделок, в т.ч. NDA
Playbook позиций	стандартные / приемлемые / неприемлемые формулировки, fallback-позиции
Политики компании	внутренние политики, регламенты, кодексы
Прецеденты и предыдущие сделки	как договаривались раньше, нестандартные уступки
Реестр договоров	стороны, суммы, даты, обязательства, статусы
Лицензии и ИС	торговые марки, патенты, лицензии, доменные имена
Compliance-требования	отраслевые нормы, GDPR-реестр обработок, перечень регуляторов
Запрещённые формулировки	что нельзя обещать и подписывать без эскалации
FAQ для бизнеса	типовые вопросы сотрудников и утверждённые ответы

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость review	время review входящего договора (от получения до правок)
Цикл согласования	время от запроса бизнеса до подписанного документа
Самообслуживание	% типовых договоров, созданных бизнесом без юриста
Дедлайны	количество пропущенных сроков и нежелательных автопродолжений
Внешние расходы	бюджет на внешних юристов, стоимость часа на кейс
Продуктивность	документов на юриста, время на повторяющиеся консультации
Качество AI	% принятых AI-правок, точность экстракции данных из договоров

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Конфиденциальность и привилегированность документов	корпоративные AI-аккаунты без обучения на данных, DLP, доступ по ролям
Галлюцинации в юридических формулировках	AI лишь предлагает; каждую формулировку проверяет юрист с первоисточником
Профессиональная ответственность	подпись и ответственность всегда на юристе; AI-вывод не является юридической консультацией
Утечка персональных данных (GDPR)	DPIA для AI-инструментов, DPA с вендорами, минимизация данных в промптах
Ошибки экстракции в реестре	верификация критических полей (даты, суммы) при загрузке
Устаревшие нормы в базе знаний	регламент обновления playbook и политик, дата актуальности на каждом документе
Over-reliance младших юристов	AI-review как второе мнение, не первое; выборочные слепые проверки качества

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит договорных потоков, типов документов, запросов бизнеса и узких мест	карта AI-use-cases и приоритеты
2–4 недели	собрать базу знаний: шаблоны, playbook позиций, политики, FAQ	готовая knowledge base для AI
4–6 недель	пилоты: AI-review входящих договоров + self-service NDA	первые измеримые эффекты на реальных документах
6–10 недель	contract repository с экстракцией дат, Q&A-;бот в Slack/Teams	полуавтоматические workflow и контроль сроков
10–12 недель	политики использования AI, KPI, роли, обучение команды	управляемая AI-система юротдела

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
AI-review входящих договоров против playbook	готовые инструменты, эффект виден на первом же договоре
Self-service NDA из шаблона	один тип документа, минимум риска, большой поток
Q&A-;бот на базе политик	политики уже написаны — нужно лишь проиндексировать
Черновики претензионных писем через LLM	шаблон + прецеденты, юрист лишь редактирует
Экстракция дат и пролонгаций из действующих договоров	разовая загрузка архива даёт календарь дедлайнов

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Полный CLM: маршруты согласования + e-sign + реестр	прозрачный цикл договора от запроса до архива
Compliance-мониторинг изменений законодательства	системная реакция на регуляторные изменения вместо авралов
Авто-скрининг контрагентов при создании сделки	риски видны до подписания, полное покрытие
GDPR-реестр обработок и контроль вендоров с AI	актуальный data map и быстрые DPIA

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Аналитика портфеля договоров (риски, условия, суммы)	ГС видит совокупный риск компании на дашборде
AI-поддержка споров: позиции, практика, прогноз	более быстрая подготовка и реалистичная оценка перспектив
Сквозной workflow сделка → договор → оплата → пролонгация	юридические данные соединены с CRM и финансами
Автономные агенты с эскалацией к юристу	рутина полностью без человека, юрист лишь на исключениях

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
AI-review договоров	–70% времени review	Medium	High	2–4 недели
Self-service NDA/договоры	юристы разблокированы	Medium	High	3–5 недель
Q&A-;бот для бизнеса	–50% запросов	Low	High	2–4 недели
Contract repository + дедлайны	0 пропусков	Medium	High	4–6 недель
Compliance-мониторинг	быстрая реакция	High	Medium	6–10 недель
Скрининг контрагентов	полное покрытие	Medium	Medium	4–6 недель
Портфельная аналитика и агенты	управляемость	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на **auditari.com** — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в отделе закупок

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела закупок

Отдел закупок обеспечивает компанию товарами и услугами по лучшему соотношению цены, качества и риска: сбор заявок от подразделений, поиск и оценка поставщиков, тендеры и RFP, договоры и PO, контроль поставок и анализ затрат. Это процесс с большим объёмом документов и сравнений (предложения, спецификации, инвойсы, прайсы), где AI убирает рутину и делает решения прозрачными и обоснованными.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость цикла	заявка обрабатывается за часы, а не дни	короче цикл заявка → PO
Экономия (savings)	AI сравнивает цены, находит альтернативы	3–8% снижения затрат
Прозрачность затрат	spend-аналитика по категориям и поставщикам	управляемый бюджет закупок
Контроль рисков	мониторинг финансового состояния поставщиков	меньше срывов поставок
Дисциплина процесса	закупки идут через процедуру, а не «мимо»	меньше maverick spend

Ключевой принцип: выбор поставщика и утверждение бюджета — всегда решение человека. AI готовит анализ, сравнение предложений и рекомендации, но не подписывает договоры и не распределяет деньги.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Head of Procurement	стратегия, бюджет, политики, команда	spend-дашборды, savings-отчёты
Category manager	категорийные стратегии, ключевые поставщики	анализ рынка цен, категорийные инсайты
Закупщик (buyer)	обработка заявок, PO, операционные закупки	авто-обработка заявок, генерация PO
Sourcing specialist	поиск поставщиков, тендеры, RFP	RFP-ассистент, сравнение предложений
Contract manager	договоры, условия, сроки, пролонгации	анализ договоров, контроль дедлайнов
Procurement analyst	отчётность, spend-анализ, KPI	авто-отчёты, выявление аномалий

04 Карта процессов (цикл закупки)

Этап	Процессы	AI-результат
Заявки от подразделений	сбор, уточнение, категоризация	авто-классификация и маршрутизация заявок
Поиск поставщиков	рынок, реестры, рекомендации	short-list с профилями и рисками
RFP / тендеры	требования, рассылка, сбор ответов	сгенерированный RFP и сводка ответов
Сравнение предложений	цены, условия, TCO	сравнительная таблица по критериям
Договоры / РО	согласование условий, оформление	черновик договора и авто-РО
Приёмка и контроль	поставка, качество, инвойсы	сверка инвойс-РО-поставка (3-way match)
Анализ затрат	отчёты, savings, категории	spend-дашборд и аномалии

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Обработка заявок	email/Excel, долго	авто-классификация и роутинг	Pecoro, ChatGPT	-цикл	High
Сравнение предложений	вручную в таблицах	авто-таблица по критериям	ChatGPT, Claude	+качество решений	High
Генерация РО	вручную из заявки	авто-РО из утверждённой заявки	Pecoro, ERP	-ошибки, -время	High
Обработка инвойсов	ручной ввод	OCR + сверка с РО	Document AI, ABBYY	-ошибки	High
Spend-анализ	раз в квартал	постоянный дашборд, аномалии	Sievo, Power BI	+savings	Med
Мониторинг поставщиков	эпизодически	авто-сигналы о рисках	D&B;, Sievo	-срывы	Med
Контроль договоров	напоминания вручную	AI читает условия, следит за датами	ChatGPT, CLM	-штрафы, -автоп ролонгации	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-сравнение коммерческих предложений

