

ДЕМОНСТРАЦІЙНИЙ ЗВІТ

AI-аудит компанії

Повний приклад глибокої діагностики
по всіх 15 департаментах компанії.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

Зміст

Глибокий AI-аудит по кожному департаменту (за єдиною методикою).

01	Маркетинг	3
02	Продажі	15
03	Клієнтська підтримка	24
04	Клієнтський успіх (CS)	33
05	HR / People	42
06	Фінанси	51
07	Операції / логістика	60
08	Продукт	69
09	IT / Розробка	78
10	Аналітика / BI	87
11	Юридичний / Комплаєнс	96
12	Закупівлі	105
13	Безпека / ІБ	114
14	Керівництво / Стратегія	123
15	Адміністрація / Офіс	132

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у відділі маркетингу

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, AI-агенти, стек, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Управлінське резюме

Мета впровадження AI в маркетинг — перетворити відділ із набору ручних задач на керовану систему, де дослідження, контент, креативи, реклама, CRM-комунікації й аналітика підтримуються AI-інструментами та агентами.

Зона	Що змінюється	Очікуваний ефект
Research	Конкуренти, ринок, відгуки і тренди аналізуються регулярно і за шаблоном	Швидше з'являються гіпотези і коригування стратегії
Content	Контент виробляється як фабрика: одна ідея перетворюється на десятки форматів	Зростання швидкості й обсягу без пропорційного росту команди
Performance	Креативи, оголошення, гіпотези й аналіз кампаній прискорюються AI	Більше тестів, швидше відключення слабких кампаній
CRM	База сегментується, листи й ланцюжки персоналізуються	Зростання конверсії та утримання
Analytics	Звіти й висновки готуються автоматично	Рішення ухвалюються швидше

Ключовий принцип: не впроваджувати AI абстрактно, а прив'язувати його до конкретних процесів, KPI, власників і правил контролю якості.

02 Структура відділу маркетингу

Функція	Відповідальність	AI-фокус
Head of Marketing / CMO	Стратегія, бюджет, KPI, пріоритети	AI-roadmap, dashboard, контроль ефекту
Brand Manager	Позиціонування, бренд, tone of voice	Brand Guardian, messaging matrix
Performance Marketer	Google, Meta, TikTok, LinkedIn Ads	Гіпотези, креативи, аналіз кампаній
Content Manager	Статті, розсилки, соцмережі, лендинги	Контент-фабрика, редактура, repurposing
SMM Manager	Соцмережі, ком'юніті, публікації	Контент-план, відповіді, social listening
Designer / Creative Producer	Банери, відео, візуали	AI-креативи, адаптації, відео
SEO Specialist	Пошукова оптимізація	Кластери, briefs, content gaps, GEO/AEO
CRM / Email Marketer	Розсилки, ланцюжки, сегменти	Персоналізація, nurture, reactivation
Marketing Analyst	Звіти, CAC, CPL, ROMI	AI dashboards, anomaly detection, summaries
Marketing Ops	CRM, автоматизації, інтеграції	Інтеграція LLM, CRM, Ads, BI, баз знань

03 Карта AI-процесів

Напрямок	Процеси	AI-результат
Дослідження	ринок, конкуренти, відгуки, соціальні тренди	щотижневий research memo і список гіпотез
Стратегія	ICP, JTBD, позиціювання, messaging	єдина матриця повідомлень для каналів і сегментів
Контент	план, статті, пости, відео, листи	контент-фабрика і repurposing
SEO / GEO	keywords, content gaps, AI-search visibility	briefs, FAQ, schema, оптимізація під AI-відповіді
Performance	оголошення, креативи, лендинги, тести	більше гіпотез і швидше оптимізація бюджету
Creative	банери, відео, аватари, voiceover	масове виробництво варіантів
CRM	сегментація, nurture, upsell, reactivation	персональні ланцюжки і тригери
Analytics	dashboards, звіти, прогнози, аномалії	автоматичні висновки і дії
Brand control	перевірка стилю, обіцянок, ризиків	зниження помилок і хаосу в комунікації

04 Дослідження ринку й аудиторії

AI використовується для регулярного збору і структурування інформації: зміни конкурентів, нові офери, відгуки, пошуковий попит, обговорення в соцмережах, питання клієнтів і причини відмов.

Процес	Як використовується AI	Інструменти
Аналіз ринку	збір трендів, категорій, нових продуктів і змін попиту	ChatGPT, Claude, Gemini, Perplexity
Аналіз конкурентів	порівняння сайтів, оферів, цін, рекламних повідомлень	Similarweb, Semrush, Ahrefs, Crayon
Аналіз відгуків	кластеризація болів, очікувань, заперечень і тригерів	ChatGPT, Claude, Brandwatch, Sprinklr
Пошуковий попит	кластери запитів, сезонність, intent, content gaps	Semrush, Ahrefs, Surfer SEO, Clearscope
Аудиторія	ICP, JTBD, сегменти, мотиви купівлі	ChatGPT, Claude, SparkToro, Audiense
Social listening	згадки бренду, конкурентів, трендів, негатив	Brandwatch, Talkwalker, Sprout Social

Щотижневий AI-workflow

- Зібрати зміни на сайтах і в рекламі конкурентів.
- Порівняти офери, ціни, лід-магніти, посадкові сторінки і креативи.
- Виділити нові болі клієнтів із відгуків, коментарів і звернень.

- Сформувати 5–10 нових маркетингових гіпотез.
- Передати гіпотези в performance, content і CRM-команди.

05 Позиціювання, ICP і messaging

Документ	Що містить	Як допомагає AI
Brand Book Lite	місія, позиціювання, tone of voice, заборонені формулювання	генерація і перевірка комунікацій
ICP Matrix	сегменти, болі, тригери, бар'єри, офери	персоналізація кампаній
Messaging Matrix	ключові повідомлення для кожного сегмента і каналу	єдина логіка комунікацій
Objection Map	заперечення клієнтів і відповіді	підтримка продажів, реклами і лендингів
Competitor Positioning Map	відмінності від конкурентів	створення порівняльних кампаній
Campaign Strategy Brief	ціль, аудиторія, офер, канали, KPI	стандартизація запуску кампаній

06 Контент-маркетинг і AI-контент-фабрика

Контент-фабрика – це процес, де одна стратегічна тема перетворюється на набір матеріалів для різних каналів: SEO, соцмережі, розсилки, відео, лендинг, реклама і FAQ.

Процес	Що робить людина	Що робить AI
Вибір теми	задає пріоритети і стратегію	пропонує теми за ICP, SEO і трендами
Дослідження	перевіряє джерела і факти	збирає тези і структуру
Чернетка	затверджує сенс	пише перший варіант
Редактура	перевіряє точність і стиль	скорочує, посилює, адаптує
Дизайн	затверджує візуальну логіку	створює ідеї макетів і форматів
Публікація	контролює календар	готує адаптації під канали
Аналіз	ухвалює рішення	збирає метрики і висновки

Приклад розпакування однієї теми

Формат	Кількість
SEO-стаття	1
LinkedIn / Facebook пост	3–5
Instagram-карусель	2
Reels / TikTok / Shorts сценарій	3–5
Email-розсилка	2
FAQ-блок	1
Лендинг-секція	1
Рекламні оголошення	10–20 варіантів

07 SEO, GEO і AEO

SEO доповнюється оптимізацією під AI-відповіді: бренд має бути зрозумілий не лише пошуковику, а й системам, які формують коротку відповідь користувачу.

Процес	AI-оптимізація	Інструменти
Keyword research	автоматична кластеризація запитів	Semrush, Ahrefs
Content gap analysis	пошук відсутніх тем і сторінок	Semrush, Surfer SEO
SEO brief	структура статті, H1–H3, intent, FAQ	Surfer SEO, Clearscope
On-page SEO	мета-теги, внутрішні посилання, readability	Surfer SEO, Semrush
Technical SEO	помилки, дублі, індексація	Screaming Frog, Semrush
GEO / AEO	видимість в AI-пошуку і AI-відповідях	Profound, Peec AI, Semrush AI
FAQ / Schema	structured data і відповіді на часті питання	ChatGPT, SEO tools

08 Performance marketing

Етап	AI-дія	Результат
Brief	створення campaign brief за продуктом, аудиторією і ціллю	єдиний старт кампанії
Hypotheses	20–50 рекламних гіпотез	більше тестів
Angles	кути: біль, вигода, статус, страх, ціна, терміновість	різноманіття повідомлень
Copy	варіанти оголошень і СТА	швидка підготовка тестів
Visuals	ідеї банерів, відео, hooks	масові креативи
Landing	структура і варіанти блоків	краща конверсія
Analysis	CPL, CAC, CTR, CVR, ROAS, anomalies	швидші рішення
Iteration	що відключити, масштабувати, переписати	цикл покращень

Performance AI не має сам витратити бюджет без правил. Людина затверджує стратегію, ліміти, заборонені офери і фінальні рішення щодо масштабування.

09 Creative production

Задача	AI-можливість	Інструменти
Банери	швидкі варіанти під формати й аудиторії	Canva AI, Firefly, AdCreative.ai
Зображення	концепти, ілюстрації, moodboards	Midjourney, Firefly, DALL-E
Відео	короткі ролики, b-roll, анімації	Runway, Pika, CapCut AI
Talking avatar	відео з AI-спікером	HeyGen, Synthesia, D-ID
Voiceover	озвучення і варіанти голосу	ElevenLabs, PlayHT
Монтаж	нарізка, субтитри, repurposing	Descript, OpusClip, CapCut AI
Brand consistency	перевірка відповідності бренду	Adobe GenStudio, Frontify, Writer

10 Email, CRM i lifecycle marketing

Сценарій	AI-функція	Метрика
Welcome sequence	персональна серія після реєстрації	activation rate
Abandoned form	повернення після незавершеної заявки	form completion rate
Lead nurturing	прогрів за інтересами і стадією воронки	MQL-to-SQL
Reactivation	повернення старої бази	reactivation rate
Upsell / cross-sell	наступний продукт за поведінкою клієнта	upsell revenue
Event reminders	нагадування і персональні аргументи	attendance rate
Review request	запит відгуку після події чи покупки	review conversion
Churn prevention	пошук клієнтів із ризиком відходу	retention rate

11 Social media i community

Процес	AI-оптимізація	Інструменти
Контент-план	ідеї на місяць за сегментами і продуктами	ChatGPT, Claude, Jasper
Пости	варіанти текстів і адаптація tone of voice	ChatGPT, Writer
Коментарі	чернетки відповідей і класифікація негативу	Sprout Social, Hootsuite AI
Моніторинг	згадки бренду, конкурентів і трендів	Brandwatch, Talkwalker
Short video	сценарії, хуки, субтитри і монтаж	OpusClip, CapCut AI, Runway
Інфлюенсери	пошук і оцінка релевантності	Modash, HypeAuditor

12 Landing pages i CRO

Елемент	Що перевіряє AI
Перший екран	чи зрозуміло, що продається і для кого
СТА	чи видно наступний крок і чи достатньо він конкретний
Соціальний доказ	чи є відгуки, кейси, цифри, логотипи
Заперечення	чи зняті страхи клієнта
Ціна	чи пояснена цінність
Форма	чи не занадто довга і складна
Мобільна версія	чи немає втрат конверсії

13 Marketing analytics

Блок звіту	Зміст
Spend	витрати за каналами, кампаніями і днями
Leads	кількість лідів і якість
CPL / CAC	вартість ліда і клієнта
Conversion	конверсії за етапами воронки
Winners	найкращі кампанії, аудиторії, оголошення, лендинги
Losers	слабкі кампанії і причини
Anomalies	різкі відхилення CPL, CTR, CVR, spend
Actions	що відключити, посилити, перевірити, протестувати

Рекомендований формат: щоденний короткий AI-summary для Head of Marketing і тижневий executive summary для CEO.

14 База знань маркетингу

Розділ	Зміст
Продукти	описи, ціни, переваги, обмеження
ICP	сегменти клієнтів, болі, тригери, бар'єри
Competitors	конкуренти, відмінності, ціни, офери
Brand voice	стиль комунікації, приклади й антиприклад
Offers	акції, лід-магніти, умови
Cases	кейси, відгуки, результати
Objections	заперечення і відповіді
Legal restrictions	що не можна обіцяти
Campaign history	минулі кампанії, креативи і результати
FAQ	часті питання клієнтів

15 AI-агенти для відділу маркетингу

Агент	Задача	Вихід
Market Research Agent	моніторинг ринку, конкурентів, відгуків і трендів	щотижневий research memo
Content Strategy Agent	підготовка контент-плану	теми, формати, СТА, KPI
Creative Production Agent	створення варіантів креативів	copy, hooks, prompts, scripts
Performance Optimization Agent	аналіз кампаній	що відключити, посилити, протестувати
CRM / Lifecycle Agent	персоналізація комунікацій	ланцюжки, сегменти, тригери
Brand Guardian Agent	перевірка стилю і ризиків	коментарі і заборона публікації при порушеннях

16 Рекомендований AI-stack

Категорія	Інструменти
LLM / універсальний асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini, Microsoft Copilot
Контент	Jasper, Writer, Copy.ai
Дизайн	Canva AI, Adobe Firefly
Відео	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-маркетингу

Зона	KPI
Продуктивність	кількість кампаній на маркетолога, швидкість запуску
Контент	одиниці контенту на місяць, вартість одиниці контенту
Креативи	кількість тестованих варіантів, 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 лендингів
Аналітика	швидкість підготовки звітів, кількість аномалій
Якість	brand compliance, factual accuracy, approval rejection rate
Економіка	економія годин, зниження вартості виробництва, зростання виручки

18 Ризики і контроль

Ризик	Контроль
Галюцинації	перевірка фактів і обов'язкові джерела для фактичних тверджень
Порушення brand voice	brand guideline і Brand Guardian Agent
Юридичні помилки	legal checklist і approval flow
Неякісний контент	редактор-людина і критерії якості
Однаковий стиль	бібліотека прикладів, антиприкладів і різні creative angles
Витік даних	корпоративні AI-акаунти, заборона sensitive data, DPA
Помилки в рекламі	ліміти бюджету, ручне затвердження кампаній
Over-automation	людина затверджує стратегію і критичні рішення
Зростання прихованих витрат	usage dashboard, ліміти, cost owner

19 Roadmap впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	описати процеси, інструменти, бюджети, bottlenecks і AI-use cases	AI-аудит маркетингу
2-4 тижні	зібрати базу знань: продукт, ICP, FAQ, objections, brand voice	готова knowledge base
4-6 тижнів	запустити 5 пілотів: content factory, ads generator, campaign analyst, SEO assistant, email personalization	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтегрувати CRM, Ads, GA4, BI, knowledge base і LLM	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	затвердити AI policy, approval flow, KPI, власників і масштабування	керована AI-система маркетингу

20 Пріоритети впровадження

№	Процес	Чому
1	Контент-план і пости	швидко впровадити, мало інтеграцій
2	Рекламні тексти	одразу збільшує кількість гіпотез
3	Аналіз кампаній	економить час СМО і performance-команди
4	Email-сегментація	впливає на конверсію і утримання
5	SEO briefs	прискорює organic growth
6	Brand Guardian	знижує ризики і підвищує однаковість

21 Підсумкова цільова модель

Через 90 днів відділ маркетингу має мати не просто набір AI-інструментів, а керовану операційну систему: база знань, бібліотека промптів, AI-агенти, інтеграції з CRM/Ads/BI, контроль якості і прозорі KPI.

Компонент	Цільовий стан
Knowledge base	актуальна база продукту, аудиторії, конкурентів, бренду і кампаній
AI workflows	стандартизовані процеси для research, content, ads, CRM і analytics
AI agents	агенти для дослідження, контенту, креативів, performance, CRM і brand control
Governance	правила даних, approvals, ліміти і відповідальність
Measurement	KPI до/після, dashboard ефекту і регулярний перегляд

22 Джерела й орієнтири

У документі використані як практичні шаблони AI-трансформації, так і відкриті орієнтири ринку щодо застосування GenAI у маркетингу, customer experience, performance-контенті та AI-search visibility.

Джерело	Використання
McKinsey – The state of AI	орієнтири по зонах впровадження GenAI і ефекту в marketing & sales
Adobe – AI and Digital Trends / GenStudio	AI-powered workflows, content supply chain і brand governance
Salesforce – AI marketing tools	категорії AI-інструментів для кампаній, персоналізації й оптимізації
Business Insider – AI-search / GEO	контекст зростання видимості брендів в AI-пошуку і LLM-driven queries

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у відділі продажів

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль департаменту продажів

Департамент продажів перетворює інтерес ринку на виручку: генерація й кваліфікація лідів, ведення угод, підготовка КП і договорів, закриття та розвиток клієнтів. Це процес із великою кількістю рутинних, повторюваних дій (занесення в CRM, підготовка документів, аналіз дзвінків), де AI дає найбільший і найшвидший ефект.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість реакції	ліді обробляються за хвилини, а не години	вища конверсія lead → meeting
Якість даних CRM	картки заповнюються авто з дзвінків і листів	точні прогнози й аналітика
Продуктивність	рутина (нотатки, КП, follow-up) автоматизована	більше часу на живі продажі
Прогнозованість	AI оцінює ймовірність закриття й ризику угод	керований pipeline
Масштабованість	зростання без пропорційного найму	нижчий САС

Ключовий принцип: AI не ухвалює рішення за менеджера і не спілкується з клієнтом «наосліп». Він готує, аналізує й пропонує — рішення й фінальну комунікацію контролює людина.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of Sales / CRO	стратегія, план, pipeline, команда	AI-forecast, dashboard, coaching-інсайти
SDR (Sales Development)	лідогенерація, кваліфікація, зустрічі	скоринг, sequences, research
Account Executive	ведення й закриття угод	преп-зведення, КП, follow-up
Account Manager / CSM	утримання, upsell, cross-sell	health score, next-best-action
Sales Operations	CRM, процеси, звітність, інтеграції	автоматизації, data hygiene, BI
Sales Enablement	скрипти, навчання, матеріали	база знань, playbooks, call-аналітика

04 Карта процесів (воронка продажів)

Етап	Процеси	AI-результат
Лідогенерація	пошук, збагачення, вхідні заявки	список пріоритетних лідів зі скорингом
Кваліфікація	BANT/MEDDIC, first touch	авто-кваліфікація і роутинг
Discovery / зустрічі	підготовка, проведення, нотатки	рер-зведення й авто-протокол
Пропозиція	КП, розрахунки, договір	згенеровані документи за шаблоном
Перемовини	заперечення, узгодження	підказки й Objection Map
Закриття	договір, рахунок, підпис	автозаповнення й контроль термінів
Постпродаж	онбординг, upsell, renewal	тригери next-best-action

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Обробка вхідних лідів	вручну, із затримкою	миттєвий скоринг і роутинг	HubSpot/SF AI, ChatGPT	+конверсія	High
Занесення в CRM	менеджер вручну	авто з дзвінків і листів	Gong, Fireflies, tl;dv	+точність, -час	High
Підготовка до зустрічі	пошук вручну	авто-зведення по клієнту	ChatGPT, Clay, Apollo	економія часу	High
КП і договори	шаблони вручну	генерація за даними угоди	PandaDoc AI, ChatGPT	швидший цикл	High
Follow-up листи	нерегулярно	авто-чернетки за контекстом	Lavender, ChatGPT	+відповіді	Med
Аналіз програних угод	рідко/суб'єктивно	AI-розбір причин	Gong, ChatGPT	+win rate	Med
Прогноз виручки	вручну в таблицях	AI-скоринг угод	Einstein, Clari	точніший forecast	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · Скоринг і миттєвий роутинг лідів