Процесс: после тендера или запроса приходят 3–10 предложений в разных форматах (PDF, Excel, письмо)

Проблема: ручное сведение занимает дни; критерии сравнения неодинаковы; часть условий упускают

AI-решение: AI извлекает цены, сроки, условия оплаты и гарантии из всех документов и строит сравнительную таблицу по утверждённым критериям с TCO-расчётом

Инструменты: ChatGPT/Claude, Document AI, Excel/Sheets

Интеграции: email, хранилище документов, e-sourcing

Роль человека: проверяет таблицу, ведёт переговоры, выбирает поставщика

KPI: время сравнения, % предложений с полным разбором условий

Риски: ошибки распознавания — выборочная сверка с оригиналом

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Spend-анализ и выявление maverick spend

Процесс: затраты разбросаны по ERP, бухгалтерии, картам и авансовым отчётам

Проблема: до 20–30% закупок идут мимо процедуры; нет картины по категориям и дублированию поставщиков

AI-решение: AI классифицирует транзакции по категориям, находит закупки мимо процедуры, дубликаты поставщиков и ценовые аномалии

Инструменты: Sievo, Power BI, ChatGPT для классификации

Интеграции: ERP, бухгалтерия, банк

Роль человека: аналитик валидирует категории; руководитель принимает решение по нарушениям

KPI: % классифицированных затрат, доля maverick spend

Риски: ложная классификация — правила + выборочный аудит

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Авто-обработка заявок и генерация PO

Процесс: подразделения подают заявки письмами или в таблицах; buyer вручную оформляет PO

Проблема: заявки теряются, дублируются, долго согласуются; PO с ошибками в номенклатуре

AI-решение: AI принимает заявку в произвольной форме, классифицирует, подтягивает утверждённого поставщика и прайс, формирует PO на утверждение

Инструменты: Precoro, Coupa, ChatGPT, workflow-платформа

Интеграции: ERP, бюджетная система, Slack/Teams

Роль человека: утверждает PO; владелец бюджета подтверждает лимит

KPI: цикл заявка→PO, % PO без ручных правок

Риски: закупка без бюджета — жёсткий лимит-контроль в workflow

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Мониторинг рисков поставщиков

Процесс: состояние поставщиков проверяют один раз — при отборе

Проблема: финансовые проблемы, санкции или суды поставщика замечают, когда поставка уже сорвана

AI-решение: AI постоянно мониторит реестры, финансовую отчётность, новости и суды по ключевым поставщикам и присылает сигналы с уровнем риска

Инструменты: Dun & Bradstreet, Sievo, YouControl, ChatGPT

Интеграции: реестр поставщиков, Slack/Teams, CLM

Роль человека: оценивает сигнал, запускает план Б (альтернативный поставщик)

KPI: количество срывов поставок, время реакции на риск-сигнал

Риски: ложные тревоги — пороговые значения и приоритизация

Сложность: Medium · **Приоритет:** Medium

Use case 5 · RFP-ассистент: требования и оценка ответов

Процесс: sourcing-специалист пишет RFP с нуля, затем вручную читает десятки страниц ответов

Проблема: требования неполны, оценка субъективна, тендер затягивается на недели

AI-решение: AI генерирует RFP по шаблону и категорийной стратегии, а затем оценивает ответы по весовой матрице критериев и готовит score-card каждого участника

Инструменты: ChatGPT/Claude, e-sourcing (Ariba, Prozorro для госсектора)

Интеграции: хранилище шаблонов, email, e-sourcing

Роль человека: утверждает требования и веса, принимает финальное решение комитетом

KPI: длительность тендера, количество качественных участников

Риски: формальная оценка без контекста — комитет пересматривает score-card

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Intake Agent	приём и классификация заявок	заявки из email/форм	категория + маршрут	email, workflow
Bid Comparison Agent	разбор и сравнение предложений	PDF/Excel предложения	сравнительная таблица	email, хранилище
PO Agent	генерация и контроль PO	утверждённая заявка, прайс	черновик PO	ERP, Precoro
Invoice Match Agent	сверка инвойс-PO-поставка	инвойсы, PO, приёмка	статус сверки + расхождения	ERP, бухгалтерия
Supplier Risk Agent	мониторинг поставщиков	реестры, новости, отчётность	риск-сигналы	D&B, Slack
Spend Agent	анализ затрат и аномалий	транзакции, категории	дашборд + алерты	ERP, BI

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	анализ документов, сведение, тексты
Procurement suite	Coupa, Precoro, SAP Ariba	заявки, PO, каталоги, workflow
Spend analytics	Sievo, Power BI, Looker Studio	категории затрат, savings, аномалии
Supplier risk	Dun & Bradstreet, Sievo, YouControl	финансы, санкции, суды поставщиков
Document AI	ABBYY, Google Document AI	инвойсы, предложения, спецификации
E-sourcing	SAP Ariba Sourcing, Prozorro	тендеры, RFP, аукционы
Workflow automation	Make, Zapier, n8n	маршруты утверждения, уведомления
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики	безопасность данных и доступов

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
ERP (SAP / 1C / Odoo)	ядро данных	номенклатура, PO, остатки, бюджет
Бухгалтерия	финансовый контур	инвойсы, оплаты, сверка
Договорная система (CLM)	договоры	условия, сроки, пролонгации
Банк	платежи	статусы оплат, лимиты
Склад / инвентарь	остатки	точка заказа, приёмка
Email	канал заявок и предложений	источник документов для AI
Slack / Teams	уведомления	утверждение и риск-сигналы в один клик

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Реестр поставщиков	профили, контакты, статусы, категории
История цен	прайсы и фактические цены по номенклатуре
Шаблоны RFP и договоров	утверждённые формы и формулировки
Категорийные стратегии	подход к каждой категории закупок
Критерии оценки	весовые матрицы для сравнения предложений
Лимиты и политики	кто, что и на какую сумму может закупать
Blacklist	поставщики с нарушениями и причины
SLA поставщиков	сроки, качество, штрафные условия
FAQ для подразделений	как подать заявку, сроки, статусы

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Экономия	cost savings, cost avoidance, % от spend
Скорость	цикл заявка → PO, длительность тендера
Дисциплина	% закупок по процедуре, % maverick spend
Качество поставщиков	OTIF (on-time in-full), % брака, количество срывов
Эффективность оплат	% инвойсов, прошедших авто-сверку, DPO
Производительность	заявок/PO на закупщика, время на рутину
Качество AI	точность классификации, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Закупка без бюджета/лимита	жесткий лимит-контроль в workflow, владелец бюджета утверждает
Ошибки распознавания документов	выборочная сверка с оригиналом, порог уверенности OCR
Ложные AI-рекомендации поставщика	решение принимает человек/комитет, AI лишь сравнивает
Конфиденциальность цен и условий	корпоративные аккаунты, запрет публичных чатов, DLP
Сговоры и фаворитизм	прозрачные критерии, логи решений, ротация, аудит
Over-automation	авто-PO только в пределах утверждённых лимитов и каталогов
Качество справочников	чистка номенклатуры и реестра поставщиков, обязательные поля

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1-2 недели	аудит процессов закупок, каналов заявок, ERP и документооборота	карта AI-use-cases
2-4 недели	собрать базу знаний: реестр поставщиков, история цен, шаблоны, лимиты	готовая knowledge base
4-6 недель	пилоты: сравнение предложений, авто-обработка заявок, OCR инвойсов	первые измеримые эффекты
6-10 недель	интеграции ERP + бухгалтерия + workflow, spend-дашборд, риск-мониторинг	полуавтоматические workflows
10-12 недель	политики, KPI, роли, масштабирование на все категории	управляемая AI-система закупок

14 Quick wins (первые 30-60 дней)

Инициатива	Почему быстро
AI-сравнение предложений по критериям	LLM + шаблон таблицы, без интеграций
Авто-классификация входящих заявок	работает на email и формах, простые правила
OCR инвойсов со сверкой с PO	готовые Document AI-сервисы
Черновики RFP и писем поставщикам	шаблоны + LLM
Контроль дат договоров и пролонгаций	AI читает договоры, ставит напоминания

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Spend-дашборд с авто-классификацией затрат	прозрачность затрат и видимые savings
Сквозной workflow заявка→PO→оплата	короче цикл и дисциплина процесса
Мониторинг рисков ключевых поставщиков	меньше срывов, план Б заранее
RFP-ассистент с оценкой ответов	быстрее и объективнее тендеры

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Предиктивные закупки по плану продаж и остаткам	заказ до дефицита, меньше запасы
Автономные агенты для каталожных закупок	рутинные позиции без участия человека в пределах лимитов
Динамический бенчмаркинг цен по рынку	аргументы для переговоров, ловля завышений
Единый data-layer (ERP + договоры + spend + риски)	полная картина по каждому поставщику

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Сравнение предложений	+качество решений	Medium	High	1–3 недели
Авто-обработка заявок + PO	–цикл	Medium	High	3–5 недель
OCR инвойсов + 3-way match	–ошибки	Medium	High	3–5 недель
Контроль договоров	–штрафы	Low	High	1–2 недели
Spend-аналитика	+savings	Medium	Medium	4–6 недель
Риск-мониторинг поставщиков	–срывы	Medium	Medium	4–6 недель
Предиктивные закупки	–запасы	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в безопасности

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль отдела безопасности

Отдел безопасности защищает бизнес от кибер- и корпоративных угроз: мониторинг событий и триаж алертов, защита от фишинга, управление доступами и уязвимостями, оценка поставщиков, обучение персонала и реагирование на инциденты. Это процесс с огромным объёмом рутинного анализа (тысячи алертов, логов, писем, анкет), где AI снимает шум и ускоряет реакцию, а специалист сосредотачивается на реальных угрозах и решениях.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость обнаружения	AI триажит алерты за секунды, а не часы	ниже MTTD и MTTR
Меньше шума	false positives фильтруются до аналитика	SOC занимается реальными угрозами
Защита от фишинга	подозрительные письма разбираются автоматически	меньше успешных атак на персонал
Управляемые доступы	аномалии прав и offboarding под контролем	меньше поверхность атаки
Масштабируемость	защита растёт без пропорционального найма	SOC-покрытие без ночных смен

Ключевой принцип: AI ускоряет триаж и анализ, но решение о блокировке, расследовании и реагировании принимает специалист. Автоматические действия допускаются только по утверждённым playbook с возможностью отката.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
CISO / Head of Security	стратегия, риски, бюджет, отчётность совету	risk dashboard, отчёты, метрики
Security engineer	архитектура защиты, харденинг, интеграции	SOAR-playbooks, автоматизации
SOC analyst	мониторинг, триаж алертов, эскалации	AI-триаж, обогащение контекста
GRC / compliance specialist	политики, ISO 27001 / SOC 2, аудиты	маппинг требований, черновики политик
IT security admin	доступы, IAM, патчи, конфигурации	access review, аномалии прав
Security awareness lead	обучение, симуляции фишинга	персонализированные кампании, контент

04 Карта процессов (цикл защиты)

Этап	Процессы	AI-результат
Мониторинг и триаж	SIEM-алерты, корреляция событий	приоритизированный список с контекстом
Phishing-защита	анализ писем, разбор user-репортов	авто-вердикт и массовый отзыв
Управление доступами	выдача, пересмотр, offboarding	аномалии прав и черновики review
Уязвимости и патчи	сканирование, приоритизация, фиксы	ранжирование по реальному риску
Vendor / third-party risk	анкеты, политики поставщиков	авто-анализ ответов и red flags
Awareness-обучение	курсы, симуляции, коммуникации	персонализированные сценарии по ролям
Инциденты и расследования	containment, форензика, отчёты	таймлайн из логов и черновик post-mortem

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Триаж SIEM-алертов	вручную, очередь растёт	авто-приоритизация и обогащение	Sentinel, CrowdStrike	-шум, -MTTD	High
Разбор phishing-репортов	аналитик читает каждое письмо	авто-вердикт + отзыв	Abnormal, Proofpoint	минуты вместо часов	High
Access review	квартальные таблицы вручную	аномалии прав, черновики решений	IAM analytics, ChatGPT	быстрее review	High
Приоритизация уязвимостей	по CVSS без контекста	ранжирование по эксплуатируемости	Qualys, Tenable	патчится главное	High
Vendor-анкеты	чтение PDF вручную	экстракция ответов, red flags	Claude, ChatGPT	дни вместо недель	Med
Awareness-кампании	одинаковые для всех	сценарии по роли и истории кликов	KnowBe4	ниже click rate	Med
Отчёты об инцидентах	пишутся днями	черновик post-mortem с таймлайном	Claude, SOAR	быстрее выводы	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-триаж алертов SOC

Процесс: SIEM/EDR генерирует сотни алертов в день, аналитик разбирает очередь вручную

Проблема: до 90% — false positives; реальные инциденты ждут в очереди часами

AI-решение: AI обогащает каждый алерт контекстом (актив, пользователь, история), кластеризует дубликаты, оценивает критичность и формирует приоритизированную очередь с пояснением

Инструменты: Microsoft Sentinel + Copilot, CrowdStrike Charlotte, Splunk AI

Интеграции: SIEM, EDR, IAM, CMDB, Slack/Teams

Роль человека: аналитик подтверждает вердикт и принимает решение о реагировании

KPI: MTTD, % false positives до аналитика, алертов на аналитика

Риски: пропущенный инцидент из-за AI-ошибки — выборочный аудит «закрытых» алертов

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Анализ подозрительных писем и phishing-репортов

Процесс: сотрудники репортят подозрительные письма; аналитик разбирает каждое вручную

Проблема: разбор занимает 15–30 мин на письмо; похожие письма в других ящиках остаются

AI-решение: AI анализирует заголовки, ссылки, вложения и тон письма, выдаёт вердикт с обоснованием, находит похожие письма по всей компании и готовит массовый отзыв

Инструменты: Abnormal Security, Proofpoint, Microsoft Defender for Office

Интеграции: почтовый сервер, sandbox, SOAR, Slack-бот для репортов

Роль человека: подтверждает вердикт для неоднозначных писем и массовые действия

KPI: время разбора репорта, % авто-закрытых репортов, успешные фишинги

Риски: ложный «безопасный» вердикт — карантин до подтверждения для новых шаблонов

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Access review ассистент

Процесс: квартальный пересмотр прав: выгрузка из систем, таблицы, согласование

Проблема: review формальный — владельцы утверждают всё подряд; права уволенных «живут» неделями

AI-решение: AI сравнивает права с ролью и фактическим использованием, подсвечивает аномалии (избыточные права, спящие аккаунты, незакрытый offboarding) и готовит черновики решений для владельцев