Процес: вхідні ліди з форм, реклами й чату потрапляють у чергу

Проблема: обробка із затримкою; кращі ліди губляться серед слабких

AI-рішення: AI оцінює ліда за профілем, поведінкою й intent-сигналами та миттєво призначає власника і пріоритет

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

Інтеграції: CRM, форми, рекламні кабінети, чат, Slack

Роль людини: підтверджує кваліфікацію та веде комунікацію

KPI: lead response time, lead → meeting rate

Ризики: упередженість моделі — контроль на правилах і перегляд відхилень

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-протокол дзвінків і заповнення CRM

Процес: після дзвінка менеджер вручну пише нотатки й оновлює картку

Проблема: 20–40% даних не потрапляє в CRM; втрачається час

AI-рішення: транскрипція дзвінка, авто-зведення, наступні кроки й оновлення полів CRM

Інструменти: Gong, Fireflies, tl;dv, ChatGPT

Інтеграції: телефонія / Zoom / Meet, CRM

Роль людини: перевіряє й підтверджує зведення перед збереженням

KPI: CRM data completeness, час на адмін-задачі

Ризики: приватність записів — згода й політика зберігання

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Генерація КП і договорів

Процес: менеджер збирає КП/договір із шаблонів вручну

Проблема: довго, помилки, неузгоджені формулювання

AI-рішення: генерація документа за даними угоди й playbook + перевірка ризикових формулювань

Інструменти: PandaDoc AI, ChatGPT, DocuSign

Інтеграції: CRM, сховище документів, e-sign

Роль людини: затверджує ціну, умови й фінальний документ

KPI: час підготовки КП, швидкість циклу угоди

Ризики: юридичні неточності — обов'язковий review юриста

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Prep-зведення до зустрічі

Процес: перед зустріччю менеджер шукає інфо про клієнта в різних джерелах

Проблема: довго й непослідовно; слабка підготовка знижує конверсію

AI-рішення: авто-зведення по компанії, контакту, історії взаємодій, тригерах і можливих запереченнях

Інструменти: ChatGPT, Clay, Apollo, LinkedIn

Інтеграції: CRM, календар, email

Роль людини: використовує зведення, веде зустріч

KPI: show rate, meeting → opportunity rate

Ризики: застарілі дані – перевірка ключових фактів

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Аналіз прогнаних угод і прогноз

Процес: причини втрат фіксуються рідко й суб'єктивно; прогноз – вручну

Проблема: немає системного розуміння втрат; неточний forecast

AI-рішення: AI аналізує дзвінки/листи/етапи, кластеризує причини втрат і оцінює ймовірність закриття угод

Інструменти: Gong, Clari, Salesforce Einstein, ChatGPT

Інтеграції: CRM, conversation intelligence, BI

Роль людини: ухвалює рішення щодо угод і стратегії

KPI: win rate, forecast accuracy

Ризики: хибні висновки на малих даних – людський перегляд

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Lead Qualification Agent	скоринг і роутинг лідів	ліди, профіль, поведінка	пріоритет + власник	CRM, forms, Slack
Meeting Notetaker Agent	протокол і оновлення CRM	запис дзвінка	зведення + поля CRM	Zoom, CRM
Proposal Agent	генерація КП/договорів	дані угоди, playbook	чернетка документа	CRM, PandaDoc
Follow-up Agent	чернетки листів і нагадування	історія угоди	лист + задача	CRM, email
Deal Risk Agent	аналіз ризиків угод	етапи, активність, дзвінки	оцінка ризику + дії	CRM, Gong
Forecast Agent	прогноз виручки	pipeline, історія	forecast + аномалії	CRM, BI

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	зведення, тексти, аналіз
Conversation intelligence	Gong, Chorus, Fireflies, tl;dv	дзвінки, коучинг, нотатки
Lead intelligence	Clay, Apollo, Clearbit, 6sense	збагачення, скоринг, intent
CRM / automation	HubSpot, Salesforce, Pipedrive	картки, задачі, workflow
Outreach / sequences	Outreach, Salesloft, Instantly, Lavender	послідовності, листи
Documents / e-sign	PandaDoc, DocuSign	КП, договори, підпис
Forecasting / BI	Clari, Salesforce Einstein, Looker Studio	прогноз, pipeline health
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека даних

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
CRM (HubSpot / Salesforce)	ядро даних	єдине джерело правди про угоди
Телефонія / Zoom / Meet	дзвінки й зустрічі	джерело розмов для аналізу
Email / календар	комунікації	контекст для follow-up і prep
Conversation intelligence	аналіз розмов	автозаповнення й коучинг
Document / e-sign	документи	швидкий цикл підписання
BI / дашборди	аналітика	прогноз і контроль KPI
Slack / Teams	сповіщення	миттєві сигнали по лідах і ризиках

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Продукт і ціни	описи, пакети, знижкова політика
ICP і сегменти	портрети клієнтів, болі, тригери
Sales playbook	етапи, критерії, скрипти
Objection map	заперечення і відповіді
Шаблони	КП, договори, листи, sequences
Кейси й референси	історії успіху, цифри, відгуки
Конкуренти	порівняння, battle cards
Заборонені обіцянки	що не можна гарантувати
Історія угод	виграні / програні, причини

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	lead response time, sales cycle length
Конверсія	lead → meeting, meeting → opportunity, win rate
Продуктивність	угод/зустрічей на менеджера, час на адмін-задачі
Якість даних	CRM completeness, forecast accuracy
Дохід	revenue, ARPU, upsell/cross-sell, CAC
Утримання	churn, renewal rate
Якість AI	точність зведень, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Приватність записів дзвінків	згода, політика зберігання, обмеження доступу
Хибні AI-висновки	human-in-the-loop, перевірка фактів
Помилки в КП/договорах	обов'язковий review, затверджені шаблони, e-sign
Спам в outreach	ліміти, персоналізація, compliance (GDPR / CAN-SPAM)
Витік даних клієнтів	корпоративні акаунти, заборона sensitive data, DLP
Over-automation	людина веде комунікацію і закриває угоди
Залежність від якості CRM	data hygiene, обов'язкові поля

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів продажів, CRM, дзвінків і вузьких місць	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: продукт, ICP, playbook, objections, шаблони	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: lead scoring, call notetaker, proposal generator	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції CRM + телефонія + BI, sequences, forecast	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, KPI, ролі, масштабування	керована AI-система продажів

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Авто-протокол дзвінків і заповнення CRM	мінімум інтеграцій, миттєва економія часу
Скоринг вхідних лідів	працює на наявних даних CRM
Шаблонні КП і листи через AI	готові шаблони + LLM
Преп-зведення до зустрічей	не потребує глибоких інтеграцій
Авто-follow-up нагадування	прості правила + чернетки

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Персоналізовані outreach-sequences з AI	більше якісних торкань, вищий pipeline
Coaching на основі аналізу дзвінків	зростання win rate і якості розмов
Аналіз програних угод + battle cards	системне розуміння втрат
Health score і next-best-action	краще утримання й upsell

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
AI-forecast і pipeline health на рівні компанії	прогнозованість і керованість
Автономні агенти з наскрізними інтеграціями	масштаб без росту рутини
Динамічне ціноутворення й пропозиції	оптимізація маржі й конверсії
Єдиний data-layer (CRM + дзвінки + продукт + BI)	повна картина клієнта

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Call notetaker + CRM	+дані, -час	Medium	High	2-4 тижні
Lead scoring & routing	+конверсія	Medium	High	2-4 тижні
Proposal generator	-цикл угоди	Medium	High	3-5 тижнів
Meeting prep	+show / opportunity	Low	High	1-2 тижні
Outreach sequences	+pipeline	Medium	Medium	4-6 тижнів
Deal risk & forecast	+win rate	High	Medium	6-10 тижнів
Autonomous agents	масштаб	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у службі підтримки клієнтів

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль служби підтримки клієнтів

Служба підтримки утримує виручку, яку здобули продажі: приймає звернення в чатах, пошті й телефоном, розв'язує проблеми, повертає клієнтів до продукту та передає бізнесу сигнали про системні збої. Це найбільш «конвеєрний» департамент компанії: до 60–70% звернень — типові й повторювані (статус замовлення, оплата, налаштування, доступи), тому саме тут AI дає найшвидший вимірюваний ефект — за тижні, а не місяці.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість відповіді	перша відповідь за секунди 24/7, а не за години	нижчий FRT, вищий CSAT
Deflection типових звернень	AI-бот закриває типові питання без агента	30–50% тикетів без людини
Якість і консистентність	відповіді спираються на єдину базу знань	менше помилок і «відсебеньок»
Продуктивність агентів	рутина (саммарі, чернетки, теги) автоматизована	нижчий АНТ, більше тикетів на агента
Керованість якості	QA охоплює 100% розмов замість вибірки 2–5%	системний коучинг, менше ескалацій

Ключовий принцип: AI відповідає клієнту самостійно лише в межах затверджених сценаріїв і бази знань. Усе, що стосується грошей, скарг, розірвання договору чи нестандартних кейсів, — ескалюється людині. Агент завжди може перехопити діалог.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of Support	стратегія, SLA, бюджет, команда	дашборди FRT/CSAT, воронка ескалацій
L1 агенти	перша лінія: типові звернення, чати, пошта	AI-чернетки, підказки з бази знань
L2 / технічна підтримка	складні кейси, баги, інтеграції	авто-саммарі історії, схожі кейси, логи
QA-спеціаліст	оцінка якості розмов, скорборди	AI-скоринг 100% діалогів, вибірка аномалій
Knowledge manager	база знань, макроси, статті	авто-чернетки статей із розв'язаних тикетів
Support Ops	helpdesk, роутинг, звітність, інтеграції	налаштування AI-workflow, контроль метрик

04 Карта процесів (життєвий цикл звернення)

Етап	Процеси	AI-результат
Прийом звернень	чат, email, телефон, месенджери, форми	єдина черга, миттєве підтвердження
Класифікація / роутинг	тема, мова, пріоритет, призначення	авто-теги й маршрут за 2-3 секунди
Перша відповідь	типові питання, статуси, інструкції	AI-бот або чернетка для агента
Ескалація	передача на L2, розробку, білінг	авто-саммарі кейсу без переказування
Розв'язання	діагностика, виправлення, підтвердження	підказки зі схожих кейсів і бази знань
QA-контроль	оцінка розмов, зворотний зв'язок агентам	AI-скоринг кожної розмови за чеклістом
Аналіз причин	чому клієнти взагалі звертаються	кластери кореневих причин для продукту

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Типові питання (FAQ)	агент відповідає вручну	AI-бот відповідає з бази знань	Intercom Fin, Zendesk AI	-30-50% тикетів	High
Класифікація тикетів	вручну або прості правила	авто-тема, пріоритет, настрої	Zendesk AI, Freddy	роутинг за секунди	High
Відповіді агентів	пише з нуля або з макросів	AI-чернетка за контекстом тикета	Zendesk AI, ChatGPT	-20-40% АНТ	High
Передача між лініями	агент переказує історію	авто-саммарі тикета	Zendesk AI, Claude	швидша ескалація	High
QA розмов	вибірка 2-5% вручну	AI оцінює 100% за чеклістом	Klaus, MaestroQA	повне покриття	Med
Оновлення бази знань	епізодично, вручну	чернетки статей із тикетів	Notion AI, Guru	актуальна база	Med
Звітність і причини	ручні вивантаження	кластеризація тем і трендів	Claude, BI-дашборди	менше повторів	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-бот першої лінії (чат і email)

Процес: типові звернення: статус замовлення, оплата, доступи, інструкції

Проблема: агенти витрачають 50–70% часу на однакові питання; вночі й у вихідні черга росте

AI-рішення: бот на базі знань компанії відповідає 24/7, виконує прості дії (статус, посилання, скидання паролю) і передає складне агенту з повним контекстом

Інструменти: Intercom Fin, Zendesk AI Agents, Freshdesk Freddy

Інтеграції: helpdesk, база знань, CRM, білінг (read-only)

Роль людини: затверджує сценарії, переглядає діалоги з низькою оцінкою, перехоплює ескалації

KPI: deflection rate, FRT, CSAT ботових діалогів

Ризики: вигадані відповіді – жорстке обмеження базою знань і кнопка «покликати людину»

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-класифікація і роутинг тикетів

Процес: кожне звернення треба протегувати, оцінити пріоритет і призначити агенту

Проблема: ручна класифікація повільна й неконсистентна; термінові кейси чекають у загальній черзі

AI-рішення: AI визначає тему, мову, продукт, тональність і терміновість; VIP і «гарячі» скарги йдуть у пріоритетну чергу до потрібної команди

Інструменти: Zendesk Intelligent Triage, Freshdesk Freddy, Claude API

Інтеграції: helpdesk, CRM (сегмент клієнта), Slack-алерти

Роль людини: Support Ops контролює правила, переглядає помилки роутингу раз на тиждень

KPI: час до призначення, точність класифікації, SLA-порушення

Ризики: хибний пріоритет – правила-запобіжники для скарг і ключових клієнтів

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · AI-чернетки відповідей для агентів

Процес: агент читає тикет, шукає відповідь у базі знань і пише текст

Проблема: довго; якість залежить від досвіду агента; новачки вчаться місяцями

AI-рішення: AI пропонує готову чернетку на основі історії тикета, бази знань і тону бренду; агент редагує й надсилає за один клік

Інструменти: Zendesk AI Copilot, Intercom Copilot, ChatGPT Enterprise

Інтеграції: helpdesk, база знань, каталог продуктів

Роль людини: агент завжди перевіряє й підтверджує відповідь перед надсиланням

KPI: АНТ, частка прийнятих чернеток, CSAT

Ризики: сліпе прийняття чернеток – вибірковий QA саме AI-асистованих відповідей

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Авто-саммарі тикетів і QA 100% розмов

Процес: QA вручну слухає/читає вибірку розмов; при ескалації агент переказує історію

Проблема: QA покриває 2–5% діалогів; передача кейсу з'їдає 10–15 хвилин на тикет

AI-рішення: AI генерує саммарі кожного тикета (проблема, кроки, статус) і оцінює 100% розмов за QA-чеклістом: привітання, точність, емпатія, комплаєнс

Інструменти: Klaus (Zendesk QA), MaestroQA, Claude API

Інтеграції: helpdesk, телефонія (транскрипти), QA-скорборди

Роль людини: QA-спеціаліст калібрує чеклісти й розбирає аномалії, а не слухає все підряд

KPI: покриття QA, internal quality score, кількість ескалацій

Ризики: формальний скоринг – щомісячна калібровка AI-оцінок проти людських

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Аналіз кореневих причин звернень

Процес: звіти показують кількість тикетів, але не «чому клієнти звертаються»

Проблема: та сама проблема продукту генерує сотні тикетів місяцями; продукт про це не знає

AI-рішення: AI кластеризує тикети за кореневими причинами, рахує вартість кожного кластера в годинах підтримки й формує топ-10 для продукту та інженерії

Інструменти: Claude API, Zendesk Explore, BI (Looker Studio)

Інтеграції: helpdesk, product analytics, Jira (баги)

Роль людини: Head of Support пріоритезує кластери разом із продуктовою командою

KPI: tickets per 100 клієнтів, частка повторних звернень

Ризики: хибні кластери на малих вибірках – валідація вручну перед передачею продукту

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
First-line Bot Agent	типові звернення 24/7	база знань, дані клієнта	відповідь або ескалація	helpdesk, KB, CRM
Triage Agent	класифікація й роутинг	текст тикета, сегмент	теги + пріоритет + черга	helpdesk, Slack
Reply Copilot Agent	чернетки відповідей	тикет, база знань	чернетка для агента	helpdesk, KB
Summary Agent	саммарі тикетів і дзвінків	історія, транскрипти	зведення для ескалації	helpdesk, телефонія
QA Scoring Agent	оцінка 100% розмов	діалоги, QA-чекліст	скор + аномалії	helpdesk, QA-tool
Insights Agent	кореневі причини звернень	масив тикетів	кластери + звіт для продукту	helpdesk, BI, Jira

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	чернетки, саммарі, аналіз
Helpdesk AI	Zendesk AI, Intercom Fin, Freshdesk Freddy	бот, triage, copilot у тикетах
Чат-боти / no-code	Voiceflow, Botpress, Chatbase	сценарні боти на сайті й у месенджерах
Voice AI	Deeprgram, ElevenLabs, AI-IVR телефонії	транскрипція дзвінків, голосовий бот
QA-аналітика	Klaus (Zendesk QA), MaestroQA	скоринг розмов, коучинг агентів
База знань	Notion AI, Guru, Confluence AI	статті, макроси, авто-оновлення
Переклад	DeeprL, вбудовані LLM	підтримка кількома мовами одною командою
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека даних клієнтів

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
Helpdesk (Zendesk / Intercom / Freshdesk)	ядро підтримки	єдина черга і історія звернень
CRM	профіль клієнта	сегмент, тариф, історія покупок для бота й агентів
База знань	джерело відповідей	AI відповідає лише з затвердженого контенту
Телефонія / voice	дзвінки	транскрипти для QA і саммарі
Білінг / бекофіс	статуси й операції	бот показує статус замовлення чи оплати
Jira / трекер розробки	баги й фічі	ескалація технічних кейсів із контекстом
Slack / Teams	сповіщення	алерти про SLA, VIP-скарги, аномалії

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Продукт і тарифи	можливості, обмеження, ціни, умови
FAQ клієнтів	типові питання й затверджені відповіді
Інструкції / how-to	покрокові сценарії налаштувань і дій
Відомі проблеми	поточні баги, обхідні шляхи, статуси
Політики	повернення, компенсації, SLA, гарантії
Тон бренду	як звертаємось, чого не кажемо
Макроси й шаблони	готові відповіді за сценаріями
Ескалаційна матриця	хто і коли підключається
Заборонені обіцянки	що бот і агент не можуть гарантувати

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	FRT (перша відповідь), АНТ (час обробки), час розв'язання
Deflection	частка тикетів, закритих AI без агента
Задоволеність	CSAT, NPS, оцінки ботових діалогів
Результативність	FCR (розв'язано з першого звернення), повторні звернення
Продуктивність	тикетів на агента, покриття черги, SLA compliance
Економіка	cost per ticket, cost per resolution
Якість AI	точність відповідей бота, частка прийнятих чернеток, escalation rate

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Вигадані відповіді бота	відповіді лише з бази знань, цитати джерел, поріг впевненості
Клієнт «застряг» у боті	кнопка «покликати людину» завжди, авто-ескалація за 2 невдалі спроби
Витік персональних даних	маскування PII, корпоративні акаунти, DLP, DPA з вендорами
Помилки в грошових питаннях	повернення/компенсації – лише людина; бот тільки інформує
Падіння якості при масштабуванні	QA 100% розмов, щотижневий розбір аномалій
Застаріла база знань	власник KB, регулярний цикл оновлення зі свіжих тикетів
Опір команди	AI як асистент, а не заміна; метрики агентів не караються за пілот