Инструменты: IAM analytics (Okta, Entra ID Governance), ChatGPT/Claude для отчётов

Интеграции: IAM/SSO, HRIS (увольнения, перемещения), каталоги систем

Роль человека: владелец системы утверждает каждый отзыв прав

KPI: время цикла access review, % отзыванных избыточных прав, время закрытия offboarding

Риски: ложный отзыв ломает работу — dry-run и утверждение человеком

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Vendor security assessment

Процесс: поставщик присылает анкету, политики и сертификаты; безопасность читает всё вручную

Проблема: оценка одного вендора занимает дни; часть рисков теряется в PDF на 80 страниц

AI-решение: AI извлекает ответы из анкет и политик, маппит их на требования компании (ISO 27001, GDPR), подсвечивает расхождения и red flags и формирует черновик заключения с уровнем риска

Инструменты: Claude/ChatGPT Enterprise, Vanta, OneTrust

Интеграции: vendor-реестр, хранилище документов, тикетинг закупок

Роль человека: специалист проверяет заключение и принимает решение о сотрудничестве

KPI: время оценки вендора, % вендоров с актуальной оценкой

Риски: галлюцинации на неполных документах — цитаты-источники обязательны

Сложность: Low · **Приоритет:** Medium

Use case 5 · AI-помощник расследования инцидентов

Процесс: после инцидента аналитик собирает логи из разных систем и восстанавливает картину вручную

Проблема: построение таймлайна занимает часы; post-mortem пишется неделями или не пишется

AI-решение: AI собирает события из SIEM/EDR/IAM в единый таймлайн, предлагает гипотезы вектора атаки, перечень затронутых активов и черновик post-mortem с рекомендациями

Инструменты: Sentinel Copilot, CrowdStrike Charlotte, Claude для отчётов

Интеграции: SIEM, EDR, IAM, тикетинг, база инцидентов

Роль человека: ведёт расследование, проверяет гипотезы, утверждает выводы

KPI: MTTR, время до готового post-mortem, повторяющиеся инциденты

Риски: ложная гипотеза направляет не туда — проверка на сырых логах

Сложность: High · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Alert Triage Agent	приоритизация алертов	SIEM/EDR-события, контекст	очередь + обоснование	SIEM, EDR, Slack
Phishing Analysis Agent	разбор писем и репортов	письмо, вложения, URL	вердикт + массовые действия	email, sandbox, SOAR
Access Review Agent	аномалии прав, offboarding	IAM, HRIS, роли	черновики решений	IAM, HRIS
Vendor Risk Agent	анализ анкет и политик	документы вендора	заключение + red flags	vendor-реестр, DMS
Vulnerability Agent	приоритизация уязвимостей	сканы, exploit-данные, активы	ранжированный план патчей	Qualys, CMDB, тикеты
Incident Scribe Agent	таймлайн и post-mortem	логи, тикеты инцидента	отчёт + рекомендации	SIEM, тикетинг

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	анализ документов, отчёты, политики
SIEM / SOAR с AI	Microsoft Sentinel, Splunk, CrowdStrike Charlotte	триаж, корреляция, playbooks
Email security	Abnormal Security, Proofpoint, Defender for Office	фишинг, BEC, авто-отзыв
EDR / XDR	CrowdStrike, SentinelOne, Defender	детект и реагирование на endpoint
Vulnerability management	Qualys, Tenable, Rapid7	сканирование и приоритизация
IAM / access analytics	Okta, Entra ID Governance	доступы, аномалии, review
Awareness platforms	KnowBe4, Hoxhunt	симуляции фишинга, обучение
Governance	DLP, приватные LLM, политики AI-использования	контроль данных и моделей

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
SIEM (Sentinel / Splunk)	ядро событий	единая картина логов для триажа и форензики
EDR / XDR	endpoint-телеметрия	детект и containment на рабочих станциях
IAM / SSO / HRIS	идентичности	доступы, offboarding, аномалии прав
Email gateway	почтовый трафик	анализ фишинга и массовый отзыв
CMDB / реестр активов	контекст активов	критичность систем для приоритизации
Тикетинг (Jira / ServiceNow)	процессы	задачи на патчи, инциденты, review
Slack / Teams	уведомления	эскалации, репорты писем, статусы инцидентов

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Политики ИБ	доступы, пароли, данные, удалённая работа
Runbooks реагирования	пошаговые сценарии по типам инцидентов
Реестр активов	системы, владельцы, критичность, данные
Матрица доступов	роли, права, согласующие
История инцидентов	кейсы, таймлайны, выводы, уроки
Требования ISO 27001 / SOC 2 / GDPR	контроли, маппинг, доказательства
Vendor-реестр	поставщики, оценки, договорные требования
Awareness-материалы	курсы, симуляции, памятки
FAQ для сотрудников	как репортить, что делать при подозрении

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость	MTTD, MTTR, время разбора phishing-репорта
Качество триажа	% false positives до аналитика, % авто-закрытых алертов
Устойчивость персонала	phishing click rate, report rate симуляций
Доступы	время цикла access review, время закрытия offboarding
Уязвимости	% критических патчей в SLA, средний возраст уязвимости
Продуктивность	алертов на аналитика, время на рутинный анализ
Качество AI	точность вердиктов, % принятых AI-рекомендаций

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
AI-ошибки в триаже (пропущенный инцидент)	выборочный аудит закрытых алертов, порог эскалации
Конфиденциальность логов во внешних LLM	приватные/on-prem модели, маскирование данных, DPA
Over-reliance на AI-вердикты	human-in-the-loop, ротация ручного триажа
Ложные автоматические блокировки	dry-run, утверждение человеком, механизм отката
Prompt injection через внешний контент	изоляция входных данных, ограниченные права агентов
Галлюцинации в отчётах и vendor-оценках	цитаты-источники, проверка на сырых данных
Доступ AI-систем к чувствительным данным	least privilege, логирование действий AI, периодический audit

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит SIEM, потока алертов, доступов, phishing-статистики	карта AI-use cases и baseline-метрики
2–4 недели	собрать базу знаний: политики, runbooks, реестр активов, матрица доступов	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: AI-триаж алертов, авто-разбор phishing-репортов	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции SIEM + IAM + тикетинг, access review, vendor-анализ	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики AI-использования, KPI, роли, масштабирование	управляемая AI-система защиты

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Авто-разбор phishing-репортов	готовые инструменты, мгновенная экономия времени
AI-триаж и обогащение алертов	работает на имеющихся данных SIEM
Черновики политик и отчётов через LLM	готовые шаблоны + LLM
Аномалии offboarding (IAM + HRIS)	простые правила, высокий риск закрыт
Vendor-анкеты через AI-экстракцию	не требует глубоких интеграций

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
SOAR-playbooks с AI-обогащением	полуавтоматическое реагирование на типовые инциденты
Полноценный access review ассистент	быстрые, содержательные пересмотры прав
Risk-based приоритизация уязвимостей	патчится то, что реально эксплуатируется
Персонализированные awareness-кампании	ниже click rate по ролям риска

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Автономный триаж L1 с эскалацией к человеку	SOC-покрытие 24/7 без ночных смен
UEBA: поведенческая аналитика пользователей	детект инсайдеров и компрометаций
Непрерывный compliance (ISO 27001 / SOC 2)	доказательства и контроли собираются автоматически
Единый security data-layer (SIEM + IAM + CMDB)	полный контекст для каждого решения

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Phishing-разбор репортов	минуты вместо часов	Medium	High	2–4 недели
AI-триаж алертов	–шум, –MTTD	Medium	High	2–4 недели
Access review ассистент	–поверхность атаки	Medium	High	3–5 недель
Vendor risk анализ	дни вместо недель	Low	Medium	1–2 недели
Risk-based патчи	+покрытие SLA	Medium	Medium	4–6 недель
Incident scribe + post-mortem	–MTTR	High	Medium	6–10 недель
Автономный L1-триаж	24/7 покрытие	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI для руководства

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль руководства и стратегии

Офис CEO, стратегическая функция и PMO превращают данные компании в решения: мониторинг KPI, управленческие встречи, стратегическое планирование и OKR, портфель проектов, отчётность для board и инвесторов. Именно здесь больше всего времени руководителей съедает сбор статусов, подготовка отчётов и восстановление контекста («что мы решили и почему») — рутинный слой, который AI снимает быстрее всего, освобождая время на само решение.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость решений	данные и варианты готовы к встрече, а не после	короче цикл «сигнал — решение»
Прозрачность статусов	статусы проектов и KPI собираются автоматически	единая картина без «охоты» за данными
Продуктивность офиса CEO	рутина (протоколы, отчёты, deck) автоматизирована	больше времени на стратегию и людей
Качество отчётности	board- и инвесторские материалы по шаблону	быстрее и консистентнее коммуникация
Управляемость исполнения	поручения и OKR под автоматическим контролем	меньше «потерянных» решений

Ключевой принцип: AI готовит аналитику, варианты и черновики — стратегические решения и ответственность за них остаются за руководителем. AI-вывод без проверки источников никогда не становится основанием для решения.

03 Типовая структура

Роль	Ответственность	AI-фокус
CEO	стратегия, ключевые решения, культура	executive dashboard, brief-сводки, decision support
COO / Chief of Staff	операционный ритм, исполнение решений	контроль поручений, авто-статусы, follow-up
Head of Strategy	анализ рынка, стратегические инициативы	market intelligence, сценарии, аналитика
PMO lead	портфель проектов, методология	авто-сбор статусов, риски, ресурсы
Executive assistant	календарь, коммуникации, подготовка	meeting prep, протоколы, черновики писем
Business analyst	данные, отчёты, ad-hoc аналитика	natural-language BI, авто-отчёты

04 Карта процессов управленческого контура

Этап	Процессы	AI-результат
Мониторинг KPI	сбор метрик, объяснение отклонений	dashboard с объяснениями «почему упало»
Управленческие встречи	подготовка, протокол, поручения	авто-протокол и трекинг решений
Стратегическое планирование / OKR	анализ, сессии, формулировка целей	черновики OKR, сценарии, проверка связности
Портфель проектов	статусы, ресурсы, приоритеты	авто-статусы и ранние сигналы рисков
Board / инвесторская отчётность	deck, метрики, нарративы	черновик board deck по данным
Market intelligence	конкуренты, рынок, тренды	регулярный дайджест с источниками
Каскадирование решений	коммуникация, задачи, контроль	авто-рассылка решений и напоминания

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Weekly-отчёт для CEO	аналитик собирает вручную 1–2 дня	авто-сводка метрик и статусов	Power BI Copilot, ChatGPT	–80% времени	High
Протоколы встреч	пишутся вручную или никак	транскрипция, сводка, поручения	Fireflies, Granola	ничего не теряется	High
Статусы проектов	PMO «гоняется» за PM-ами	авто-сбор из task-трекеров	Asana AI, Monday AI	прозрачный портфель	High
Board deck	недели ручной работы	черновик по данным и шаблону	ChatGPT, Gamma, Copilot	дни вместо недель	Med
Конкурентный обзор	эпизодически, вручную	постоянный мониторинг и дайджест	Crayon, AlphaSense	ранние сигналы	Med
Контроль поручений	в заметках и памяти	реестр решений + авто-напоминания	Slack AI, Asana	исполнение решений	High
Объяснение отклонений KPI	дни на раскопки в BI	natural-language ответ «почему»	ThoughtSpot, Copilot	быстрая диагностика	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан в едином формате: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI executive dashboard с объяснением отклонений

Процесс: CEO еженедельно просматривает KPI компании: выручка, маржа, pipeline, churn, кэш

Проблема: дашборды показывают «что», но не «почему»; на разбор отклонений уходят дни аналитика

AI-решение: natural-language слой над BI: объяснение отклонений, драйверы, аномалии и ответы на вопросы «почему упала маржа в апреле» простым языком

Инструменты: Power BI Copilot, ThoughtSpot, Tableau Pulse, ChatGPT

Интеграции: DWH/BI, CRM, ERP/финансы

Роль человека: аналитик валидирует логику метрик; CEO принимает решение

KPI: время от сигнала до решения, часов аналитика на ad-hoc запросы

Риски: ложные корреляции как «причины» — проверка драйверов аналитиком

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Авто-сбор статусов проектов и weekly report для CEO

Процесс: PMO еженедельно собирает статусы у PM-ов и составляет отчёт для CEO

Проблема: статусы субъективны, запаздывают на неделю; PMO тратит 1–2 дня на сбор

AI-решение: агент читает task-трекеры, коммиты и таймлайны, генерирует статус по каждому проекту (прогресс, риски, блокеры) и сводит в weekly report

Инструменты: Asana AI, Monday AI, Jira + ChatGPT, Notion AI

Интеграции: project tools, Slack/Teams, календарь

Роль человека: PM подтверждает/корректирует статус; PMO финализирует отчёт

KPI: время подготовки отчёта, % проектов с актуальным статусом

Риски: «зелёные» статусы на неполных данных — обязательное подтверждение PM

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 3 · Meeting AI для управленческих встреч

Процесс: планёрки, стратсессии, 1-на-1: решения и поручения фиксируются вручную

Проблема: до 30% решений теряются; никто не помнит контекст «почему так решили»

AI-решение: транскрипция, сводка, извлечение решений и поручений с ответственными и сроками; реестр решений (decision log) с авто-напоминаниями о дедлайнах

Инструменты: Fireflies, Granola, tl;dv, Zoom AI Companion

Интеграции: Zoom/Meet, календарь, Slack/Teams, task-трекер

Роль человека: ведущий подтверждает протокол; исполнители работают с задачами

KPI: % выполненных поручений в срок, время на протоколирование

Риски: конфиденциальность стратегических разговоров — отдельный контур, ограниченный доступ

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 4 · Market / competitor intelligence дайджест

Процесс: стратег и CEO следят за рынком, конкурентами и регуляторикой

Проблема: мониторинг эпизодический; важные движения конкурентов замечают с опозданием

AI-решение: агент мониторит сайты и цены конкурентов, новости, вакансии, отраслевые отчёты и еженедельно формирует дайджест с выводами «что это значит для нас» и ссылками на источники

Инструменты: Crayon, AlphaSense, Perplexity, ChatGPT deep research

Интеграции: email/Slack (доставка), база знаний

Роль человека: Head of Strategy верифицирует выводы и выносит на встречу

KPI: время обнаружения движения конкурента, кол-во решений на основе дайджеста

Риски: галлюцинации и непроверенные факты — только со ссылками на источники

Сложность: Medium · **Приоритет:** Medium

Use case 5 · Ассистент подготовки board deck и стратегических документов

Процесс: ежеквартальный board deck, инвесторские апдейты, стратегические мемо

Проблема: недели работы CFO/CoS; цифры собираются вручную, нарративы каждый раз с нуля