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит каналів, тем звернень, SLA і бази знань; заміри FRT/AHT/CSAT	карта AI-use cases + базові метрики
2-4 тижні	зібрати й вичистити базу знань: FAQ, інструкції, політики, тон бренду	готова knowledge base для AI
4-6 тижнів	пілоти: AI-чернетки агентам + авто-класифікація на частині черги	перші вимірювані ефекти на AHT
6-10 тижнів	запуск AI-бота першої лінії на обмежених сценаріях + авто-саммарі	deflection 15-30% без падіння CSAT
10-12 тижнів	QA 100% розмов, дашборди, політики, розширення сценаріїв бота	керована AI-система підтримки

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
AI-чернетки відповідей агентам	вбудована функція helpdesk, ефект з першого дня
Авто-класифікація і теги тикетів	працює на наявному потоці, без зміни процесів
Авто-саммарі тикетів при ескалації	один промпт + інтеграція, економія на кожній передачі
Бот на топ-20 FAQ	обмежений scope, швидкий запуск на базі знань
Транскрипція дзвінків	готові API, одразу дає матеріал для QA

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Повноцінний AI-бот з діями (статус, повернення, доступи)	deflection 30–50% типових звернень
QA-скоринг 100% розмов + коучинг агентів	системне зростання якості й CSAT
Авто-оновлення бази знань із розв'язаних тикетів	база не застаріває, бот розумнішає
Мультимовна підтримка через AI-переклад	нові ринки без найму нативних агентів

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Voice AI: голосовий бот і аналіз 100% дзвінків	автоматизація телефонного каналу
Проактивна підтримка за сигналами продукту	звернення попереджаються до появи
Замкнений цикл «тикети → кореневі причини → продукт»	-15–25% звернень за рахунок фіксів
Єдиний data-layer (helpdesk + CRM + продукт + білінг)	повний контекст клієнта в кожному діалозі

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
AI-чернетки агентам	-20–40% AHT	Low	High	1–2 тижні
Авто-класифікація і роутинг	швидший SLA	Low	High	2–3 тижні
Авто-саммарі тикетів	швидша ескалація	Low	High	2–3 тижні
AI-бот першої лінії	-30–50% тикетів	Medium	High	4–8 тижнів
QA 100% розмов	+якість, +CSAT	Medium	Medium	6–8 тижнів
Аналіз корневих причин	менше звернень	High	Medium	8–10 тижнів
Voice AI і проактивність	масштаб	High	Medium	10–12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у Customer Success

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль департаменту Customer Success

Customer Success відповідає за те, щоб клієнт отримав цінність і залишився: онбординг, adoption продукту, моніторинг здоров'я акаунтів, QBR-звіти, продовження контрактів (renewal) і розширення (upsell/cross-sell). У компанії 50–500 осіб саме CS утримує виручку, яку продажі вже принесли: 5% зростання retention дає непропорційно більший ефект на прибуток, ніж 5% нових продажів. Водночас робота CSM переповнена рутинною — збирання даних по акаунту з різних систем, підготовка звітів, ручні health-оцінки «на відчуттях» — і саме тут AI дає найшвидший ефект: він бачить сигнали відтоку раніше за людину і звільняє час на живу роботу з клієнтом.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Раннє виявлення відтоку	health score рахується авто з даних продукту й комунікацій	ризик видно за 60–90 днів до renewal
Швидший time-to-value	онбординг веде асистент за планом, а не «як вийде»	клієнт отримує цінність у перші тижні
Продуктивність CSM	QBR, зведення й нотатки готуються авто	один CSM веде 1.5–2 рази більше акаунтів
Керований expansion	AI підказує момент і привід для upsell	зростання NRR без тиску на клієнта
Прогнозованість виручки	renewal forecast на основі health score	фінплан спирається на дані, не на відчуття

Ключовий принцип: AI не ухвалює рішення за менеджера і не спілкується з клієнтом «наосліп». Він готує, аналізує й пропонує — рішення й фінальну комунікацію контролює людина.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of CS	стратегія retention, NRR/GRR, команда	AI-forecast renewal, dashboard ризиків
CSM (Customer Success Manager)	портфель акаунтів, adoption, QBR	health score, авто-зведення, next-best-action
Onboarding Manager	запуск нових клієнтів, time-to-value	онбординг-плани, авто-нагадування, чек-листи
Renewal / Account Manager	продовження, перепідписання, ціни	renewal-прогноз, підготовка кейсу цінності
CS Ops	процеси, дані, інтеграції, звітність	автоматизації, data hygiene, BI
Support Liaison	зв'язок із підтримкою, ескалації	авто-аналіз тікетів, сигнали в health score

04 Карта процесів (життєвий цикл клієнта)

Етап	Процеси	AI-результат
Онбординг	kick-off, план запуску, навчання	персональний план + авто-контроль кроків
Adoption	активація функцій, навчання команд	сигнали недовикористання + підказки
Health-моніторинг	usage, тікети, NPS, комунікації	єдиний health score по кожному акаунту
QBR / звіти	збір даних, презентація цінності	авто-згенерований звіт із метриками
Renewal	прогноз, переговори, перепідписання	risk-оцінка + кейс цінності для клієнта
Upsell / cross-sell	пошук потреб, пропозиції	next-best-action із тригером і аргументом
Робота з ризиком відтоку	save-плани, ескалації, win-back	ранній сигнал + рекомендований план дій

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Health-оцінка акаунтів	вручну, «на відчуттях» CSM	авто-скоринг з usage/тікетів/NPS	Gainsight, Vitally, ChurnZero	ризики видно раніше	High
Підготовка QBR	2-4 год збору даних вручну	авто-звіт із метриками й інсайтами	Gainsight, ChatGPT, BI	год/квартал на акаунт	High
Онбординг нових клієнтів	чек-лист у таблиці, забувається	план + авто-нагадування + прогрес	Planhat, Rocketlane	швидший time-to-value	High
Зведення перед дзвінком	пошук по CRM/по шті/тікетах	авто-саммарі всієї історії	ChatGPT, Claude, Gong	підготовка за 2 хв	High
Нотатки й оновлення CRM	вручну після дзвінка	транскрипція + авто-протокол	Fireflies, tl;dv	+повнота даних	Med
Renewal-прогноз	таблиця, оновлюється рідко	AI-прогноз на health score	ChurnZero, Clari	точніший forecast	Med
Аналіз NPS і відгуків	читається вибірково	кластеризація тем і настроїв	ChatGPT, Dovetail	системні інсайти	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · Health score і ранні сигнали відтоку

Процес: CSM стежить за акаунтами вибірково; ризик помічають, коли клієнт уже написав про розірвання

Проблема: суб'єктивні оцінки; 60–70% відтоку «несподівані», хоча сигнали були в даних

AI-рішення: модель агрегує usage продукту, динаміку логінів, тікети, тон листування й NPS у єдиний health score; при падінні — алерт CSM із причиною і рекомендованим планом дій

Інструменти: Gainsight, ChurnZero, Vitally, Amplitude

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

Роль людини: CSM перевіряє причину, обирає план і веде комунікацію з клієнтом

KPI: частка «передбаченого» відтоку, gross churn, час від сигналу до дії

Ризики: хибні алерти на малих даних — калібрування порогів і людський перегляд

Складність: High · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-підготовка QBR-звітів

Процес: перед квартальним ревію CSM вручну збирає метрики з product analytics, CRM і тікетів у презентацію

Проблема: 2–4 години на акаунт; звіти нерегулярні, малі клієнти залишаються без QBR узагалі

AI-рішення: AI збирає usage-метрики, досягнуті цілі, ROI-цифри й відкриті питання та генерує чернетку QBR-звіту за фірмовим шаблоном

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

Інтеграції: product analytics, CRM, BI, сховище шаблонів

Роль людини: CSM перевіряє цифри, додає контекст і проводить зустріч

KPI: час підготовки QBR, покриття акаунтів ревію, renewal rate після QBR

Ризики: помилкові цифри в звіті клієнту — обов'язкова перевірка перед відправкою

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Онбординг-асистент

Процес: новий клієнт проходить kick-off, налаштування і навчання за чек-листом у таблиці

Проблема: кроки губляться, клієнт «застрягає» і не доходить до цінності; перші 90 днів визначають retention

AI-рішення: асистент веде клієнта за планом: авто-нагадування про наступний крок, відповіді на типові питання з бази знань, сигнал CSM якщо прогрес зупинився понад N днів

Інструменти: Planhat, Rocketlane, Intercom Fin, ChatGPT

Інтеграції: product analytics, email, in-app месенджер, CRM

Роль людини: Onboarding manager веде ключові сесії і втручається при застряганні

KPI: time-to-value, частка завершених онбордингів за 30/60/90 днів

Ризики: «роботизація» першого враження — живі точки контакту зберігаються

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Next-best-action для upsell

Процес: upsell-пропозиції виникають хаотично – коли CSM «згадав» або клієнт сам спитав

Проблема: втрачені можливості розширення; або навпаки – пропозиції не в момент і дратують

AI-рішення: AI аналізує usage (ліміти, нові команди, запити функцій із тікетів) і підказує CSM момент, продукт і аргумент для пропозиції розширення

Інструменти: Gainsight, Vitaly, Amplitude, ChatGPT

Інтеграції: product analytics, CRM, billing, Slack

Роль людини: CSM вирішує, чи доречна пропозиція, і робить її особисто

KPI: expansion revenue, upsell conversion rate, NRR

Ризики: тиск на незадоволеного клієнта – upsell лише при здоровому health score

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Авто-саммарі історії клієнта перед дзвінком

Процес: перед дзвінком CSM переглядає CRM, пошту, тікети й нотатки колег у різних системах

Проблема: 15–30 хвилин на підготовку або дзвінок «наосліп»; після зміни CSM контекст втрачається

AI-рішення: за 2 хвилини AI збирає зведення: хто клієнт, статус, останні тікети й настрої, відкриті обіцянки, ризики, теми для розмови

Інструменти: ChatGPT/Claude, Gong, Fireflies, Glean

Інтеграції: CRM, helpdesk, email, календар, сховище нотаток

Роль людини: CSM перевіряє ключові факти й веде розмову

KPI: час підготовки до дзвінка, CSAT після дзвінків, швидкість передачі акаунтів

Ризики: застарілі або переплутані факти – перевірка критичних пунктів

Складність: Low · **Пріоритет:** High

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Health Score Agent	скоринг здоров'я акаунтів	usage, тікети, NPS, листи	score + алерт + причина	analytics, CRM, Slack
QBR Agent	генерація квартальних звітів	метрики, цілі, історія	чернетка QBR-звіту	BI, CRM, шаблони
Onboarding Agent	ведення плану запуску	план, прогрес, питання	нагадування + відповіді	email, in-app, CRM
Renewal Risk Agent	прогноз продовжень	health score, контракти	risk-оцінка + план дій	CRM, billing
Expansion Agent	сигнали для upsell	usage, ліміти, тікети	next-best-action	analytics, CRM
Meeting Summary Agent	зведення й протоколи	записи дзвінків, історія	саммарі + поля CRM	Zoom, CRM

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	зведення, звіти, аналіз листування
CS-платформи	Gainsight, ChurnZero, Vitalsy, Planhat	health score, playbooks, lifecycle
Product analytics	Amplitude, Mixpanel, Pendo	usage-дані, adoption, сигнали
Meeting AI	Gong, Fireflies, tl;dv	дзвінки, нотатки, настрої клієнта
CRM	HubSpot, Salesforce, Pipedrive	акаунти, контракти, задачі
Survey / NPS AI	Delighted, Qualtrics, Dovetail	NPS/CSAT, аналіз відгуків
Knowledge base	Notion AI, Guru, Intercom Fin	відповіді, онбординг-контент
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека клієнтських даних

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
CRM (HubSpot / Salesforce)	ядро даних	єдине джерело правди про акаунти й контракти
Product analytics	поведінка в продукті	сировина для health score та adoption
Helpdesk (Zendesk / Intercom)	тікети підтримки	сигнали проблем і настрою в health score
Email / календар	комунікації	контекст для зведень і follow-up
Zoom / Meet + meeting AI	дзвінки й QBR	транскрипції, нотатки, тон розмов
Billing / підписки	гроші й контракти	дати renewal, ліміти, expansion-сигнали
Slack / Teams	сповіщення	миттєві алерти по ризиках і можливостях

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Продукт і тарифи	функції, пакети, ліміти, умови розширення
Сегменти клієнтів	tiers, ICP, критерії успіху кожного сегмента
Onboarding playbook	плани запуску за сегментами, чек-листи, терміни
Health score модель	метрики, ваги, пороги алертів, правила
QBR-шаблони	структура звіту, метрики цінності, ROI-калькуляції
Renewal playbook	сценарії переговорів, знижкова політика, ескалації
Save-плани	типові причини відтоку і перевірені плани утримання
Кейси й бенчмарки	історії успіху, цільові показники adoption
Історія акаунтів	QBR, інциденти, обіцянки, причини втрат

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Утримання виручки	NRR (net revenue retention), GRR (gross revenue retention)
Відтік	logo churn, revenue churn, частка «передбаченого» відтоку
Adoption	активні користувачі, глибина використання функцій, license utilization
Time-to-value	час до першої цінності, завершення онбордингу за 30/60/90 днів
Expansion	expansion revenue, upsell/cross-sell rate
Продуктивність CSM	акаунтів на CSM, час на адмін-задачі, покриття QBR
Якість AI	точність health score, частка прийнятих AI-чернеток, хибні алерти

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Приватність даних клієнтів	корпоративні акаунти, DPA, обмеження доступу, DLP
Хибні health-алерти	калібрування порогів, людський перегляд, зворотний зв'язок CSM
Помилкові цифри у звітах клієнту	обов'язкова перевірка QBR перед відправкою
Over-automation стосунків	живі точки контакту зберігаються, AI лише готує
Upsell «не в момент»	пропозиції лише при здоровому health score
Залежність від якості даних	data hygiene, обов'язкові поля, аудит інтеграцій
Приватність записів дзвінків	згода, політика зберігання, обмеження доступу

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит lifecycle, даних usage, тікетів, причин відтоку	карта AI-use cases і джерел даних
2-4 тижні	зібрати базу знань: playbooks, QBR-шаблони, health-метрики	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: авто-саммарі, QBR-генератор, meeting notetaker	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	health score v1: інтеграція analytics + CRM + helpdesk, алерти	працюючий скоринг з алертами
10-12 тижнів	renewal-прогноз, next-best-action, політики, KPI, полі	керована AI-система retention

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Авто-саммарі історії клієнта перед дзвінком	LLM + наявні дані CRM, без складних інтеграцій
Авто-протокол дзвінків і оновлення CRM	готові інструменти, миттєва економія часу
QBR-чернетки через AI за шаблоном	шаблон + метрики з BI, ручний фінальний контроль
Кластеризація NPS-відгуків і тікетів	працює на накопичених даних
Онбординг-нагадування за чек-листом	прості правила + email-автоматизація

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Health score v1 на об'єднаних даних	ранні сигнали відтоку замість «сюрпризів»
Онбординг-асистент із контролем прогресу	швидший time-to-value, менше застрягань
Next-best-action для expansion	системний upsell без тиску на клієнта
Renewal-прогноз на health score	точний forecast виручки, ранні переговори

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Предиктивна churn-модель на власних даних	точність вище за коробкові скоринги
Автономні агенти з наскрізними інтеграціями	lifecycle-рутина без участі людини
Єдиний data-layer (продукт + CRM + тікети + billing)	повна 360-картина клієнта
Автоматичні save-плани за типом ризику	швидка реакція на кожен сценарій відтоку

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Авто-саммарі + notetaker	-час, +дані	Low	High	1-2 тижні
QBR-генератор	покриття ревію	Medium	High	2-4 тижні
Аналіз NPS/тікетів	системні інсайти	Low	Medium	2-4 тижні
Онбординг-асистент	+time-to-value	Medium	High	4-6 тижнів
Health score + алерти	-churn	High	High	6-10 тижнів
Renewal-прогноз	+forecast	Medium	Medium	8-10 тижнів
Expansion next-best-action	+NRR	Medium	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com — підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у HR та рекрутингу

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль HR-департаменту

HR-департамент забезпечує компанію людьми та їхньою продуктивністю: найм і онбординг, навчання й розвиток, performance-цикли, компенсації, engagement і кадрове адміністрування. Значна частина цієї роботи — повторювані операції з текстом і даними (скринінг сотень CV, ведення нотаток з інтерв'ю, відповіді на однакові питання співробітників, зведення опитувань), і саме тут AI дає найшвидший вимірюваний ефект: рекрутер веде більше вакансій, HR-команда відповідає за хвилини, а рішення спираються на дані, а не на відчуття.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість найму	скринінг CV і перші відповіді кандидатам — за хвилини	коротший time-to-hire
Якість вивр найму	єдині скоркарди й структуровані інтерв'ю-нотатки	вищий quality of hire
Продуктивність HR	рутина (JD, листи, довідки, FAQ) автоматизована	більше часу на людей
Утримання	ранні сигнали відтоку з опитувань і 1:1	нижчий turnover
Масштабованість	зростання штату без пропорційного росту HR	стабільний HR-to-employee ratio

Ключовий принцип: AI не ухвалює рішення за HR. Він скринить, структурує, готує чернетки й підсвічує сигнали — але фінальні рішення про найм, підвищення чи звільнення завжди ухвалює людина. Кожен AI-скоринг кандидата має бути поясненим і оскаржуваним.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
HR Director / Head of People	стратегія, бюджет, політики, C-level звітність	people analytics, дашборди, forecast найму
Recruiter / Talent Acquisition	вакансії, сорсинг, інтерв'ю, офери	скринінг CV, outreach, скоркарди
HR Generalist / People Partner	підтримка менеджерів, кейси, 1:1, конфлікти	зведення сигналів, чернетки комунікацій
L&D; Manager	навчання, програми розвитку, оцінка знань	генерація курсів, персональні треки
C&B; Specialist	грейди, зарплатні вилки, бонуси, бенефіти	бенчмаркінг ринку, аналіз equity
HR Ops / Admin	кадровий облік, документи, довідки, HRIS	авто-документи, HR-чат-бот, workflow

04 Карта процесів (employee lifecycle)

Етап	Процеси	AI-результат
Вакансія і сорсинг	профіль ролі, JD, пошук кандидатів	готова JD і список релевантних кандидатів
Скринінг	розбір CV, перші відповіді, шортлист	ранжований шортлист з обґрунтуванням
Інтерв'ю	планування, проведення, нотатки, оцінка	авто-нотатки і заповнені скоркарди
Офер і онбординг	офер, документи, план перших 90 днів	згенеровані документи й онбординг-план
Розвиток і навчання	треки, курси, оцінка прогресу	персональні плани розвитку
Performance review	цілі, збір фідбеку, калібрування	зведення фідбеку та чернетки review
Engagement і утримання	опитування, eNPS, exit-інтерв'ю	теми-драйвери і сигнали відтоку

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Приор.
Скринінг CV	вручну, години на вакансію	розбір і ранжування за критеріями	Ashby AI, ChatGPT	-80% часу	High
Тексти вакансій і листи	з нуля або старі шаблони	генерація за профілем ролі	ChatGPT, Claude	швидший запуск	High
Інтерв'ю-нотатки	рекрутер пише вручну	транскрипція + скоркарда	Metaview, Fireflies	+якість оцінки	High
Відповіді на FAQ співробітників	HR відповідає кожному	чат-бот з бази знань	Claude, Slack-бот	-50% тикетів	High
Онбординг	чек-листи вручну	авто-план + асистент новачка	HRIS + LLM	швидший ramp-up	Med
Аналіз опитувань	читання коментарів вручну	кластеризація тем і настроїв	CultureAmp, ChatGPT	+глибина інсайтів	Med
Довідки й документи	запит-очікування-документ	авто-генерація за шаблоном	HRIS workflow	хвилини замість днів	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-скринінг CV і ранжування кандидатів

Процес: на вакансію надходить 100–500 відгуків; рекрутер переглядає кожне CV

Проблема: години ручного скринінгу; сильні кандидати губляться; критерії різняться між рекрутерами

AI-рішення: AI розбирає CV за затвердженими критеріями ролі, ранжує кандидатів і пише обґрунтування по кожному

Інструменти: Ashby AI, Greenhouse, ChatGPT/Claude API

Інтеграції: ATS, кар'єрний сайт, job-борди, email

Роль людини: рекрутер переглядає весь шортлист і вибірку відхилених; фінальне «так/ні» — за людиною

KPI: час скринінгу на вакансію, screening → interview conversion

Ризики: bias моделі — тільки job-related критерії, регулярний аудит відхилених, без авто-reject

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Генерація вакансій і персоналізованого outreach

Процес: рекрутер пише JD, пости й холодні листи кандидатам вручну

Проблема: повільний запуск вакансій; шаблонні листи дають низький response rate

AI-рішення: AI генерує JD за профілем ролі й грейдом, адаптує під канали та пише персоналізований outreach за профілем кандидата

Інструменти: ChatGPT, Claude, hireEZ, LinkedIn Recruiter AI

Інтеграції: ATS, LinkedIn, email, job-борди

Роль людини: затверджує JD і вилку; переглядає листи перед відправкою

KPI: час до публікації вакансії, outreach response rate

Ризики: дискримінаційні формулювання — перевірка на inclusive language перед публікацією

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Інтерв'ю-нотатки і структуровані скоркарди

Процес: інтерв'юер одночасно веде розмову, пише нотатки і потім заповнює оцінку

Проблема: нотатки неповні; оцінки суб'єктивні; рішення спираються на пам'ять інтерв'юера

AI-рішення: транскрипція інтерв'ю, зведення відповідей за компетенціями і чернетка скоркарди для підтвердження інтерв'юером

Інструменти: Metaview, Fireflies, tl;dv, ChatGPT

Інтеграції: Zoom/Meet, ATS, календар

Роль людини: інтерв'юер коригує і підтверджує скоркарду; рішення по кандидату — за hiring-командою

KPI: повнота скоркард, interview → offer conversion, узгодженість оцінок

Ризики: приватність кандидата — явна згода на запис, обмежений доступ, строк зберігання

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Онбординг-асистент і HR-чат-бот

Процес: новачок і співробітники ставлять HR однакові питання: відпустки, лікарняні, політики, доступи

Проблема: HR витрачає до 30% часу на повторювані відповіді; новачок чекає і губиться

AI-рішення: чат-бот у Slack/Teams відповідає з бази знань (політики, FAQ, онбординг-матеріали) з посиланням на джерело; складні кейси ескалює людині

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

Інтеграції: база знань, HRIS, Slack/Teams, тикет-система

Роль людини: HR веде базу знань і розбирає ескальовані кейси

KPI: частка питань, закритих ботом; час відповіді; ramp-up новачка

Ризики: застарілі політики в базі — власник бази знань і регулярний перегляд

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Аналіз engagement-опитувань і сигналів відтоку

Процес: опитування двічі на рік; сотні текстових коментарів читаються вибірково

Проблема: інсайти губляться; про ризик звільнення дізнаються з заяви

AI-рішення: AI кластеризує коментарі за темами й настроєм, порівнює команди в динаміці та підсвічує ранні сигнали відтоку (падіння eNPS, теми навантаження/зарплати)

Інструменти: CultureAmp, Peakon, ChatGPT/Claude

Інтеграції: survey-платформа, HRIS, BI-дашборди

Роль людини: People Partner валідує сигнали і проводить розмови; жодних авто-дій щодо людей

KPI: eNPS, voluntary turnover, частка утриманих після сигналу

Ризики: «стеження» замість турботи — аналіз тільки агрегатів, прозорі правила для команди

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
CV Screening Agent	розбір і ранжування відгуків	CV, критерії ролі	шортлист + обґрунтування	ATS, email
Sourcing Agent	пошук і перший контакт	профіль ролі, ринок	список + outreach-чернетки	LinkedIn, ATS
Interview Notes Agent	нотатки і скоркарди	запис інтерв'ю	зведення + чернетка оцінки	Zoom, ATS
Onboarding Agent	супровід новачка	онбординг-план, FAQ	відповіді + нагадування	HRIS, Slack
HR Helpdesk Agent	відповіді на питання	база знань, політики	відповідь + ескалація	Slack, тикети
Attrition Signal Agent	сигнали відтоку	опитування, eNPS, HRIS	алерти + теми-драйвери	survey, BI

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	JD, листи, зведення, аналіз
ATS з AI	Greenhouse, Lever, Ashby	вирва найму, скринінг, скоркарди
Sourcing	LinkedIn Recruiter AI, hireEZ	пошук і збагачення кандидатів
HRIS	BambooHR, HiBob, Personio	облік, документи, workflow
L&D; платформи	360Learning, Docebo, LMS + LLM	курси, треки, оцінка знань
Survey / engagement	CultureAmp, Peakon, Officevibe	опитування, eNPS, аналіз настроїв
Meeting AI	Metaview, Fireflies, tl;dv	транскрипція інтерв'ю та 1:1
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	захист даних кандидатів і персоналу

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
ATS (Greenhouse / Ashby)	ядро найму	єдина вирва кандидатів і скоркарди
HRIS (BambooHR / HiBob)	ядро даних про людей	джерело правди для документів і аналітики
Zoom / Meet + календар	інтерв'ю і 1:1	джерело розмов для нотаток
Slack / Teams	комунікації	канал для HR-бота і сповіщень
Survey-платформа	зворотний зв'язок	дані для engagement-аналізу
LMS	навчання	прогрес і персональні треки
BI / дашборди	аналітика	KPI найму й утримання в динаміці

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Політики компанії	відпустки, лікарняні, remote, витрати
JD-шаблони	профілі ролей, вимоги, скрипти вакансій
Грейди й вилки	структура грейдів, зарплатні діапазони, бонуси
Онбординг-матеріали	плани 30/60/90, доступи, інструкції
FAQ співробітників	типові питання й затверджені відповіді
Модель компетенцій	компетенції за ролями і рівнями
Інтерв'ю-гайди	структуровані питання, критерії оцінки
Історія найму	вирви, джерела, причини відмов
Legal-обмеження	що не можна питати й зберігати; строки зберігання даних

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість найму	time-to-hire, time-to-fill, час скринінгу
Вартість найму	cost per hire, вартість джерел кандидатів
Якість найму	quality of hire, проходження випробувального терміну
Утримання	voluntary turnover, retention 90 днів / 1 рік
Engagement	eNPS, participation rate опитувань
Продуктивність HR	вакансій на рекрутера, час відповіді на запити, частка питань, закритих ботом
Якість AI	точність шортлистів, частка прийнятих AI-чернеток, скарги на несправедливий скринінг

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Bias у скринінгу кандидатів	тільки job-related критерії, аудит відхилених, людина переглядає кожен reject
GDPR і приватність кандидатів	згода на обробку й запис, строки зберігання, right to erasure
Витік даних про зарплати й здоров'я	рольовий доступ, корпоративні акаунти, DLP, заборона sensitive data в публічних LLM
Хибні відповіді HR-бота	відповіді тільки з бази знань з посиланням на джерело, ескалація людині
Знеособлення HR	AI забирає рутину, а не розмови; складні кейси завжди веде людина
«Стеження» за співробітниками	аналіз тільки агрегованих даних, прозорі правила, без прихованого моніторингу
Юридичні вимоги до AI у наймі	фіксація ролі AI в рішеннях, поясненість скорингу, відповідність локальному праву

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів найму, HRIS/ATS, тикетів HR і вузьких місць	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: політики, JD, грейди, FAQ, інтерв'ю-гайди	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: скринінг CV, інтерв'ю-нотатки, HR-чат-бот	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції ATS + HRIS + Slack + survey, онбординг-асистент	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики AI у наймі, KPI, ролі, масштабування	керована AI-система HR

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Генерація JD і листів кандидатам	готові шаблони + LLM, без інтеграцій
AI-скринінг CV на 1-2 пілотних вакансіях	працює поверх наявного ATS
Інтерв'ю-нотатки і скоркарди	одна інтеграція із Zoom/Meet
HR-чат-бот на базі FAQ	база знань уже частково існує
Авто-довідки й типові документи	шаблони + дані з HRIS

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Онбординг-асистент з планами 30/60/90	швидший ramp-up і менше навантаження на HR
AI-аналіз engagement-опитувань	драйвери настрою по командах у динаміці
Персональні треки розвитку в L&D;	навчання під роль і прогалини, а не «для всіх»
Зведення фідбеку для performance review	повніші й справедливіші review за менший час

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Прогноз відтоку на основі сигналів	утримання ключових людей до заяви
People analytics: єдиний data-layer (ATS + HRIS + survey)	рішення про людей на даних, а не відчуттях
Workforce planning і forecast найму	план найму синхронний із планом бізнесу
C&B; бенчмаркінг і аналіз equity	конкурентні вилки і справедлива оплата

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
JD і листи через AI	швидший запуск вакансій	Low	High	1–2 тижні
AI-скрінінг CV	–80% часу скрінінгу	Medium	High	2–4 тижні
Інтерв'ю-нотатки + скоркарди	+якість оцінки	Medium	High	2–4 тижні
HR-чат-бот з бази знань	–50% типових тікетів	Medium	High	4–6 тижнів
Онбординг-асистент	швидший ramp-up	Medium	Medium	6–8 тижнів
Engagement-аналіз + сигнали	нижчий turnover	High	Medium	6–10 тижнів
People analytics data-layer	рішення на даних	High	Medium	10–12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com — підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у фінансовому департаменті

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль фінансового департаменту

Фінансовий департамент забезпечує компанію грошима, точністю і контролем: обробка первинки, платежі постачальникам (AP), виставлення рахунків і збір дебіторки (AR), закриття місяця, бюджетування і план-факт (FP&A;), управління cash flow, управлінська й податкова звітність. Це найбільш «документоємний» департамент: до 70% робочого часу йде на введення даних, звірки й підготовку звітів – саме тут AI дає швидкий і вимірваний ефект без зміни облікової політики.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість закриття	первинка, звірки й аномалії обробляються авто	закриття за 3–5 днів замість 10–15
Якість даних	інвойси розпізнаються і рознесені без ручного вводу	менше помилок у проводках
Прогнозованість	AI будує rolling forecast по cash і P&L;	керована ліквідність, менше касових розривів
Продуктивність	рутина (звірки, matching, звіти) автоматизована	команда займається аналізом, а не введенням
Контроль	аномалії й дублікати платежів ловляться авто	менше втрат і фроду

Ключовий принцип: AI готує розрахунки, чернетки проводок і звітів, але всі платежі, проводки та звітність затверджує фінансист. Жодна цифра не йде в банк, облік чи до податкової без перевірки людиною.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
CFO / Head of Finance	стратегія, ліквідність, звітність, команда	AI-forecast, dashboards, сценарії what-if
Головний бухгалтер	облік, закриття, податки, аудит	авто-звірки, контроль проводок, checklist закриття
Бухгалтер AP/AR	інвойси, платежі, рахунки, дебіторка	Document AI, matching, нагадування боржникам
Фінансовий аналітик (FP&A;)	бюджет, план-факт, моделі, звіти	генерація звітів, варіанс-аналіз, драйвер-моделі
Казначей / cash management	платіжний календар, банки, валюта	cash flow forecast, оптимізація залишків
Фінансовий контролер	політики, ліміти, комплаєнс	аномалії, аудиторський слід, контроль доступів

04 Карта процесів фінансового департаменту

Етап	Процеси	AI-результат
Обробка первинки	приймання, розпізнавання, рознесення документів	авто-екстракція даних з інвойсів і актів
Платежі (AP)	затвердження, платіжний календар, оплата	чернетки платежів + контроль дублікатів
Рахунки (AR)	виставлення, контроль оплат, дебіторка	авто-рахунки й розумні нагадування
Закриття місяця	звірки, нарахування, коригування	checklist + авто-звірка рахунків
Планування / бюджет	бюджет, план-факт, сценарії	драйвер-моделі й варіанс-аналіз
Cash flow	прогноз, розриви, розміщення залишків	rolling forecast на 13 тижнів
Управлінська звітність	P&L, баланс, дашборди, коментарі	звіт + пояснення відхилень природною мовою

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Введення інвойсів	вручну з PDF/пошти	OCR + екстракція + рознесення	Vic.ai, Ramp, DocuWare	-80% часу вводу	High
Звірка платежів	вручну в таблицях	авто-matching банку з інвойсами	ERP AI, HighRadius	швидша звірка	High
Нагадування боржникам	нерегулярно	авто-листи за віком боргу	Upflow, ChatGPT	-DSO	High
Закриття місяця	checklist у голові	AI-checklist + пошук аномалій	FloQast, Numeric	-3-7 днів циклу	High
План-факт аналіз	ручні зведення	авто-варіанс + коментарі	Datarails, Cube	швидкий інсайт	Med
Cash flow прогноз	таблиця раз на місяць	rolling 13-week forecast	Agicap, ChatGPT	менше розривів	Med
Управлінські звіти	аналітик збирає вручну	генерація звіту за запитом	Power BI Copilot	звіт за хвилини	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · Document AI для інвойсів і первинки

Процес: інвойси, акти й накладні приходять поштою/PDF і вводяться вручну

Проблема: 5–15 хв на документ, помилки в сумах і реквізитах, загублені документи

AI-рішення: OCR + LLM розпізнає документ, витягає реквізити, суми й ПДВ, пропонує рахунок обліку та створює чернетку проводки в ERP

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

Інтеграції: email, ERP/1C/BAS, документообіг (Вчасно/М.Е.Дос)

Роль людини: бухгалтер перевіряє і підтверджує кожну проводку

KPI: вартість і час обробки інвойсу, % документів без ручних правок

Ризики: хибне розпізнавання сум — подвійний контроль над порогом суми

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · AI-прогноз cash flow

Процес: казначей раз на місяць збирає прогноз у таблиці з різних джерел

Проблема: прогноз швидко застаріває; касові розриви помічають запізно

AI-рішення: модель збирає залишки, платіжний календар, дебіторку й історію платіжної поведінки клієнтів та будує rolling forecast на 13 тижнів зі сценаріями

Інструменти: Agicap, HighRadius, ChatGPT + банківські API

Інтеграції: банки (API/виписки), ERP, AR/AP-модулі

Роль людини: казначей затверджує прогноз і рішення щодо розривів

KPI: forecast accuracy (факт vs прогноз), кількість касових розривів

Ризики: модель на аномальних періодах — ручні коригування сценаріїв

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Авто-звірка і matching платежів

Процес: банківська виписка звіряється з інвойсами й рахунками вручну

Проблема: години на звірку; неспівпадіння висять тижнями; дублікати платежів

AI-рішення: AI зіставляє платіж, інвойс і замовлення (2-way/3-way matching), закриває збіги авто, а винятки виносить у чергу з поясненням

Інструменти: HighRadius, Ramp, модулі ERP, ChatGPT для винятків

Інтеграції: банк, ERP/1C/BAS, AP/AR

Роль людини: бухгалтер розбирає лише винятки, не всю виписку

KPI: % авто-звірених транзакцій, час звірки, знайдені дублікати

Ризики: хибний matching — авто-закриття тільки при 100% збігу реквізитів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · AI-помічник закриття місяця

Процес: закриття тримається на досвіді головбуха і ручних checklist'ах

Проблема: закриття 10–15 днів; аномальні проводки знаходять постфактум

AI-рішення: AI веде checklist закриття, автоматично звіряє обороти й залишки, шукає аномалії в проводках (нетипові суми, контрагенти, рахунки) і показує статус готовності

Інструменти: FloQast, Numeric, BlackLine, ChatGPT

Інтеграції: ERP/1C/BAS, таблиці, документообіг

Роль людини: головбух підтверджує коригування і підписує закриття

KPI: дні до закриття, кількість пост-закривних коригувань

Ризики: пропущені аномалії – AI доповнює, а не замінює контроль

Складність: High · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Управлінські звіти природною мовою

Процес: аналітик щомісяця вручну збирає P&L, cash і коментарі для керівництва

Проблема: 2–4 дні на звіт; відповіді на питання «чому вирости витрати?» – ще дні

AI-рішення: AI-копілот над BI/ERP: генерує звіт за запитом («покажи P&L; по підрозділах з коментарем відхилень»), пояснює драйвери відхилень і готує чернетку коментаря для борда

Інструменти: Power BI Copilot, Looker, Datarails, ChatGPT

Інтеграції: ERP, BI, бюджетна модель, таблиці

Роль людини: аналітик перевіряє цифри і фіналізує висновки

KPI: час підготовки звіту, кількість ad-hoc запитів закритих за день

Ризики: галюцинації в цифрах – звіт тільки з даних BI, не з пам'яті LLM

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Invoice Processing Agent	розпізнати й рознести первинку	PDF/фото документів	чернетка проводки	email, ERP
Reconciliation Agent	звірка банку з обліком	виписки, інвойси	закриті збіги + винятки	банк, ERP
Collections Agent	нагадування дебіторам	aging report, історія	листи + ескалації	AR, email, CRM
Close Assistant Agent	checklist і аномалії закриття	обороты, проводки	статус + список аномалій	ERP, FloQast
Cash Forecast Agent	прогноз ліквідності	залишки, календар, AR/AP	13-week forecast	банки, ERP
Reporting Agent	звіти за запитом	BI, бюджет, факт	звіт + коментар	BI, ERP, Slack

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	аналіз, чернетки, пояснення відхилень
Document AI / OCR	Ramp, Vic.ai, DocuWare, ABBYY	інвойси, акти, первинка
ERP / облік	1C/BAS, SAP, NetSuite, Xero, QuickBooks	проводки, регістри, податки
FP&A;	Datarails, Cube, Anaplan, Pigment	бюджет, план-факт, моделі
Spend management	Ramp, Payhawk, Pleo	картки, витрати, approvals
BI / звітність	Power BI (Copilot), Looker, Tableau	дашборди, звіти за запитом
Payments / reconciliation	HighRadius, Upflow, банківські API	звірка, collections, платежі
Governance	корпоративні акаунти, DLP, RBAC, audit log	безпека фінданих

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
ERP / 1C / BAS	ядро обліку	єдине джерело правди про проводки
Банки (API / виписки)	гроші	дані для звірки і cash forecast
CRM	продажі	прогноз надходжень від угод, рахунки
BI / дашборди	аналітика	P&L, cash, KPI в реальному часі
Документообіг (Вчасно / М.Е.Дос)	первинка й підписи	юридично значимі документи в потоці
E-invoicing / податкова	комплаєнс	реєстрація ПН, звітність без ручного вводу
Slack / Teams	комунікації	approvals платежів і алерти аномалій