AI-решение: ассистент тянет актуальные метрики из BI, прежние деки как шаблон структуры и генерирует черновик слайдов и нарратива; отдельно — черновики стратегических мемо по фреймворку компании

Инструменты: ChatGPT/Claude, Gamma, Microsoft 365 Copilot

Интеграции: BI/DWH, хранилище документов, прежние board-материалы

Роль человека: CEO/CFO переписывают ключевые месседжи и утверждают каждую цифру

KPI: время подготовки deck, кол-во итераций правок

Риски: ошибочные цифры перед board — сверка каждой цифры с BI перед показом

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

07 AI-агенты

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
KPI Watcher Agent	мониторинг метрик и аномалий	DWH, BI, планы	алерт + объяснение отклонения	BI, Slack
Project Status Agent	авто-статусы портфеля	task-трекеры, коммиты	weekly report + риски	Jira/Asana, Slack
Meeting Secretary Agent	протокол и поручения	запись встречи	решения + задачи с дедлайнами	Zoom, трекер
Market Intel Agent	мониторинг рынка и конкурентов	web, новости, отчёты	еженедельный дайджест	email, база знаний
Board Prep Agent	черновик board-материалов	BI, прошлые деки	deck + нарратив	BI, PowerPoint
Decision Tracker Agent	реестр решений и контроль	протоколы, трекер	статус поручений + напоминания	Slack, трекер

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	анализ, мемо, черновики, Q&A;
BI / executive dashboards	Power BI Copilot, ThoughtSpot, Tableau Pulse	KPI с natural-language объяснениями
Meeting AI	Fireflies, Granola, tl;dv, Zoom AI	протоколы, решения, поручения
OKR / portfolio	Quantive, Asana, Monday, Jira Align	цели, портфель, авто-статусы
Market intelligence	AlphaSense, Crayon, Perplexity	конкуренты, рынок, тренды
Document / presentation AI	Gamma, MS 365 Copilot, Notion AI	board deck, мемо, отчёты
Workflow automation	Zapier, Make, n8n	рассылка решений, напоминания, сбор данных
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики доступа	защита стратегических данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
BI / DWH	ядро метрик	единый источник правды для KPI и отчётов
CRM	коммерческие данные	pipeline, конверсии, прогноз выручки
ERP / финансы	финансовые данные	маржа, кэш, P&L; для дашборда и board
Project tools (Jira / Asana)	портфель проектов	авто-статусы и риски исполнения
Календарь / email	контекст руководителя	meeting prep и приоритизация
Slack / Teams	коммуникации	доставка алертов, дайджестов, напоминаний
HRIS	данные о людях	штат, найм, eNPS в общей картине

10 База знаний

Раздел	Что хранится
Стратегия и OKR	стратегические документы, цели, дерево метрик
KPI-словарь	определения метрик, формулы, владельцы
Decision log	решения, контекст, альтернативы, последствия
Board-материалы	деки, минутки, обязательства перед board
Регламенты встреч	форматы, ритм, роли, шаблоны повестки
Портфель проектов	паспорта проектов, статусы, ресурсы
Конкурентные обзоры	профили конкурентов, дайджесты, сравнения
Инвесторские документы	апдейты, отчёты, cap table, договорённости
FAQ	типовые вопросы команды о стратегии и приоритетах

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Скорость решений	время от сигнала до решения, кол-во отложенных решений
Отчётность	время подготовки weekly/board-отчётов
Портфель	% проектов в графике и бюджете
Прозрачность	% проектов с актуальным статусом, свежесть данных дашборда
Исполнение	% поручений, выполненных в срок
Офис CEO	часов рутины в неделю у CoS/EA/аналитика
Качество AI	точность сводок, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Конфиденциальность стратегических данных	отдельный контур, корпоративные аккаунты, доступ по ролям, DLP
Решения на основе непроверенных AI-выводов	human-in-the-loop, обязательные источники, валидация аналитиком
Ошибочные цифры в board-материалах	сверка каждой цифры с BI, подпись ответственного
Утечка записей управленческих встреч	политика записи, шифрование, retention, запрет внешних ботов
«Зелёные» статусы проектов без оснований	подтверждение PM, кросс-проверка с данными трекера
Иллюзия контроля через дашборды	регулярные глубокие разборы, а не только метрики
Зависимость от качества данных	KPI-словарь, владельцы метрик, data hygiene в трекерах

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит управленческого ритма: встречи, отчёты, KPI, потоки статусов	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: стратегия, OKR, KPI-словарь, шаблоны, decision log	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: meeting AI на планёрках, авто-weekly report, дайджест конкурентов	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции BI + трекеры + календарь, executive dashboard, decision tracker	полуавтоматический контур управления
10–12 недель	политики доступа, KPI, роли, board prep assistant, масштабирование	управляемая AI-система офиса CEO

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Meeting AI на управленческих встречах	один инструмент, эффект с первой недели
Авто-weekly report для CEO	работает на имеющихся трекерах и BI
Дайджест конкурентов и рынка	не требует внутренних интеграций
Черновики мемо и писем через LLM	готовые шаблоны + корпоративный аккаунт
Реестр решений с напоминаниями	простые правила + протоколы встреч

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Executive dashboard с natural-language объяснениями	быстрая диагностика отклонений без очереди к аналитику
Авто-статусы портфеля проектов с риск-сигналами	прозрачность исполнения без ручного сбора
Board prep assistant на данных BI	дни вместо недель на квартальную отчётность
AI-поддержка OKR-цикла	связные цели и честный трекинг прогресса

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Единый data-layer (BI + CRM + ERP + трекеры)	полная картина компании в одном месте
Сценарное моделирование решений (what-if)	оценка вариантов до, а не после решения
Сквозной decision-контур: решение — задачи — контроль	ни одно решение не теряется между встречами и исполнением
AI-система раннего предупреждения по портфелю и рынку	риски видно за недели до кризиса

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Meeting AI + decision log	решения не теряются	Low	High	1–2 недели
Авто-weekly report	–80% времени на отчёт	Medium	High	2–4 недели
Market intel дайджест	ранние сигналы рынка	Medium	Medium	2–4 недели
Executive dashboard + объяснения	быстрая диагностика	Medium	High	4–8 недель
Авто-статусы портфеля	прозрачность исполнения	Medium	High	4–8 недель
Board prep assistant	дни вместо недель	Medium	Medium	6–10 недель
Сценарное моделирование	качественнее решения	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.

ПРИМЕР АУДИТА ОТДЕЛА

AI в администрации

План внедрения для компании 50–500 человек:
процессы, use-cases, AI-агенты, KPI, риски и roadmap.

ПОДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компания / контактное лицо

01 Роль административного блока

Администрация и офис-менеджмент обеспечивают бесперебойную работу компании: входящая корреспонденция и документооборот, календари руководителей и переговорные, командировки, закупки для офиса, корпоративные события, facilities и ежедневные запросы сотрудников. Это отдел с самой высокой долей рутинных, повторяющихся операций (регистрация документов, согласования, бронирование, справки), поэтому AI здесь даёт быстрый и легко измеримый эффект без изменения бизнес-модели.