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Облікова політика	методи обліку, амортизація, визнання доходу
План рахунків і аналітики	рахунки, статті, ЦФО, проєкти
Регламент закриття	checklist, строки, відповідальні
Платіжна політика	ліміти, рівні затвердження, строки оплат
Договори й умови	умови оплат постачальників і клієнтів
Бюджетна модель	драйвери, припущення, версії бюджету
Податкові правила	ПДВ, податок на прибуток, дедлайни звітності
Шаблони	звіти, листи боржникам, пояснення для аудиту
Історія закриттів	минулі коригування, типові помилки, аномалії

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість закриття	днів до закриття місяця, % задач закриття вчасно
Точність прогнозу	cash forecast accuracy, budget variance
Оборотність	DSO (дебіторка), DPO (кредиторка), CCC
Вартість процесів	вартість обробки одного інвойсу, cost of finance function
Якість обліку	кількість помилок у проводках, пост-закривні коригування
Продуктивність	документів на бухгалтера, час на ad-hoc звіт
Якість AI	% документів без ручних правок, % авто-звірених транзакцій

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Галюцинації в цифрах	звіти тільки з даних ERP/BI; заборона «цифр з пам'яті» LLM
Помилкові платежі	подвійне затвердження, ліміти, авто-платежі заборонені
Контроль доступу до фінданих	RBAC, корпоративні акаунти, сегрегація обов'язків
Відсутність аудиторського сліду	логування всіх AI-дій, версії документів, audit trail
Помилки розпізнавання первинки	пориг суми для подвійної перевірки, вибірковий контроль
Витік фінансової інформації	DLP, заборона публічних чатів для фінданих, шифрування
Over-automation	фінансист затверджує кожну проводку і платіж

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів: первинка, платежі, закриття, звітність, вузькі місця	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: облікова політика, план рахунків, регламенти, шаблони	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: Document AI на інвойсах, авто-звірка банку, нагадування дебіторам	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції ERP + банки + BI, checklist закриття, cash forecast	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, ліміти, KPI, ролі, масштабування на всі юрособи	керована AI-система фінансів

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Document AI на вхідних інвойсах	готові сервіси, ефект видно за тиждень
Авто-нагадування дебіторам за aging	прості правила + шаблонні листи
AI-чернетки пояснень відхилень план-факт	LLM поверх наявних таблиць
Checklist закриття місяця	структурування без нових систем
Пошук дублікатів платежів і контрагентів	один прогін по історії ERP

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Авто-звірка банку з обліком (matching)	години замість днів на звірку
Rolling 13-week cash forecast	керована ліквідність, менше розривів
FP&A-; платформа з драйвер-моделлю	бюджет і сценарії без ручних таблиць
AI-копілот у BI для звітів за запитом	звіт за хвилини, менше ad-hoc навантаження

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Continuous close (закриття за 1-3 дні)	цифри для рішень майже в реальному часі
AI-детекція фроду й аномалій у платежах	захист грошей до того, як платіж пішов
Наскрізний data-layer (ERP + банки + CRM + BI)	повна фінансова картина компанії
Сценарне моделювання what-if для CFO	швидкі рішення щодо цін, витрат, валюти

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Document AI для первинки	-80% часу вводу	Medium	High	2-4 тижні
Collections-нагадування	-DSO	Low	High	1-2 тижні
Авто-звірка платежів	швидша звірка	Medium	High	3-5 тижнів
Checklist закриття + аномалії	-дні закриття	Medium	High	4-6 тижнів
Cash flow forecast	менше розривів	Medium	Medium	4-6 тижнів
AI-звіти у BI	звіт за хвилини	High	Medium	6-10 тижнів
Continuous close + фрод-детекція	контроль і швидкість	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI в операційному департаменті

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль операційного департаменту

Операційний департамент забезпечує, щоб компанія стабільно виконувала обіцяне клієнтам: планування потужностей і ресурсів, виконання проєктів і доставка сервісу, контроль якості, робота з підрядниками, регламенти (SOP) та реагування на інциденти. Це найбільш «процесна» частина бізнесу: сотні повторюваних дій, чек-листів, статус-мітингів і документів – саме тут AI знімає рутину, робить процеси прозорими й скорочує cycle time без додаткового найму.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість процесів	статуси, протоколи й документи готуються авто	коротший cycle time, менше простоїв
Прозорість виконання	AI збирає стан задач і мітингів у єдину картину	керованість без мікроменеджменту
Актуальні SOP	регламенти генеруються й оновлюються з практики	менше помилок, швидший онбординг
Планування ресурсів	прогноз навантаження за історією й pipeline	без овертаймів і простою команд
Стабільна якість	AI перевіряє виконання за чек-листами	менше інцидентів і переробок

Ключовий принцип: AI не ухвалює операційні рішення сам. Він збирає дані, готує чернетки регламентів, сигналізує про відхилення й пропонує дії – рішення щодо процесів, людей і підрядників ухвалює керівник.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
COO / Head of Ops	стратегія операцій, бюджет, SLA, команда	ops-dashboard, аномалії, прогнози
Process manager	процеси, SOP, оптимізація, автоматизація	AI-SOP, process mining, workflow
Project / delivery manager	виконання проєктів, строки, ресурси	авто-статуси, протоколи, ризики строків
Quality manager	стандарти, чек-листи, аудити якості	AI-перевірка за чек-листами, аналіз браку
Vendor manager	підрядники, договори, SLA постачальників	моніторинг SLA, аналіз договорів
Ops analyst	звітність, метрики, вузькі місця	BI-запити мовою, аналіз тикетів/задач

04 Карта процесів (операційний цикл)

Етап	Процеси	AI-результат
Планування потужностей	попит, ресурси, календар завантаження	прогноз навантаження й план ресурсів
Виконання / delivery	проекти, задачі, статуси, дедлайни	авто-статуси й ранні сигнали зривів
Контроль якості	чек-листи, приймання, аудити	AI-перевірка й звіт відхилень
Управління підрядниками	вибір, договори, SLA, оплати	моніторинг SLA й ризиків контрактів
Документація / SOP	регламенти, інструкції, онбординг	актуальні SOP, згенеровані з практики
Інциденти	реєстрація, ескалація, розбір	класифікація, роутинг, post-mortem
Оптимізація процесів	аналіз метрик, вузькі місця	карта втрат часу й план покращень

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Створення й оновлення SOP	пишуться вручну, застарівають	генерація й актуалізація з записів	ChatGPT, Scribe, Notion AI	-помилки	High
Протоколи мітингів	нотатки вручну або ніяк	авто-протокол + доручення в задачі	Fireflies, tl;dv, Fathom	+виконання	High
Статус-звіти по проектах	PM збирає вручну	авто-зведення з задач і комітів	Asana AI, ClickUp Brain	економія часу	High
Контроль якості	вибіркові перевірки	AI-перевірка 100% за чек-листами	ChatGPT, custom LLM	-інциденти	High
Планування ресурсів	таблиці, інтуїція	прогноз за історією й pipeline	Float, Runn, BI+LLM	-простоті	Med
Обробка інцидентів	ручна ескалація	класифікація й роутинг тикетів	Zendesk AI, Jira SM	-час реакції	Med
Аналіз вузьких місць	рідко, вручну	process mining за даними задач	Celonis, BI+LLM	+пропускна здатність	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-SOP assistant: створення й актуалізація регламентів

Процес: регламенти й інструкції пишуться вручну після змін у процесах

Проблема: SOP застарівають, нові співробітники вчаться «з голосу», помилки повторюються

AI-рішення: AI генерує чернетку SOP із записів екрана, мітингів і переписок; за змінами в процесі пропонує оновлення діючих регламентів

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

Інтеграції: Notion/Confluence, Google Drive, Slack

Роль людини: process manager рецензує й затверджує кожен SOP

KPI: % процесів із актуальним SOP, час онбордингу

Ризики: AI фіксує «як є», а не «як треба» — обов'язкове рев'ю власника процесу

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-протоколи операційних мітингів і контроль доручень

Процес: щоденні/щотижневі статус-мітинги; домовленості фіксуються вручну

Проблема: доручення губляться, ніхто не відстежує виконання між мітингами

AI-рішення: транскрипція мітингу, авто-протокол, витяг доручень із відповідальними й строками, створення задач і нагадування про прострочення

Інструменти: Fireflies, tl;dv, Fathom, ChatGPT

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

Роль людини: керівник перевіряє протокол і підтверджує доручення

KPI: % виконаних доручень у строк, час на протоколювання

Ризики: приватність записів — згода учасників і політика зберігання

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Аналіз вузьких місць за даними задач і тикетів

Процес: задачі й тикети проходять етапи в трекері; де «застрягає» — видно лише інтуїтивно

Проблема: вузькі місця виявляються пізно, оптимізація ведеться наосліп

AI-рішення: AI аналізує логи задач/тикетів (час на етапах, повернення, переробки), кластеризує причини затримок і формує карту втрат часу з рекомендаціями

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

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

Роль людини: process manager верифікує висновки й затверджує зміни процесу

KPI: cycle time за етапами, % задач із переробками

Ризики: хибні кореляції на брудних даних — контроль якості даних трекера

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

Use case 4 · Прогноз навантаження й планування ресурсів

Процес: завантаження команд планується в таблицях на основі досвіду

Проблема: то овертайми, то простої; нові проекти приймаються без розуміння потужностей

AI-рішення: AI прогнозує навантаження за історією виконання, сезонністю й sales-pipeline та пропонує план розподілу людей і підрядників

Інструменти: Float, Runn, Forecast, BI + LLM

Інтеграції: трекер задач, CRM (pipeline), календар, HRM

Роль людини: COO/PM затверджує план і вирішує щодо найму чи підрядників

KPI: utilization команд, % проектів без овертаймів

Ризики: прогноз на короткій історії — довірчі інтервали й ручне коригування

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

Use case 5 · AI-контроль якості за чек-листами

Процес: якість результату (документ, реліз, замовлення, об'єкт) перевіряється вибірково вручну

Проблема: перевіряється 10–20% обсягу, дефекти доходять до клієнта

AI-рішення: AI перевіряє 100% результатів проти затверджених чек-листів і стандартів, формує звіт відхилень і повертає на доопрацювання до передачі клієнту

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

Інтеграції: трекер задач, сховище документів, service desk

Роль людини: quality manager розбирає спірні випадки й оновлює чек-листи

KPI: defect rate, % інцидентів у клієнта, вартість переробок

Ризики: формальна відповідність чек-листу без суті — вибіркові людські аудити

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
SOP Agent	генерація й оновлення регламентів	записи, переписки, старі SOP	чернетка SOP	Notion, Drive
Meeting Ops Agent	протоколи й доручення	записи мітингів	протокол + задачі	Zoom, Asana, Slack
Status Agent	авто-статуси проектів	задачі, коміти, дедлайни	зведення + ризики строків	Jira, ClickUp
QC Agent	перевірка за чек-листами	результати робіт, стандарти	звіт відхилень	трекер, сховище
Incident Agent	класифікація й роутинг	тикети, SLA	пріоритет + власник	service desk, Slack
Capacity Agent	прогноз навантаження	історія, pipeline, календар	план ресурсів	трекер, CRM, BI

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	SOP, аналіз, зведення, чек-листи
Workflow automation	Make, Zapier, n8n	зв'язки систем без коду
Project management AI	Asana AI, Monday AI, ClickUp Brain	статуси, ризики, розподіл задач
Process mining	Celonis, UiPath Process Mining	вузькі місця за фактичними логами
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Fathom	протоколи, доручення, пошук по мітингах
Document AI	Notion AI, Scribe, Google Document AI	регламенти, інструкції, розбір документів
BI / аналітика	Looker Studio, Power BI + Copilot	метрики, дашборди, запити мовою
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека даних і доступів

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
Трекер задач (Jira / Asana / ClickUp)	ядро виконання	єдине джерело правди про роботи
Service desk (Zendesk / Jira SM)	інциденти й запити	дані для роутингу й SLA-контролю
Zoom / Meet + календар	мітинги	джерело протоколів і доручень
Notion / Confluence / Drive	знання й SOP	база для AI-асистентів і онбордингу
CRM	pipeline продажів	вхід для прогнозу навантаження
BI / дашборди	аналітика	метрики процесів і контроль KPI
Slack / Teams	сповіщення	сигнали про відхилення й ескалації

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
SOP і регламенти	покрокові інструкції всіх процесів
Карта процесів	етапи, власники, входи/виходи, SLA
Чек-листи якості	критерії приймання за типами робіт
Шаблони документів	звіти, акти, договори, протоколи
Реєстр підрядників	умови, SLA, історія співпраці, оцінки
База інцидентів	кейси, причини, рішення, post-mortem
Метрики й нормативи	планові cycle time, норми виробітку
Онбординг-матеріали	курси й гайди для нових людей
Рішення й lessons learned	чому змінювали процеси, що спрацювало

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	cycle time процесів, час реакції на інцидент
Надійність	on-time delivery, % дотримання SLA
Вартість	вартість процесу/операції, вартість переробок
Стандартизація	% процесів із актуальним SOP, час онбордингу
Інциденти	кількість, MTTR, % повторних
Продуктивність	utilization, задач на людину, % овертаймів
Якість AI	точність протоколів/SOP, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Хибні AI-висновки про процеси	human-in-the-loop, верифікація власником процесу
SOP «як є» замість «як треба»	рев'ю process manager перед публікацією
Приватність записів мітингів	згода, політика зберігання, обмеження доступу
Витік операційних даних	корпоративні акаунти, DLP, ролі доступу
Over-automation критичних рішень	ескалації і зупинки процесів затверджує людина
Брудні дані трекара	data hygiene, обов'язкові поля, регулярні аудити
Опір команди змінам	навчання, пілоти з ранніми адептами, прозорі метрики

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів, трекара, мітингів, SOP і вузьких місць	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: карта процесів, SOP, чек-листи, шаблони	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: meeting-протоколи, SOP assistant, авто-статуси	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції трекара + service desk + BI, QC-агент, інциденти	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, KPI, ролі, масштабування на всі процеси	керована AI-система операцій

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Авто-протоколи мітингів і доручення в задачі	мінімум інтеграцій, миттєва економія часу
AI-чернетки SOP з існуючих матеріалів	готові записи й переписки + LLM
Авто-статуси проєктів із трекара	працює на наявних даних задач
Класифікація й роутинг тикетів	прості правила + LLM
Шаблонні звіти й акти через AI	готові шаблони + LLM

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
AI-контроль якості 100% результатів	менше дефектів у клієнта, дешевші переробки
Прогноз навантаження й планування ресурсів	без овертаймів і простоїв, обґрунтований найм
Моніторинг SLA підрядників + аналіз договорів	керовані вендори, менше ризиків контрактів
Process mining за даними трекара	об'єктивна карта вузьких місць

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Наскрізна ops-платформа (трекер + desk + BI + LLM)	повна картина операцій у реальному часі
Автономні агенти інцидент-менеджменту	реакція за хвилини без чергового
Динамічне перепланування ресурсів	автоматична відповідь на зриви й пікові навантаження
Digital twin ключових процесів	симуляція змін до впровадження

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Meeting-протоколи + доручення	+виконання, -час	Low	High	1-2 тижні
AI-SOP assistant	-помилки, -онбординг	Low	High	2-4 тижні
Авто-статуси проєктів	прозорість, -зриви	Medium	High	2-4 тижні
AI-контроль якості	-дефекти	Medium	High	4-6 тижнів
Роутинг інцидентів	-час реакції	Medium	Medium	4-6 тижнів
Прогноз навантаження	-простої/овертайми	High	Medium	6-10 тижнів
Process mining + агенти	+пропускна здатність	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у продуктовому департаменті

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль продуктового департаменту

Продуктовий департамент вирішує, ЩО будувати і ЧОМУ: discovery та дослідження користувачів, аналіз фідбеку, пріоритизація roadmap, вимоги й специфікації для розробки, запуски та аналіз метрик. Більшість часу команди йде на збирання й синтез інформації – інтерв'ю, тикети, відгуки, дані аналітики, конкуренти. Саме на цій «інформаційній рутині» AI дає найбільший ефект: скорочує шлях від сирого сигналу до обґрунтованого продуктового рішення з тижнів до днів.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість discovery	синтез інтерв'ю і фідбеку за години, а не тижні	коротший цикл ідея → рішення
Повнота сигналів	аналізується 100% фідбеку, а не вибірка	менше «сліпих зон» у болях
Якість вимог	PRD і user stories генеруються з дослідницьких даних	менше переробок у розробці
Обґрунтована пріоритизація	оцінки impact/effort спираються на дані	roadmap захищається цифрами
Продуктивність PM	рутина (нотатки, статуси, чернетки) автоматизована	більше часу на стратегію і клієнтів

Ключовий принцип: AI не ухвалює продуктові рішення. Він збирає, кластеризує й пропонує – що будувати, для кого і в якій послідовності, вирішує продуктова команда. Кожен AI-висновок має посилання на першоджерело (тикет, інтерв'ю, метрику), яке людина може перевірити.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
CPO / Head of Product	стратегія, roadmap, портфель, команда	AI-дайджести сигналів, сценарії roadmap
Product Manager	discovery, вимоги, пріоритизація, запуск	синтез фідбеку, чернетки PRD, аналіз гіпотез
Product Designer	UX/UI, прототипи, дизайн-система	AI-прототипування, варіанти рішень
UX Researcher	інтерв'ю, тести юзабіліті, опитування	транскрипція, кодування, синтез інсайтів
Product Analyst	метрики, воронки, A/B-тести	запити природною мовою, аномалії, звіти
Product Ops	процеси, інструменти, ритуали, дані	автоматизації, data hygiene, шаблони

04 Карта процесів (продуктовий цикл)

Етап	Процеси	AI-результат
Discovery / дослідження	інтерв'ю, опитування, ринок	синтезовані інсайти з посиланнями
Аналіз фідбеку	тикети, відгуки, NPS, дзвінки	кластери болей із частотою і сегментами
Пріоритизація / roadmap	скоринг, планування кварталу	data-backed оцінки impact/effort
Вимоги / специфікації	PRD, user stories, критерії	чернетки документів з дослідницьких даних
Дизайн / прототипи	флоу, макети, тести	швидкі інтерактивні прототипи
Запуск	реліз-нотатки, комунікація, навчання	згенеровані матеріали запуску
Аналіз метрик	adoption, retention, A/B	авто-звіти й пояснення відхилень

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Аналіз фідбеку	вибірково, вручну	кластеризація 100% сигналів	Dovetail, Productboard AI	повнота болей	High
Аналіз інтерв'ю	нотатки, пам'ять	транскрипція + кодування тем	Dovetail, Claude, Grain	швидший синтез	High
Чернетки PRD/stories	з нуля вручну	генерація з даних discovery	Claude, ChatGPT, Notion AI	-час, +якість	High
Продуктова аналітика	запити до аналітика	питання природною мовою	Amplitude AI, PostHog	time-to-insight	High
Конкурентний моніторинг	епізодично	авто-дайджест змін конкурентів	Clue, Crayon, ChatGPT	раннє виявлення	Med
Прототипування	дні на макет	прототип за годину з опису	Figma AI, v0, Lovable	швидкі тести	Med
Реліз-матеріали	PM пише вручну	генерація з тикетів і PRD	Claude, LaunchNotes	швидший запуск	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · Аналіз фідбеку з усіх каналів

Процес: фідбек надходить у тикети підтримки, відгуки в сторах, NPS-коментарі, дзвінки sales і CS

Проблема: канали розрізнені; PM бачить 5–10% сигналів; гучні запити перемагають масові болі

AI-рішення: єдиний пайплайн збирає весь фідбек, кластеризує болі за темами, рахує частоту, сегмент і вплив на виручку; щотижневий дайджест топ-болей із цитатами

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

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

Роль людини: PM валідує кластери, вирішує, що йде в roadmap

KPI: % каналів у пайплайні, time-to-insight, к-сть рішень з посиланням на фідбек

Ризики: перекіс на «гучних» користувачів – зважування за сегментами й ARR

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-чернетки PRD та user stories

Процес: PM пише PRD, user stories й acceptance-критерії з нуля під кожну фічу

Проблема: 2–5 днів на документ; неповні вимоги – переробки й питання від розробки

AI-рішення: AI збирає чернетку PRD з інсайтів discovery, тикетів і шаблону компанії: контекст, проблема, рішення, stories, критерії, edge cases, метрики успіху

Інструменти: Claude, ChatGPT, Notion AI, ChatPRD

Інтеграції: Notion/Confluence, Jira/Linear, Dovetail

Роль людини: PM редагує, ухвалює score і фінальний документ

KPI: час підготовки PRD, к-сть уточнень від розробки, % переробок

Ризики: правдоподібні, але хибні вимоги – рев'ю PM і техліда обов'язкове

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Аналіз користувацьких інтерв'ю

Процес: дослідник проводить 5–15 інтерв'ю на цикл, вручну розшифровує й кодує теми

Проблема: синтез займає 1–2 тижні; частина інсайтів губиться; знання лишаються в головах

AI-рішення: авто-транскрипція, тегування тем, крос-аналіз усіх інтерв'ю циклу, зведення інсайтів з цитатами; накопичуваний research repository з пошуком

Інструменти: Dovetail, Grain, Looppanel, Claude

Інтеграції: Zoom/Meet, research repository, Notion

Роль людини: дослідник перевіряє коди й формулює висновки

KPI: час циклу дослідження, к-сть інтерв'ю на цикл, повторне використання інсайтів

Ризики: приватність респондентів – згода, анонімізація, політика зберігання

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Конкурентний моніторинг

Процес: аналіз конкурентів робиться раз на квартал або перед великими рішеннями

Проблема: зміни конкурентів (фічі, ціни, позиціонування) помічаються із запізненням у місяці

AI-рішення: агент відстежує сайти, changelog, огляди й вакансії конкурентів, щотижня формує дайджест змін з оцінкою значущості для нашого roadmap

Інструменти: Klue, Crayon, ChatGPT/Claude з web-доступом

Інтеграції: Slack, Notion, roadmap-інструмент

Роль людини: PM інтерпретує значущість і реакцію

KPI: швидкість виявлення змін, к-сть рішень з урахуванням конкурентних даних

Ризики: реактивність «навздогін» — конкуренти інформують, а не диктують roadmap

Складність: Low · **Пріоритет:** Medium

Use case 5 · Генерація й аналіз A/B-гіпотез

Процес: гіпотези для експериментів народжуються ad-hoc; аналіз результатів чекає аналітика

Проблема: мало гіпотез, довгий цикл; результати A/B інтерпретуються поверхово

AI-рішення: AI пропонує гіпотези з даних воронки і фідбеку (де відвал, чому), допомагає з дизайном експерименту, а після — пояснює результат по сегментах і радить наступний крок

Інструменти: Amplitude AI, PostHog, Mixpanel, Statsig, Claude

Інтеграції: product analytics, feature flags, BI

Роль людини: аналітик валідує методологію, PM ухвалює рішення

KPI: к-сть експериментів на квартал, % значущих результатів, приріст activation/retention

Ризики: хибні кореляції й p-hacking — статистична дисципліна, рев'ю аналітика

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Feedback Intelligence Agent	кластеризація фідбеку	тикети, відгуки, NPS, дзвінки	топ-болі + цитати	Zendesk, CRM, Slack
Research Synthesis Agent	синтез інтерв'ю і досліджень	записи, транскрипти	інсайти + репозиторій	Zoom, Dovetail
PRD Draft Agent	чернетки PRD/stories	інсайти, шаблон, тикети	документ вимог	Notion, Jira/Linear
Competitor Watch Agent	моніторинг конкурентів	сайти, changelog, огляди	щотижневий дайджест	Slack, Notion
Analytics Copilot	відповіді на data-питання	події, воронки, когорти	звіт + пояснення	Amplitude, BI
Launch Agent	матеріали запуску	PRD, тикети релізу	реліз-нотатки, FAQ	Jira, LaunchNotes, Slack

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	Claude Team, ChatGPT Enterprise, Gemini	синтез, чернетки, аналіз
Product analytics	Amplitude AI, Mixpanel Spark, PostHog AI	метрики, воронки, NL-запити
Feedback intelligence	Dovetail, Productboard AI, Kraftful, Enterpret	кластеризація фідбеку
Research AI	Grain, Looppanel, Maze AI, Sprig	інтерв'ю, тести, опитування
Prototyping	Figma AI, v0, Lovable, Uizard	швидкі макети й прототипи
Roadmap tools	Productboard, Aha!, airfocus AI	пріоритизація, планування
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Granola	нотатки зустрічей, рішення
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека даних користувачів

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
Product analytics (Amplitude / PostHog)	поведінкові дані	основа для гіпотез і оцінки ефекту
Підтримка (Zendesk / Intercom)	тикети користувачів	найбільший канал болей
CRM + Gong	дзвінки sales/CS	запити ринку й причини відмов
Jira / Linear	розробка	зв'язок вимог із делівері
Notion / Confluence	документи	PRD, інсайти, research repository
Figma	дизайн	прототипи й макети в одному циклі
Slack / Teams	комунікація	дайджести сигналів і запусків

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Продуктова стратегія	візія, цілі, north star metric
Персони і сегменти	портрети, JTBD, болі, сценарії
Research repository	інтерв'ю, інсайти, опитування з тегами
Фідбек-архів	кластери болей, частоти, цитати
PRD і рішення	вимоги, ADR, чому побудували/відхилили
Метрики	словник подій, дашборди, бенчмарки
Конкуренти	профілі, порівняння, дайджести змін
Шаблони	PRD, user story, гіпотеза, реліз-нотатки
Історія експериментів	гіпотези, результати, висновки

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість інсайтів	time-to-insight, час відповіді на data-питання
Discovery-цикл	тривалість циклу ідея → валідоване рішення, к-сть інтерв'ю
Продуктові метрики	activation, retention, feature adoption, NPS
Adoption фіч	% користувачів нової фічі за 30 днів, глибина використання
Пріоритизація	% roadmap-рішень з data-обґрунтуванням, % фіч, що досягли цілі
Продуктивність PM	час на PRD, частка часу на discovery vs адмін-рутину
Якість AI	точність кластерів, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Хибні AI-інсайти	кожен висновок з посиланням на джерело, валідація PM/дослідником
Приватність даних користувачів	згода, анонімізація, корпоративні акаунти, DLP
Перекис на гучний фідбек	зважування за сегментами, ARR і частотою
AI-PRD без розуміння контексту	PM відповідає за score; AI – лише чернетка
P-hacking в експериментах	статистична методологія, рев'ю аналітика
Витік product-планів через AI-сервіси	enterprise-акаунти, заборона публічних інструментів
Over-automation discovery	живі інтерв'ю не замінюються; AI лише масштабує синтез

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів discovery, каналів фідбеку, аналітики й документів	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: стратегія, персони, шаблони PRD, словник метрик	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: feedback intelligence, PRD-чернетки, аналіз інтерв'ю	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції support + analytics + Jira, analytics copilot, competitor watch	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, KPI, ролі, масштабування на всі продуктової команди	керована AI-система discovery

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Кластеризація фідбеку з підтримки	дані вже є в Zendesk/Intercom
AI-чернетки PRD і user stories	готовий шаблон + LLM, без інтеграцій
Транскрипція й синтез інтерв'ю	мінімум налаштувань, миттєва економія часу
Реліз-нотатки й матеріали запуску	генеруються з наявних тикетів і PRD
Нотатки продуктової зустрічей	meeting AI підключається за день

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Єдиний feedback-пайплайн з усіх каналів	повна картина болей із частотою і сегментами
Analytics copilot (питання природною мовою)	time-to-insight хвилини замість днів
Research repository з AI-пошуком	інсайти накопичуються й перевикористовуються
Конкурентний моніторинг на автопілоті	раннє виявлення загроз і можливостей

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Data-backed пріоритизація roadmap	скоринг фіч на фідбеку, метриках і виручці
AI-генерація і конвеєр A/B-гіпотез	більше експериментів, швидший приріст метрик
Єдиний data-layer (фідбек + аналітика + CRM + delivery)	повний контур сигнал → рішення → ефект
Прототип-до-тесту за день (Figma AI / v0)	валідація ідей до написання коду

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Feedback intelligence	повнота болей	Medium	High	2–4 тижні
PRD draft agent	–час, +якість вимог	Low	High	1–2 тижні
Research synthesis	швидший discovery	Medium	High	2–4 тижні
Analytics copilot	time-to-insight	Medium	High	4–6 тижнів
Competitor watch	раннє виявлення	Low	Medium	3–5 тижнів
A/B-конвеєр гіпотез	+метрики продукту	High	Medium	6–10 тижнів
Data-backed roadmap	обґрунтовані рішення	High	Medium	10–12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com — підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI в IT та розробці

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль IT-департаменту

IT-департамент створює й підтримує продукт та внутрішню інфраструктуру: планування спринтів, розробка, code review, тестування, деплой, моніторинг, реагування на інциденти та підтримка співробітників. Значна частина роботи — повторювані задачі з чіткими артефактами (код, тести, логи, тікети, документація), тому саме тут AI дає один із найбільших вимірюваних ефектів: швидше постачання фіч, менше багів у проді й швидше відновлення після збоїв.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість постачання	AI-асистент пише boilerplate, тести й міграції	коротший lead time фіч
Якість коду	кожен PR проходить AI-review до людського	менше багів у проді
Стабільність	AI аналізує логи й метрики, пропонує причину збою	нижчий MTTR
Продуктивність	рутина (тести, доки, тікети) автоматизована	більше часу на архітектуру
Масштабованість підтримки	helpdesk-бот закриває типові звернення	IT росте повільніше за компанію

Ключовий принцип: AI не мерджить код і не деплоїть у прод самостійно. Він пропонує, перевіряє й прискорює — код-рев'ю і деплой критичних змін завжди підтверджує інженер (human-in-the-loop).

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
СТО / Head of Engineering	стратегія, архітектура, бюджет, команда	метрики DORA, AI-політики, ROI інструментів
Team Lead	планування, code review, менторинг	AI-review як перший фільтр, розбивка задач
Розробники	фічі, багфікси, unit-тести	coding assistant, генерація тестів і доків
QA-інженер	тест-плани, автотести, регресія	автогенерація тестів, аналіз flaky-тестів
DevOps / SRE	CI/CD, інфраструктура, моніторинг	AI-розбір логів, IaC-асистент, аномалії
Внутрішній IT support	доступи, техніка, облікові записи	helpdesk-бот, авто-тріаж тікетів

04 Карта процесів (життєвий цикл розробки)

Етап	Процеси	AI-результат
Планування спринтів	беклог, оцінка, декомпозиція	чернетки user stories й оцінок з історії
Розробка	код, рефакторинг, міграції	згенерований код і boilerplate під контролем
Code review	перегляд PR, зауваження	AI-review до людини: баги, стиль, безпека
Тестування	unit / integration / e2e, регресія	автогенерація тестів і тест-даних
Деплой і моніторинг	CI/CD, релізи, метрики	аналіз аномалій, release notes
Інциденти	тріаж, діагностика, post-mortem	гіпотези причин з логів, чернетка post-mortem
Внутрішня IT-підтримка	тікети, доступи, онбординг	бот закриває типові запити, ескалює складні

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Написання коду	все вручну	асистент пише код, тести, міграції	Copilot, Claude Code, Cursor	+швидкість	High
Code review	чекає лідів, черга	AI-review за хвилини до людського	CodeRabbit, Graphite	-PR cycle time	High
Написання тестів	часто пропускають	автогенерація unit/e2e тестів	Copilot, Codium, Playwright	+покриття	High
Розбір інцидентів	ручний пошук у логах	AI пропонує причину й фікс	Datadog, Sentry AI	-MTTR	High
Документація	застаріває	авто-доки з коду й PR	Claude Code, Mintlify	актуальні доки	Med
IT-тікети	інженери відволікаються	бот закриває 40-60% типових	Slack-бот + LLM	-навантаження	Med
Оцінка задач	суб'єктивно	оцінка з історії схожих задач	LLM + Jira/Linear	точніший план	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI coding assistant у щоденній розробці

Процес: розробник пише код, тести, міграції та рефакторить вручну

Проблема: до 40% часу йде на boilerplate, типові патерни й пошук по кодовій базі

AI-рішення: асистент в IDE генерує код за контекстом репозиторію, пояснює чужий код, пише тести й міграції; агентний режим виконує задачу цілком під наглядом

Інструменти: GitHub Copilot, Claude Code, Cursor

Інтеграції: IDE, Git, CI

Роль людини: ставить задачу, читає й приймає кожну зміну; авторство і відповідальність — за інженером

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

Ризики: сліпе прийняття згенерованого коду — обов'язковий review і тести в CI

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 2 · AI code review

Процес: кожен PR чекає на перегляд тімліда або колеги

Проблема: черга на review — головне вузьке місце; дрібні зауваження забирають час сеньйорів

AI-рішення: AI-ревіюер коментує PR за хвилини: баги, вразливості, стиль, забуті edge cases; людина дивиться вже «очищений» PR і фокусується на архітектурі

Інструменти: CodeRabbit, Graphite, GitHub Copilot code review

Інтеграції: GitHub/GitLab, CI, Slack

Роль людини: фінальний approve і merge — тільки інженер; AI не блокує і не мерджить

KPI: PR cycle time, кількість зауважень, знайдених до людського review

Ризики: хибні спрацювання й шум — тюнінг правил, поріг впевненості

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Автогенерація тестів і QA-автоматизація

Процес: QA пише тест-плани й автотести вручну; частина коду без покриття

Проблема: тести пишуться в останню чергу; регресія довга, flaky-тести ігноруються

AI-рішення: генерація unit-тестів за кодом, e2e-сценаріїв за user story, тест-даних; аналіз flaky-тестів і пропозиції фіксів

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

Інтеграції: CI/CD, тест-раннери, Jira/Linear

Роль людини: QA затверджує сценарії, тримає стратегію тестування

KPI: test coverage, escaped bugs, тривалість регресії

Ризики: тести, що «підганяються» під код — review сценаріїв QA-інженером

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · AI-розбір інцидентів і on-call асистент

Процес: при збої on-call інженер вручну переглядає логи, метрики й останні релізи

Проблема: діагностика займає години; знання про минулі інциденти — в головах

AI-рішення: AI корелює алерти, логи й останні деплої, пропонує ймовірну причину і кроки з runbook; після інциденту генерує чернетку post-mortem

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

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

Роль людини: підтверджує діагноз, виконує фікс, затверджує post-mortem

KPI: MTTR, кількість повторних інцидентів

Ризики: хибний діагноз пришвидшує неправильні дії — runbook і чекліст обов'язкові

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Внутрішній IT helpdesk-бот

Процес: співробітники пишуть у Slack/пошту: доступи, VPN, паролі, техніка

Проблема: типові запити відволікають інженерів; час відповіді нестабільний

AI-рішення: бот у Slack відповідає з бази знань, сам виконує типові дії (скидання пароля, доступ за політикою) і створює тикет з тріажем для складних

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

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

Роль людини: підтверджує чутливі доступи; бот діє лише в межах затверджених політик

KPI: частка тикетів, закритих ботом, час першої відповіді

Ризики: видача зайвих доступів — жорсткі політики, аудит-лог кожної дії

Складність: Medium · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Coding Agent	реалізація задач під наглядом	тикет, кодова база	PR з кодом і тестами	IDE, Git, CI
Code Review Agent	перший review кожного PR	diff, стандарти, історія	коментарі + severity	GitHub/GitLab
Test Generation Agent	тести до нового коду	код, user stories	unit/e2e тести	CI, тест-раннер
Incident Agent	тріаж і діагностика збоїв	алерти, логи, деплої	гіпотеза причини + кроки	Datadog, PagerDuty
Docs Agent	актуалізація документації	код, PR, ADR	оновлені доки й changelog	Git, wiki
Helpdesk Agent	внутрішня IT-підтримка	запит, база знань	відповідь / дія / тикет	Slack, ITSM, IdP

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
Coding assistants	GitHub Copilot, Claude Code, Cursor	код, тести, рефакторинг, агентні задачі
LLM / асистенти	Claude Team, ChatGPT Enterprise, Gemini	аналіз, тексти, архітектурні чернетки
Code review AI	CodeRabbit, Graphite, Copilot review	автоматичний перший review PR
QA automation	Qodo (Codium), Playwright, mabl	генерація і підтримка тестів
Observability AI	Datadog Bits AI, Sentry AI, New Relic AI	аномалії, розбір логів, RCA
DevOps / IaC	Copilot for Terraform, k8s-асистенти	інфраструктурний код, конфіги
Documentation AI	Mintlify, Notion AI, Claude Code	доки з коду, changelog, ADR
Governance	корпоративні акаунти, SAST, DLP, secret scanning	безпека коду й даних

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
Git (GitHub / GitLab)	ядро розробки	контекст коду для всіх AI-інструментів
CI/CD (Actions / GitLab CI)	конвеєр постачання	AI-перевірки й тести на кожен PR
Jira / Linear	задачі й беклог	зв'язок тикет → код → реліз
Моніторинг (Datadog / Sentry)	телеметрія	дані для AI-діагностики інцидентів
Slack / Teams	комунікації	алерти, AI-боти, helpdesk
ITSM (Jira SM / Freshservice)	внутрішні тикети	авто-тріаж і закриття типових запитів
Хмара (AWS / GCP / Azure)	інфраструктура	IaC-асистенти, аналіз витрат

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Архітектура системи	діаграми, сервіси, потоки даних
Coding standards	стиль, патерни, правила PR
Runbooks	дії при типових збоях, on-call інструкції
ADR	архітектурні рішення та їх причини
API-документація	контракти, приклади, версії
Post-mortems	розбори інцидентів, вивчені уроки
Onboarding	налаштування середовища, перші задачі
Безпекові політики	доступи, секрети, робота з даними
FAQ внутрішньої підтримки	типові запити й рішення

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	lead time for changes (від коміту до продю)
Частота релізів	deployment frequency
Відновлення	MTTR, change failure rate
Code review	PR cycle time, час до першого review
Якість	escaped bugs, test coverage, кількість hotfix
Продуктивність	задач на інженера, частка часу на рутину
Якість AI	share of accepted AI-suggestions, точність AI-review

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Вразливості в AI-кодi	SAST/DAST у CI, обов'язковий human review, security-чекліст
Ліцензійні ризики згенерованого коду	фільтри public-code matching, політика ліцензій, аудит залежностей
Секрети й код у промптах	secret scanning, корпоративні акаунти без тренування на даних, DLP
Сліпа довіра до AI-review	AI – перший фільтр, фінальний approve лише людина
Деградація навичок джунів	менторинг, review без AI для навчальних задач
Vendor lock-in	стандартні формати, 2 постачальники на критичні категорії
Атаки через AI-агентів (prompt injection)	обмежені права агентів, аудит-лог, ізольовані середовища