02 Цели AI-трансформации

Цель	Что меняется	Эффект
Скорость документооборота	входящие письма классифицируются и маршрутизируются за минуты	меньше простоев в согласованиях
Управляемость запросов	запросы сотрудников — в единой очереди с AI-триажем	предсказуемые SLA вместо «кто громче»
Продуктивность	рутина (регистрация, протоколы, авансовые отчёты) автоматизирована	больше времени на сервис и контроль
Контроль расходов	AI сверяет счета, чеки и лимиты travel-политики	меньше перерасходов и «потерянных» чеков
Масштабируемость	больше людей и офисов без пропорционального роста админ-штата	ниже стоимость поддержки на сотрудника

Ключевой принцип: AI не подписывает документы, не согласовывает расходы и не принимает кадровых или юридических решений. Он регистрирует, готовит черновики, сверяет и напоминает — подпись, бюджет и финальное решение всегда за ответственным человеком.

03 Типовая структура отдела

Роль	Ответственность	AI-фокус
Office manager	офис, бюджет, поставщики, команда	дашборд запросов, контроль SLA и расходов
Администратор / ресепшн	гости, звонки, почта, переговорные	AI-триаж обращений, бронирование комнат
Executive assistant	календари руководителей, поездки, брифы	scheduling-ассистент, prep-сводки, протоколы
Делопроизводитель / документооборот	регистрация, приказы, архив, договоры	классификация, OCR, контроль сроков
Travel coordinator	билеты, отели, визы, авансовые отчёты	подбор вариантов, отчёты по чекам через OCR
Хозяйственный менеджер (facilities)	ремонт, клининг, закупки, безопасность	заявки на сервис, прогноз запасов

04 Карта процессов отдела

Этап	Процессы	AI-результат
Корреспонденция и документооборот	приём, регистрация, маршрутизация, архив	авто-классификация и карточка документа
Календари и встречи	слоты, переговорные, участники, переносы	подобранный слот и повестка
Командировки и travel	маршруты, билеты, отели, авансовые отчёты	варианты в рамках политики + отчёт по чекам
Закупки для офиса	заявки, поставщики, счета, остатки	черновик заказа и сверка счёта
События и гостеприимство	корпоративы, встречи гостей, кейтеринг	чек-лист, смета, рассылки
Facilities / сервисы	ремонт, клининг, доступы, парковка	маршрутизированные заявки со сроками
Справки и запросы сотрудников	справки, пропуска, канцелярия, вопросы	мгновенный ответ бота или тикет

05 Ключевая карта процессов

Процесс	Сейчас	Как помогает AI	Инструменты	Эффект	Приор.
Входящая корреспонденция	разбор вручную, очередь	классификация, регистрация, роутинг	Document AI, ChatGPT	–80% времени разбора	High
Планирование встреч	переписка «когда удобно?»	авто-подбор слотов и комнат	Reclaim, Clockwise	быстрее согласования	High
Авансовые отчёты	чеки вручную в Excel	распознавание чеков, авто-отчёт	Expensify, Navan	–ошибки, –время	High
Запросы сотрудников	email/мессенджеры хаотично	helpdesk-бот с FAQ и тикетами	GPT-бот, Jira SM	ответ за секунды	High
Протоколы встреч	пишутся редко	авто-протокол + поручения	Fireflies, tl;dv	контроль исполнения	Med
Закупки канцелярии	«когда закончилось»	прогноз запасов, черновик заказа	ChatGPT, таблицы+Make	без дефицитов	Med
Контроль сроков договоров	напоминания в головах	реестр + авто-алерты	ЭДО, Make/Zapier	без просрочек	Med

06 Детальная карта AI-use-cases

Каждый use case описан по единому формату: процесс, проблема, AI-решение, инструменты, интеграции, роль человека, KPI, риски, сложность и приоритет.

Use case 1 · AI-обработка входящей корреспонденции

Процесс: бумажные и электронные письма, счета и договоры поступают в офис и разбираются вручную

Проблема: разбор и регистрация занимают часы; документы теряются, сроки ответа срываются

AI-решение: OCR + LLM классифицируют документ (счёт / договор / запрос / официальное письмо), извлекают реквизиты, регистрируют в журнале и маршрутизируют ответственному со сроком

Инструменты: Google Document AI, ABBYY, ChatGPT, Вчасно

Интеграции: email, сканер, ЭДО, реестр документов, Slack/Teams

Роль человека: делопроизводитель проверяет классификацию и подтверждает регистрацию нестандартных документов

KPI: время от получения до регистрации, доля документов без ручной обработки

Риски: ошибочная классификация важного письма — обязательная очередь просмотра для категории «официальные»

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 2 · Ассистент планирования встреч и календарей

Процесс: ЕА и администраторы вручную ищут слоты, бронируют переговорные, переносят встречи

Проблема: десятки писем «когда вам удобно», двойные бронирования, сорванные встречи

AI-решение: scheduling-ассистент анализирует календари участников, предлагает слоты с учётом приоритетов и часовых поясов, бронирует комнату и рассылает повестку

Инструменты: Reclaim, Clockwise, Calendly, Copilot/Gemini в календаре

Интеграции: Google Workspace / Microsoft 365, система бронирования комнат

Роль человека: ЕА задаёт приоритеты и подтверждает встречи первых лиц

KPI: время на согласование встречи, доля переносов, загрузка переговорных

Риски: авто-перенос важной встречи — защищённые слоты и ручное подтверждение для C-level

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 3 · Travel-ассистент: поездки и авансовые отчёты

Процесс: координатор вручную подбирает билеты и отели, сотрудники сдают чеки на бумаге

Проблема: подбор занимает часы, расходы выходят за политику, авансовые отчёты запаздывают неделями

AI-решение: ассистент подбирает маршруты в рамках travel-политики, а Document AI распознаёт чеки с фото и собирает авансовый отчёт с проводками для бухгалтерии

Инструменты: TravelPerk, Navan, Expensify, Google Document AI

Интеграции: travel-политика, бухгалтерия (BAS/1C), банковские карты, HRIS

Роль человека: координатор утверждает бронирование, бухгалтер — финальный отчёт

KPI: время организации командировки, срок сдачи авансового отчёта, % расходов в рамках политики

Риски: неправильно распознанный чек — выборочная сверка и порог сумм для ручной проверки

Сложность: Medium · **Приоритет:** High

Use case 4 · Офисный helpdesk-бот для сотрудников

Процесс: сотрудники спрашивают про справки, пропуска, канцелярию, парковку в мессенджерах и лично

Проблема: администраторы отвечают на одни и те же вопросы десятки раз в день; запросы теряются

AI-решение: бот в Slack/Teams отвечает из базы знаний (FAQ, политики, инструкции), оформляет типовые запросы (справка, пропуск, канцелярия) как тикеты и показывает статус

Инструменты: GPT-бот на базе знаний, Jira Service Management, Notion AI

Интеграции: Slack/Teams, HRIS, СКУД (пропуска), реестр заявок

Роль человека: офис-менеджер обрабатывает эскалации и нетиповые запросы

KPI: время первого ответа, доля запросов, закрытых ботом, удовлетворённость сотрудников

Риски: уверенный, но ошибочный ответ по политикам — ответы только со ссылкой на источник в базе

Сложность: Low · **Приоритет:** High

Use case 5 · Авто-протоколы встреч и контроль поручений

Процесс: внутренние совещания проходят без протоколов; поручения фиксируются в заметках участников

Проблема: решения забываются, исполнение никто не контролирует, одни и те же вопросы обсуждаются повторно

AI-решение: AI транскрибирует встречу, формирует протокол с решениями и поручениями (кто/что/до когда), создаёт задачи и напоминает исполнителям о дедлайнах