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит SDLC, метрик DORA, інструментів і вузьких місць	карта AI-use cases
2-4 тижні	база знань: стандарти, runbooks, ADR, onboarding; політика AI-коду	готова knowledge base + політики
4-6 тижнів	пілоти: coding assistant на 1-2 командах, AI code review	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	автогенерація тестів, AI-розбір інцидентів, helpdesk-бот	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	метрики, security-гейти, масштабування на всі команди	керована AI-система розробки

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Coding assistant для всіх розробників	встановлюється за день, ефект з першого тижня
AI code review на кожен PR	підключення до GitHub за годину
Автогенерація unit-тестів до нового коду	працює в тому ж асистенті
Helpdesk-бот на базі FAQ	готова база знань + Slack-бот
AI-чернетки release notes і changelog	генеруються з merged PR

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
AI-розбір інцидентів + чернетки post-mortem	нижчий MTTR, накопичення знань
Автоматизація e2e-регресії з AI-підтримкою	коротший реліз-цикл, менше escaped bugs
Docs Agent: актуальна документація з коду	швидший onboarding, менше питань
AI-оцінка й декомпозиція задач у спринтах	точніше планування, менше переносів

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Агентна розробка: тикет → PR під наглядом інженера	типові задачі без ручного кодування
Self-healing інфраструктура (авто-фікс за runbook)	частина інцидентів без участі людини
Єдиний AI-шар над кодом, тикетами й телеметрією	відповіді на будь-яке питання про систему
AI-аналіз техборгу й пріоритезація рефакторингу	керований технічний борг

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Coding assistants	+швидкість розробки	Low	High	1-2 тижні
AI code review	-PR cycle time	Low	High	1-2 тижні
Автогенерація тестів	+покриття, -баги	Medium	High	3-5 тижнів
Helpdesk-бот	-навантаження на IT	Medium	Medium	4-6 тижнів
AI-розбір інцидентів	-MTTR	Medium	High	4-8 тижнів
Docs Agent	актуальні доки	Medium	Medium	6-8 тижнів
Агентна розробка	масштаб	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI в аналітиці та BI

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль департаменту аналітики та BI

Аналітика та BI перетворюють сирі дані компанії на рішення: збирають вимоги від бізнесу, будують pipelines і сховище, готують дашборди та регулярну звітність, відповідають на ad-hoc запити, прогнозують попит і виручку, стежать за якістю даних. Значна частина роботи – рутинна: написання типових SQL-запитів, коментарі до звітів, документація, перевірка розбіжностей у цифрах. Саме тут AI дає найбільший ефект: команда відповідає бізнесу за години замість днів і звільняє час для глибокого аналізу.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість відповіді	ad-hoc запити виконуються за хвилини через text-to-SQL	бізнес не чекає днями
Self-service	менеджери самі ставлять питання даним природною мовою	-50-70% черги до аналітиків
Якість даних	аномалії й розриви в pipelines ловляться автоматично	довіра до цифр у звітах
Глибина аналізу	рутина автоматизована – час на why-аналіз і гіпотези	рішення, а не лише звіти
Прогнозованість	ML-прогнози попиту, виручки, відтоку	планування на даних

Ключовий принцип: AI прискорює аналіз, але висновки для рішень перевіряє аналітик. Згенерований SQL і авто-інсайти проходять перевірку – цифри без перевірки не йдуть керівництву.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of Analytics / Data	стратегія даних, пріоритети, команда	AI-roadmap, контроль якості висновків
Data Analyst	ad-hoc аналізи, звіти, інсайти	text-to-SQL, авто-коментарі, чернетки
BI Developer	дашборди, моделі даних, semantic layer	copilot у BI, авто-документація
Data Engineer	pipelines, DWH, інтеграції	генерація dbt-моделей, дебаг, тести
Data Scientist	ML-моделі, прогнози, експерименти	AutoML, feature-инжиніринг, код
Analytics Ops / Data Steward	якість даних, каталог, доступи	AI-моніторинг аномалій, метадані

04 Карта процесів (життєвий цикл даних)

Етап	Процеси	AI-результат
Збір вимог	бриф від бізнесу, уточнення метрик	структурований бриф і чернетка ТЗ
Підготовка даних / pipelines	ETL/ELT, dbt-моделі, DWH	згенеровані моделі й тести
Ad-hoc аналізи	SQL-запити, вивантаження, відповіді	text-to-SQL за хвилини
Дашборди	макет, розробка, публікація	чернетка дашборда + авто-опис
Регулярна звітність	щотижневі/щомісячні звіти	авто-звіт з коментарями
Прогнозування	моделі попиту, виручки, відтоку	forecast з інтервалами довіри
Контроль якості даних	звірки, розриви, дублікати	авто-детекція аномалій і алерти

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Ad-hoc запити бізнесу	черга до аналітика, дні	text-to-SQL + self-service	ThoughtSpot, Vanna AI	-час відповіді	High
Коментарі до звітів	аналітик пише вручну	авто-інсайти й пояснення	Power BI Copilot, ChatGPT	економія часу	High
Побудова pipelines	код вручну, довго	генерація dbt-моделей і тестів	dbt + Copilot, ChatGPT	швидший delivery	High
Контроль якості даних	помічають постфактум	моніторинг аномалій 24/7	Monte Carlo, GE	довіра до даних	High
Документація даних	застаріла або відсутня	авто-опис таблиць і метрик	dbt docs + LLM	onboarding, self-service	Med
Прогнозування	таблиці, експертна оцінка	ML-прогноз з валідацією	Prophet, AutoML	точніший план	Med
Розбір інцидентів даних	ручний пошук причини	AI-діагностика lineage	Monte Carlo, Datafold	швидший fix	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · Text-to-SQL: self-service запити природною мовою

Процес: бізнес ставить питання даним через запит до аналітика

Проблема: черга ad-hoc запитів на дні; аналітики зайняті типовими SQL

AI-рішення: співробітник питає природною мовою («виручка по регіонах за Q2»), AI генерує SQL по semantic layer і повертає таблицю/графік

Інструменти: ThoughtSpot, Vanna AI, Snowflake Cortex, Looker

Інтеграції: DWH (BigQuery/Snowflake), словник метрик, Slack

Роль людини: аналітик валідує semantic layer і вибірково перевіряє відповіді

KPI: час відповіді на ad-hoc, % self-service запитів

Ризики: правдоподібний, але неправильний SQL — перевірка критичних запитів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-коментарі та інсайти до дашбордів

Процес: аналітик щотижня пише пояснення до звітів: що змінилось і чому

Проблема: годинна рутинна; частина дашбордів живе без коментарів — їх не читають

AI-рішення: AI аналізує зміни метрик, знаходить драйвери (сегмент, канал, регіон) і генерує текстове зведення до кожного звіту

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

Інтеграції: BI-платформа, DWH, email/Slack-розсилка

Роль людини: аналітик перевіряє висновки перед відправкою керівництву

KPI: adoption дашбордів, час на підготовку звітів

Ризики: хибна атрибуція причин — перевірка драйверів аналітиком

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · AI-контроль якості даних і аномалій

Процес: звірки й перевірки даних робляться вручну або не робляться

Проблема: биті pipelines і дублікати помічають після того, як хибні цифри пішли в звіт

AI-рішення: моніторинг freshness, volume, schema, розподілів; аномалії детектуються автоматично, алерт із ймовірною причиною йде в Slack

Інструменти: Monte Carlo, Great Expectations, Datafold, Elementary

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

Роль людини: data engineer підтверджує інцидент і фіксує причину

KPI: data quality score, time-to-detect, кількість інцидентів у звітах

Ризики: шум алертів — тюнінг порогів і пріоритезація критичних таблиць

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Прискорення побудови pipelines (dbt + AI)

Процес: data engineer пише SQL-моделі, тести й документацію вручну

Проблема: типові трансформації забирають дні; документація відстає від коду

AI-рішення: AI генерує чернетки dbt-моделей за описом, пропонує тести, пише описи колонок і допомагає дебажити помилки pipeline

Інструменти: dbt + GitHub Copilot, ChatGPT, Claude Code

Інтеграції: dbt, git, DWH, CI/CD

Роль людини: інженер робить code review кожної згенерованої моделі

KPI: час від вимоги до готової моделі, покриття тестами

Ризики: неоптимальний SQL на великих таблицях — перевірка планів запитів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Прогнозні моделі попиту, виручки й відтоку

Процес: план продажів і закупівель будується експертно в таблицях

Проблема: прогнози суб'єктивні; сезонність і тренди враховуються «на око»

AI-рішення: ML-моделі прогнозують попит, виручку й відтік клієнтів з інтервалами довіри; backtesting показує реальну точність

Інструменти: Prophet, BigQuery ML, Vertex AI, DataRobot

Інтеграції: DWH, CRM, ERP, BI-дашборди

Роль людини: data scientist валідує модель, бізнес затверджує план

KPI: forecast accuracy (MAPE), точність прогнозу відтоку

Ризики: модель ламається на зміні ринку — регулярний ретренінг і моніторинг

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
SQL Assistant Agent	text-to-SQL відповіді	питання, semantic layer	SQL + таблиця/графік	DWH, Slack
Insight Agent	коментарі до звітів	метрики, зміни	текстове зведення	BI, email
Data Quality Agent	детекція аномалій	freshness, volume, schema	алерт + причина	DWH, dbt, Slack
Pipeline Agent	чернетки dbt-моделей	вимога, схема даних	модель + тести + docs	dbt, git
Forecast Agent	прогнози метрик	історичні дані	forecast + інтервали	DWH, BI
Metadata Agent	документація й каталог	схеми, запити, lineage	описи таблиць і метрик	каталог даних

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	SQL, аналіз, тексти, дебаг
BI з AI	Power BI Copilot, Tableau Pulse, Looker, ThoughtSpot	дашборди, авто-інсайти
Text-to-SQL	Vanna AI, Snowflake Cortex, ThoughtSpot Sage	self-service запити
Data engineering	dbt, Fivetran, Airbyte, Airflow	pipelines, трансформації
Data quality	Monte Carlo, Great Expectations, Elementary	моніторинг, тести, алерти
ML / forecasting	Prophet, BigQuery ML, Vertex AI, DataRobot	прогнози, скоринг
Notebooks	Hex, Deepnote, Jupyter + AI	дослідження, ad-hoc аналізи
Governance	каталог даних, DLP, політики доступу	безпека й керуваність

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
DWH (BigQuery / Snowflake)	ядро даних	єдине джерело правди для AI-запитів
CRM (HubSpot / Salesforce)	дані продажів	воронка, конверсії, відтік
ERP / фінансова система	дані операцій	виручка, витрати, склад
Product analytics (Amplitude / GA4)	поведінка користувачів	retention, funnels, адопшн
Рекламні кабінети	маркетингові дані	витрати й ROI по каналах
Slack / Teams	доставка інсайтів	алерти, звіти, self-service запити
Каталог даних	метадані	словник метрик і lineage для AI

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Словник метрик	визначення, формули, власники метрик
Схеми даних	таблиці, колонки, зв'язки, lineage
Бізнес-логіка розрахунків	правила: що входить у виручку, як рахуємо churn
SQL-бібліотека	перевірені запити для типових питань
Дашборд-каталог	що є, для кого, де шукати
Правила доступу	хто бачить які дані, PII-політика
Історія аналізів	минулі дослідження й висновки
Data quality правила	тести, пороги, критичні таблиці
FAQ	типові питання бізнесу й готові відповіді

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	час відповіді на ad-hoc запит, time-to-dashboard
Self-service	% запитів без участі аналітика, активні користувачі
Точність прогнозів	forecast accuracy (MAPE), точність churn-моделі
Якість даних	data quality score, time-to-detect, інциденти у звітах
Adoption	активні користувачі дашбордів, частка команд на даних
Продуктивність	аналізів на аналітика, час на рутину vs дослідження
Якість AI	% прийнятого згенерованого SQL, точність авто-інсайтів

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Неправильний SQL від AI виглядає переконливо	semantic layer, перевірка критичних запитів аналітиком
Розбіжність визначень метрик	єдиний словник метрик з власниками, розрахунок в одному місці
Хибні авто-інсайти (кореляція замість причини)	human-in-the-loop перед відправкою керівництву
Витік даних через зовнішні LLM	корпоративні акаунти, маскування PII, DLP
Доступ AI до чутливих даних	row-level security, полі, аудит запитів
Деградація ML-моделей	моніторинг drift, регулярний ретренінг, backtesting
Сліпа довіра до self-service	навчання користувачів, позначка «AI-відповідь, перевірте»

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит стеку даних, DWH, дашбордів, черги ad-hoc запитів	карта AI-use cases
2-4 тижні	словник метрик, semantic layer, документація ключових таблиць	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: text-to-SQL на 2-3 доменах, авто-коментарі до звітів	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	data quality моніторинг, dbt+AI y delivery, перший прогноз	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики доступу, KPI, полі, масштабування self-service	керована AI-система аналітики

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
AI-асистент для написання SQL аналітикам	працює одразу, без інтеграцій
Авто-коментарі до регулярних звітів	готові дашборди + LLM
Авто-документація таблиць і метрик	генерується з наявних схем
Базові data quality тести (dbt tests + AI)	швидке покриття критичних таблиць
Чернетки аналізів у AI-notebooks	Hex/Deeptime з вбудованим AI

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Text-to-SQL self-service для бізнес-команд	розвантаження аналітиків, швидкі відповіді
Повний data quality моніторинг (Monte Carlo)	довіра до цифр, менше інцидентів
AI-прискорений delivery pipelines (dbt+Copilot)	швидше від вимоги до даних
Перші ML-прогнози (попит, виручка)	планування на даних, а не інтуїції

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Semantic layer поверх усього DWH	надійний text-to-SQL для всієї компанії
Churn- і LTV-моделі в операційних процесах	утримання клієнтів на випередження
Автономний аналітичний агент (питання → аналіз → звіт)	аналітика на запит за хвилини
Єдиний data-layer (CRM + продукт + фінанси + маркетинг)	повна картина бізнесу

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
SQL-асистент аналітикам	-час на запити	Low	High	1-2 тижні
Авто-коментарі до звітів	+adoption	Low	High	2-4 тижні
Data quality моніторинг	довіра до даних	Medium	High	4-6 тижнів
Text-to-SQL self-service	-черга ad-hoc	Medium	High	4-8 тижнів
dbt + AI у delivery	швидші pipelines	Medium	Medium	4-6 тижнів
ML-прогнози	точніший план	High	Medium	6-10 тижнів
Автономний аналітичний агент	масштаб	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у юридичному департаменті

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль юридичного департаменту

Юридичний департамент захищає компанію в кожній угоді й рішенні: договори з клієнтами та постачальниками, корпоративні документи, інтелектуальна власність, compliance, персональні дані, спори. Для компанії 50–500 осіб це зазвичай 2–6 юристів, через яких проходять сотні документів на місяць. Більшість часу з'їдає повторювана робота — review типових договорів, пошук прецедентних формулювань, відповіді на однакові питання бізнесу, контроль термінів. Саме тут AI дає найбільший ефект: він знімає рутину, а юрист концентрується на ризиках і рішеннях.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість review	вхідний договір аналізується AI проти playbook за хвилини	цикл погодження скорочується з днів до годин
Самообслуговування бізнесу	типові NDA й договори бізнес генерує сам із шаблонів	юристи не блокують угоди
Контроль термінів	дедлайни, автопродлонгації й зобов'язання відстежуються авто	нуль пропущених дат
Прозорість compliance	зміни законодавства моніторяться і мапляться на процеси	менше регуляторних сюрпризів
Економія на зовнішніх юристах	рутинні питання закриваються всередині	зовнішні витрати лише на складні кейси

Ключовий принцип: AI — асистент юриста, а не заміна. Жоден документ не виходить назовні без перевірки й підпису юриста. Юридичну відповідальність за кожен висновок і договір несе людина.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of Legal / GC	стратегія, ключові угоди, ризики, бюджет	дашборд ризиків, аналітика по портфелю договорів
Юрист із договорів	драфтинг, review, погодження	AI-review проти playbook, генерація з шаблонів
Corporate counsel	корпоративні документи, M&A, IB	чек-листи, due diligence, реєстри IB
Compliance officer	політики, перевірки, регуляторика	моніторинг змін законодавства, скринінг контрагентів
DPO	персональні дані, GDPR	реєстр обробок, DPIA-чернетки, контроль вендорів
Legal Ops / paralegal	реєстри, шаблони, процеси, e-sign	contract repository, автоматизація workflow

04 Карта процесів юридичного департаменту

Етап	Процеси	AI-результат
Запити від бізнесу	питання «чи можна», погодження дій	Q&A-;бот з бази політик відповідає на типові питання
Драфтинг договорів	підготовка договорів і NDA	генерація з затверджених шаблонів за даними угоди
Review вхідних договорів	аналіз чужих драфтів	AI-розмітка ризиків і відхилень від playbook
Погодження й підписання	узгодження правок, e-sign	контроль версій, зведення правок, маршрути підпису
Compliance-моніторинг	закони, перевірки, політики	дайджест змін + мапінг на процеси компанії
Спори й претензії	претензійна робота, суди	зведення по справі, пошук аналогічних позицій
Зберігання і контроль термінів	архів, дедлайни, пролонгації	repository з AI-пошуком і авто-нагадуваннями

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Review вхідних договорів	вручну, 2-5 днів	розмітка ризиків проти playbook	Spellbook, Luminance	-70% часу	High
Типові NDA й договори	юрист збирає вручну	self-service генерація з шаблонів	Juro, Ironclad, ChatGPT	юрист не потрібен	High
Питання від бізнесу	листи/чати юристам	Q&A-;бот з бази політик	Claude, ChatGPT + RAG	-50% запитів	High
Контроль дедлайнів	таблиці, пам'ять	авто-реєстр дат і пролонгацій	CLM, contract repository	0 пропусків	High
Моніторинг законодавства	розсилки, вручну	дайджест змін + вплив на компанію	legal research AI	швидка реакція	Med
Претензійна робота	кожен лист з нуля	чернетки на базі прецедентів	Claude, ChatGPT	швидші відповіді	Med
Due diligence контрагентів	вибірково, вручну	авто-скрінінг реєстрів і санкцій	YouControl, compliance tools	повне покриття	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-review вхідних договорів проти playbook

Процес: контрагент надсилає свій драфт; юрист читає, шукає ризики, вносить правки

Проблема: review займає 2–5 днів; ризикові формулювання можна пропустити при потоці документів

AI-рішення: AI порівнює договір із playbook компанії: підсвічує ризикові пункти, відхилення від стандартних позицій, відсутні захисні положення й пропонує правки

Інструменти: Spellbook, Luminance, Harvey, Claude

Інтеграції: document management, email, CLM

Роль людини: юрист переглядає кожну позначку, приймає або відхиляє правки, підписує фінальну версію

KPI: час review одного договору, % знайдених ризикових пунктів

Ризики: хибний спокій «AI перевірів» — обов'язковий повний перегляд юристом критичних розділів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Self-service генерація типових договорів і NDA