Инструменты: Fireflies, tl;dv, Copilot в Teams, ChatGPT

Интеграции: Zoom / Meet / Teams, task-трекер (Jira, Asana), календарь

Роль человека: секретарь совещания утверждает протокол перед рассылкой

KPI: доля совещаний с протоколом, % поручений, выполненных вовремя

Риски: конфиденциальные совещания — список встреч без записи и политика хранения

Сложность: Medium · **Приоритет:** Medium

07 AI-агенты для отдела

Агент	Задача	Входные данные	Выход	Интеграции
Mailroom Agent	классификация и регистрация входящих	сканы, email, вложения	карточка документа + владелец	email, ЭДО, реестр
Scheduling Agent	подбор слотов и комнат	календари, приоритеты	встреча + повестка	Workspace/M365
Travel Agent	маршруты и авансовые отчёты	заявка, политика, чеки	бронирование + отчёт	TravelPerk, бухгалтерия
Helpdesk Agent	ответы и тикеты для сотрудников	вопросы, база знаний	ответ или тикет	Slack/Teams, Jira SM
Minutes Agent	протоколы и контроль поручений	запись встречи	протокол + задачи	Zoom, task-трекер
Procurement Agent	запасы и заказы для офиса	остатки, история расходов	черновик заказа	таблицы, поставщики

08 AI-системы и инструменты

Категория	Инструменты	Для чего
LLM / ассистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Copilot, Gemini	письма, черновики, сводки, анализ
Document AI / OCR	Google Document AI, ABBYY FineReader	распознавание документов и чеков
Электронный документооборот	Вчасно, M.E.Doc, DocuSign	регистрация, подписание, архив
Scheduling	Reclaim, Clockwise, Calendly	календари, слоты, переговорные
Travel & expense	TravelPerk, Navan, Expensify	поездки, чеки, авансовые отчёты
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Copilot в Teams	протоколы, поручения
Workflow automation	Make, Zapier, Power Automate	связи между системами без кода
Governance	корпоративные аккаунты, DLP, политики доступа	безопасность данных и персональных данных

09 Интеграции

Система	Роль	Что даёт
Google Workspace / Microsoft 365	почта, календари, документы	среда для scheduling и черновиков
Электронный документооборот (ЭДО)	договоры, приказы, акты	регистрация и контроль подписания
Бухгалтерия (BAS / 1C)	счета, авансовые отчёты	авто-проводки из распознанных документов
HRIS	сотрудники, структура, отпуска	данные для справок и маршрутизации
Slack / Teams	канал запросов и уведомлений	helpdesk-бот и алерты по срокам
Travel-сервисы	билеты, отели, трансферы	бронирование в рамках политики
Служебные формы (заявки)	канцелярия, пропуска, сервисы	структурированные запросы вместо писем

10 База знаний отдела

Раздел	Что хранится
Регламенты документооборота	маршруты, сроки, ответственные по типам документов
Шаблоны приказов и писем	утверждённые формулировки, бланки, подписанты
Travel-политика	лимиты, классы, согласования, правила авансовых отчётов
Реестр договоров аренды и сервисов	условия, сроки, контакты, даты пролонгации
Контакты поставщиков	клининг, канцелярия, кейтеринг, ремонт, курьеры
Офисные FAQ	пропуска, парковка, переговорные, техника, доставка
Политики расходов	лимиты закупок, кто согласует, документы для оплаты
Инструкции для новичков	первый день, доступы, рабочее место, справки
Календарь событий	корпоративы, праздники, дни рождения, встречи гостей

11 KPI и метрики эффекта

Зона	KPI
Документооборот	время от получения до регистрации, % документов без ручной обработки
Travel	время организации командировки, срок сдачи авансового отчёта
Сервис сотрудникам	время первого ответа, доля запросов, закрытых ботом
Расходы	стоимость админ-процессов на сотрудника, % расходов в рамках политики
Качество документов	количество ошибок и возвратов на доработку
Продуктивность	запросов/документов на одного администратора, время на рутину
Качество AI	точность классификации и распознавания, доля принятых AI-черновиков

12 Риски и ограничения

Риск	Контроль
Персональные данные в документах	корпоративные аккаунты, DLP, обезличивание, ограничение доступа
Ошибочная классификация документов	очередь просмотра для критичных категорий, выборочные проверки
Ложные ответы бота по политикам	ответы только из базы знаний со ссылкой на источник
Ошибки в распознанных чеках и счетах	порог сумм для ручной сверки, контроль бухгалтера
Записи конфиденциальных совещаний	список встреч без записи, согласие участников, срок хранения
Over-automation	подпись, бюджет и решение — всегда за человеком
Зависимость от качества базы знаний	владелец базы, регулярный пересмотр, версионирование политик

13 План внедрения на 90 дней

Период	Действия	Результат
1–2 недели	аудит документооборота, запросов, календарей и travel-процессов	карта AI-use-cases
2–4 недели	собрать базу знаний: регламенты, политики, шаблоны, FAQ, реестры	готовая knowledge base
4–6 недель	пилоты: helpdesk-бот, обработка корреспонденции, авансовые отчёты	первые измеримые эффекты
6–10 недель	интеграции ЭДО + бухгалтерия + календари + Slack/Teams, авто-протоколы	полуавтоматические workflows
10–12 недель	политики, KPI, роли, масштабирование на все офисы	управляемая AI-система администрации

14 Quick wins (первые 30–60 дней)

Инициатива	Почему быстро
Helpdesk-бот с офисными FAQ	база знаний + готовый бот, без глубоких интеграций
Авто-протоколы внутренних встреч	готовые сервисы транскрипции, эффект с первого совещания
Распознавание чеков для авансовых отчётов	готовые mobile-приложения, мгновенная экономия времени
Черновики писем и приказов через AI	утверждённые шаблоны + LLM
Авто-напоминания о сроках договоров	реестр + простые правила в Make/Zapier

15 Среднесрочные инициативы

Инициатива	Что даёт
Полная AI-обработка входящей корреспонденции	регистрация и роутинг без ручного труда
Scheduling-ассистент для всей компании	меньше переписки, выше загрузка переговорных
Travel-платформа с политиками и отчётами	контролируемые расходы, быстрые командировки
Единый портал запросов сотрудников	все админ-сервисы в одном окне со SLA

16 Сложные, но ценные инициативы

Инициатива	Что даёт
Сквозной цифровой документооборот с AI-контролем	полный отказ от бумаги, аудит-трейл
Прогнозные закупки и бюджет офиса	заказы до дефицита, точный бюджет
Автономные агенты для типовых админ-процессов	масштаб без роста админ-штата
Единый data-layer (документы + запросы + расходы)	полная картина админ-операций для решений

17 Итоговая roadmap-таблица

Инициатива	Эффект	Сложн.	Приор.	Срок
Helpdesk-бот для сотрудников	–нагрузка	Low	High	2–4 недели
Обработка входящей корреспонденции	–80% времени разбора	Medium	High	3–6 недель
Авансовые отчёты по чекам (OCR)	–ошибки, –время	Medium	High	2–4 недели
Scheduling-ассистент	быстрее согласования	Low	High	1–3 недели
Авто-протоколы + поручения	контроль исполнения	Medium	Medium	2–4 недели
Travel-платформа с политиками	контроль расходов	Medium	Medium	4–8 недель
Автономные админ-агенты	масштаб	High	Medium	10–12+ недель

Это демонстрационный пример глубокого аудита **одного** отдела. Полный AI-аудит охватывает все отделы вашей компании. Оставьте заявку на auditari.com — подготовим аудит под вашу структуру.