Процес: бізнес просить NDA чи типовий договір, юрист заповнює шаблон вручну

Проблема: юристи витрачають години на документи, де немає юридичної роботи; бізнес чекає

AI-рішення: співробітник заповнює коротку форму — AI збирає документ із затвердженого шаблону, підставляє реквізити й умови в дозволених межах; нестандартні запити ескалюються юристу

Інструменти: Juro, Ironclad, PandaDoc, ChatGPT

Інтеграції: CRM, HR-система, e-sign, реєстр договорів

Роль людини: юрист затверджує шаблони й межі відхилень; переглядає ескалації

KPI: % договорів self-service, час від запиту до підпису

Ризики: вихід за дозволені межі — жорсткі поля шаблону й автоматична ескалація змін

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Юридичний Q&A-бот для співробітників

Процес: співробітники пишуть юристам однакові питання: відпустки, підписи, дані клієнтів, закупівлі

Проблема: до 50% часу юристів іде на повторювані консультації; відповіді неконсистентні

AI-рішення: бот на базі політик, регламентів і попередніх роз'яснень відповідає на типові питання з посиланням на джерело; складні питання маршрутизує юристу

Інструменти: Claude, ChatGPT Enterprise + RAG по базі політик

Інтеграції: Slack / Teams, база знань, тікет-система

Роль людини: юрист валідує базу відповідей і розбирає ескалації

KPI: % питань, закритих ботом, час відповіді

Ризики: відповідь без контексту ситуації — дисклеймер і обов'язкова ескалація нетипових кейсів

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Contract repository з AI-пошуком і контролем термінів

Процес: договори лежать у пошті, папках і на дисках; терміни контролюються в таблицях

Проблема: автопродлонгації проскакують, зобов'язання губляться, пошук «що ми підписали з X» займає години

AI-рішення: єдиний реєстр: AI витягає з кожного договору сторони, суми, дати, зобов'язання й особливі умови, будує календар дедлайнів і відповідає на запити природною мовою

Інструменти: Ironclad, Juro, ContractPodAi, Luminance

Інтеграції: e-sign, document management, календар, Slack

Роль людини: юрист перевіряє витягнуті дані при завантаженні, ухвалює рішення по нагадуваннях

KPI: пропущені дедлайни, час пошуку по портфелю договорів

Ризики: помилки екстракції дат/сум – вибіркова верифікація критичних полів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Compliance-моніторинг змін законодавства

Процес: юристи читають розсилки й новини, вручну оцінюють вплив на компанію

Проблема: зміни помічаються із запізненням; оцінка впливу несистемна

AI-рішення: AI моніторить джерела (закони, регуляторні акти, роз'яснення), фільтрує релевантне для галузі, мапить на процеси й політики компанії та формує дайджест із задачами

Інструменти: legal research AI, Claude, спеціалізовані compliance-сервіси

Інтеграції: база політик, тикет-система, email-дайджест

Роль людини: compliance officer оцінює вплив і затверджує план дій

KPI: час від публікації зміни до оцінки впливу, кількість пропущених релевантних змін

Ризики: неповне покриття джерел – перелік джерел затверджується і переглядається щокварталу

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Contract Review Agent	розмітка ризиків проти playbook	вхідний договір, playbook	ризики + правки	DMS, CLM, email
Contract Drafting Agent	генерація типових документів	форма запиту, шаблони	чернетка договору	CRM, e-sign
Legal Q&A; Agent	відповіді на питання бізнесу	база політик, роз'яснення	відповідь + джерело	Slack, Teams
Deadline Agent	контроль дат і пролонгацій	реєстр договорів	нагадування + задачі	repository, календар
Regulatory Watch Agent	моніторинг законодавства	джерела права, профіль компанії	дайджест + вплив	email, тикети
Counterparty Screening Agent	перевірка контрагентів	реєстри, санкційні списки	ризик-профіль	CRM, compliance tools

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистенти	Claude Team, ChatGPT Enterprise (лише корпоративні акаунти)	чернетки, аналіз, зведення
CLM (contract lifecycle)	Ironclad, Juro, ContractPodAi	життєвий цикл договорів, workflow
Contract review AI	Spellbook, Luminance, Harvey	розмітка ризиків, порівняння з playbook
E-sign	DocuSign, Вчасно, M.E.Doc	підписання, маршрути погодження
Legal research	Westlaw AI, ЛІГА:ЗАКОН, законодавчі бази	пошук норм і практики
Document management	SharePoint, Google Workspace, iManage	зберігання, версії, доступи
Compliance tools	YouControl, санкційні скринінги, KYC-сервіси	перевірка контрагентів
Governance	DLP, політики доступу, журнал використання AI	безпека даних і контроль

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
CLM / contract repository	ядро договірних даних	єдине джерело правди про зобов'язання
CRM (продажі)	угоди й контрагенти	договір стартує з даних угоди без ручного вводу
E-sign	підписання	швидкий цикл і юридично значущий підпис
Document management	документи	версії, доступи, аудиторський слід
Slack / Teams	комунікації	Q&A-;бот і сповіщення про дедлайни
Тікет-система	запити до юристів	черга, SLA, аналітика навантаження
Бухгалтерія / ERP	платежі й реквізити	звірка умов договору з фактичними платежами

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Шаблони договорів	затвержені шаблони за типами угод, у т.ч. NDA
Playbook позицій	стандартні / прийнятні / неприйнятні формулювання, fallback-позиції
Політики компанії	внутрішні політики, регламенти, кодекси
Прецеденти й попередні угоди	як домовлялися раніше, нестандартні поступки
Реєстр договорів	сторони, суми, дати, зобов'язання, статуси
Ліцензії та ІВ	торгові марки, патенти, ліцензії, доменні імена
Compliance-вимоги	галузеві норми, GDPR-реєстр обробок, перелік регуляторів
Заборонені формулювання	що не можна обіцяти й підписувати без ескалації
FAQ для бізнесу	типові питання співробітників і затвержені відповіді

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість review	час review вхідного договору (від отримання до правок)
Цикл погодження	час від запиту бізнесу до підписаного документа
Самообслуговування	% типових договорів, створених бізнесом без юриста
Дедлайни	кількість пропущених термінів і небажаних автопродлонгацій
Зовнішні витрати	бюджет на зовнішніх юристів, вартість години на кейс
Продуктивність	документів на юриста, час на повторювані консультації
Якість AI	% прийнятих AI-правок, точність екстракції даних із договорів

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Конфіденційність і привілейованість документів	корпоративні AI-акаунти без навчання на даних, DLP, доступ за ролями
Галюцинації в юридичних формулюваннях	AI лише пропонує; кожне формулювання перевіряє юрист із першоджерелом
Професійна відповідальність	підпис і відповідальність завжди на юристі; AI-висновок не є юридичною порадою
Витік персональних даних (GDPR)	DPIA для AI-інструментів, DPA з вендорами, мінімізація даних у промптах
Помилки екстракції в реєстрі	верифікація критичних полів (дати, суми) при завантаженні
Застарілі норми в базі знань	регламент оновлення playbook і політик, дата актуальності на кожному документі
Over-reliance молодших юристів	AI-review як друга думка, не перша; вибіркові сліпі перевірки якості

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит договірних потоків, типів документів, запитів бізнесу й вузьких місць	карта AI-use cases і пріоритети
2-4 тижні	зібрати базу знань: шаблони, playbook позицій, політики, FAQ	готова knowledge base для AI
4-6 тижнів	пілоти: AI-review вхідних договорів + self-service NDA	перші вимірювані ефекти на реальних документах
6-10 тижнів	contract repository з екстракцією дат, Q&A-;бот у Slack/Teams	напівавтоматичні workflow і контроль термінів
10-12 тижнів	політики використання AI, KPI, ролі, навчання команди	керована AI-система юридепартаменту

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
AI-review вхідних договорів проти playbook	готові інструменти, ефект видно на першому ж договорі
Self-service NDA з шаблону	один тип документа, мінімум ризику, великий потік
Q&A-;бот на базі політик	політики вже написані – потрібно лише індексувати
Чернетки претензійних листів через LLM	шаблон + прецеденти, юрист лише редагує
Екстракція дат і пролонгацій з чинних договорів	разове завантаження архіву дає календар дедлайнів

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Повний CLM: маршрути погодження + e-sign + реєстр	прозорий цикл договору від запиту до архіву
Compliance-моніторинг змін законодавства	системна реакція на регуляторні зміни замість авралів
Авто-скринінг контрагентів при створенні угоди	ризики видно до підписання, повне покриття
GDPR-реєстр обробок і контроль вендорів з AI	актуальний data map і швидкі DPIA

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Аналітика портфеля договорів (ризики, умови, суми)	GC бачить сукупний ризик компанії на дашборді
AI-підтримка спорів: позиції, практика, прогноз	швидша підготовка й реалістична оцінка перспектив
Наскрізний workflow угода → договір → оплата → пролонгація	юридичні дані з'єднані з CRM і фінансами
Автономні агенти з ескалацією до юриста	рутина повністю без людини, юрист лише на винятках

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
AI-review договорів	-70% часу review	Medium	High	2-4 тижні
Self-service NDA/договори	юристи розблоковані	Medium	High	3-5 тижнів
Q&A-бот для бізнесу	-50% запитів	Low	High	2-4 тижні
Contract repository + дедлайни	0 пропусків	Medium	High	4-6 тижнів
Compliance-моніторинг	швидка реакція	High	Medium	6-10 тижнів
Скринінг контрагентів	повне покриття	Medium	Medium	4-6 тижнів
Портфельна аналітика й агенти	керованість	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у відділі закупівель

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль департаменту закупівель

Департамент закупівель забезпечує компанію товарами й послугами за найкращим співвідношенням ціни, якості та ризику: збір заявок від підрозділів, пошук і оцінка постачальників, тендери та RFP, договори й PO, контроль поставок і аналіз витрат. Це процес із великим обсягом документів і порівнянь (пропозиції, специфікації, інвойси, прайси), де AI прибирає рутину й робить рішення прозорими та обґрунтованими.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість циклу	заявка обробляється за години, а не дні	коротший цикл заявка → PO
Економія (savings)	AI порівнює ціни, знаходить альтернативи	3–8% зниження витрат
Прозорість витрат	spend-аналітика по категоріях і постачальниках	керований бюджет закупівель
Контроль ризиків	моніторинг фінансового стану постачальників	менше зривів поставок
Дисципліна процесу	закупівлі йдуть через процедуру, а не «повз»	менше maverick spend

Ключовий принцип: вибір постачальника і затвердження бюджету – завжди рішення людини. AI готує аналіз, порівняння пропозицій і рекомендації, але не підписує договори й не розподіляє гроші.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Head of Procurement	стратегія, бюджет, політики, команда	spend-дашборди, savings-звіти
Category manager	категорійні стратегії, ключові постачальники	аналіз ринку цін, категорійні інсайти
Закупівельник (buyer)	обробка заявок, PO, операційні закупівлі	авто-обробка заявок, генерація PO
Sourcing specialist	пошук постачальників, тендери, RFP	RFP-асистент, порівняння пропозицій
Contract manager	договори, умови, терміни, пролонгації	аналіз договорів, контроль дедлайнів
Procurement analyst	звітність, spend-аналіз, KPI	авто-звіти, виявлення аномалій

04 Карта процесів (цикл закупівлі)

Етап	Процеси	AI-результат
Заявки від підрозділів	збір, уточнення, категоризація	авто-класифікація і маршрутизація заявок
Пошук постачальників	ринок, реєстри, рекомендації	short-list із профілями й ризиками
RFP / тендери	вимоги, розсилка, збір відповідей	згенерований RFP і зведення відповідей
Порівняння пропозицій	ціни, умови, TCO	порівняльна таблиця за критеріями
Договори / PO	узгодження умов, оформлення	чернетка договору й авто-PO
Приймання і контроль	поставка, якість, інвойси	звірка інвойс-PO-поставка (3-way match)
Аналіз витрат	звіти, savings, категорії	spend-дашборд і аномалії

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Обробка заявок	email/Excel, довго	авто-класифікація і роутинг	Precoro, ChatGPT	-цикл	High
Порівняння пропозицій	вручну в таблицях	авто-таблиця за критеріями	ChatGPT, Claude	+якість рішень	High
Генерація PO	вручну з заявки	авто-PO з затвердженої заявки	Precoro, ERP	-помилки, -час	High
Обробка інвойсів	ручне введення	OCR + звірка з PO	Document AI, ABBYY	-помилки	High
Spend-аналіз	раз на квартал	постійний дашборд, аномалії	Sievo, Power BI	+savings	Med
Моніторинг постачальників	епізодично	авто-сигнали про ризики	D&B;, Sievo	-зриви	Med
Контроль договорів	нагадування вручну	AI читає умови, стежить за датами	ChatGPT, CLM	-штрафи, -автоп ролонгації	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-порівняння комерційних пропозицій

Процес: після тендера чи запиту приходять 3–10 пропозицій у різних форматах (PDF, Excel, лист)

Проблема: ручне зведення займає дні; критерії порівняння неоднакові; частину умов пропускають

AI-рішення: AI витягує ціни, терміни, умови оплати й гарантії з усіх документів і будує порівняльну таблицю за затвердженими критеріями з TCO-розрахунком

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

Інтеграції: email, сховище документів, e-sourcing

Роль людини: перевіряє таблицю, веде перемовини, обирає постачальника

KPI: час порівняння, % пропозицій із повним розбором умов

Ризики: помилки розпізнавання – вибіркова звірка з оригіналом

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Spend-аналіз і виявлення maverick spend

Процес: витрати розкидані по ERP, бухгалтерії, картках і авансових звітах

Проблема: до 20–30% закупівель ідуть повз процедуру; немає картини по категоріях і дублюванню постачальників

AI-рішення: AI класифікує транзакції за категоріями, знаходить закупівлі повз процедуру, дублікати постачальників і цінові аномалії

Інструменти: Sievo, Power BI, ChatGPT для класифікації

Інтеграції: ERP, бухгалтерія, банк

Роль людини: аналітик валідує категорії; керівник ухвалює рішення щодо порушень

KPI: % класифікованих витрат, частка maverick spend

Ризики: хибна класифікація – правила + вибіркового аудиту

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Авто-обробка заявок і генерація PO

Процес: підрозділи подають заявки листами чи в таблицях; buyer вручну оформлює PO

Проблема: заявки губляться, дублюються, довго узгоджуються; PO із помилками в номенклатурі

AI-рішення: AI приймає заявку в довільній формі, класифікує, підтягує затвердженого постачальника і прайс, формує PO на затвердження

Інструменти: Precoro, Coupa, ChatGPT, workflow-платформа

Інтеграції: ERP, бюджетна система, Slack/Teams

Роль людини: затверджує PO; бюджетовласник підтверджує ліміт

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

Ризики: закупівля без бюджету – жорсткий ліміт-контроль у workflow

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Моніторинг ризиків постачальників

Процес: стан постачальників перевіряють раз — під час відбору

Проблема: фінансові проблеми, санкції чи суди постачальника помічають, коли поставка вже зірвана

AI-рішення: AI постійно моніторить реєстри, фінансову звітність, новини й суди по ключових постачальниках і надсилає сигнали з рівнем ризику

Інструменти: Dun & Bradstreet, Sievo, YouControl, ChatGPT

Інтеграції: реєстр постачальників, Slack/Teams, CLM

Роль людини: оцінює сигнал, запускає план Б (альтернативний постачальник)

KPI: кількість зривів поставок, час реакції на ризик-сигнал

Ризики: хибні тривоги — порогові значення й пріоритезація

Складність: Medium · **Пріоритет:** Medium

Use case 5 · RFP-асистент: вимоги та оцінка відповідей

Процес: sourcing-спеціаліст пише RFP з нуля, потім вручну читає десятки сторінок відповідей

Проблема: вимоги неповні, оцінка суб'єктивна, тендер затягується на тижні

AI-рішення: AI генерує RFP за шаблоном і категорійною стратегією, а потім оцінює відповіді за ваговою матрицею критеріїв і готує score-card кожного учасника

Інструменти: ChatGPT/Claude, e-sourcing (Ariba, Prozorro для держсектору)

Інтеграції: сховище шаблонів, email, e-sourcing

Роль людини: затверджує вимоги й ваги, ухвалює фінальне рішення комітетом

KPI: тривалість тендера, кількість якісних учасників

Ризики: формальна оцінка без контексту — комітет переглядає score-card

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Intake Agent	прийом і класифікація заявок	заявки з email/форм	категорія + маршрут	email, workflow
Bid Comparison Agent	розбір і порівняння пропозицій	PDF/Excel пропозиції	порівняльна таблиця	email, сховище
PO Agent	генерація і контроль PO	затверджена заявка, прайс	чернетка PO	ERP, Precoro
Invoice Match Agent	звірка інвойс-PO-поставка	інвойси, PO, приймання	статус звірки + розбіжності	ERP, бухгалтерія
Supplier Risk Agent	моніторинг постачальників	реєстри, новини, звітність	ризик-сигнали	D&B;, Slack
Spend Agent	аналіз витрат і аномалій	транзакції, категорії	дашборд + алерти	ERP, BI

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	аналіз документів, зведення, тексти
Procurement suite	Coupa, Precoro, SAP Ariba	заявки, PO, каталоги, workflow
Spend analytics	Sievo, Power BI, Looker Studio	категорії витрат, savings, аномалії
Supplier risk	Dun & Bradstreet, Sievo, YouControl	фінанси, санкції, суди постачальників
Document AI	ABBYY, Google Document AI	інвойси, пропозиції, специфікації
E-sourcing	SAP Ariba Sourcing, Prozorro	тендери, RFP, аукціони
Workflow automation	Make, Zapier, n8n	маршрути затвердження, сповіщення
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики	безпека даних і доступів

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
ERP (SAP / 1C / Odoo)	ядро даних	номенклатура, PO, залишки, бюджет
Бухгалтерія	фінансовий контур	інвойси, оплати, звірка
Договірна система (CLM)	договори	умови, терміни, пролонгації
Банк	платежі	статуси оплат, ліміти
Склад / інвентар	залишки	точка замовлення, приймання
Email	канал заявок і пропозицій	джерело документів для AI
Slack / Teams	сповіщення	затвердження і ризик-сигнали в один клік

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Реєстр постачальників	профілі, контакти, статуси, категорії
Історія цін	прайси й фактичні ціни по номенклатурі
Шаблони RFP і договорів	затверджені форми й формулювання
Категорійні стратегії	підхід до кожної категорії закупівель
Критерії оцінки	вагові матриці для порівняння пропозицій
Ліміти й політики	хто, що і на яку суму може закуповувати
Blacklist	постачальники з порушеннями і причини
SLA постачальників	терміни, якість, штрафні умови
FAQ для підрозділів	як подати заявку, строки, статуси

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Економія	cost savings, cost avoidance, % від spend
Швидкість	цикл заявка → PO, тривалість тендера
Дисципліна	% закупівель за процедурою, % maverick spend
Якість постачальників	OTIF (on-time in-full), % браку, кількість зривів
Ефективність оплат	% інвойсів, що пройшли авто-звірку, DPO
Продуктивність	заявок/PO на закупівельника, час на рутину
Якість AI	точність класифікації, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Закупівля без бюджету/ліміту	жорсткий ліміт-контроль у workflow, бюджетовласник затверджує
Помилки розпізнавання документів	вибіркова звірка з оригіналом, поріг впевненості OCR
Хибні AI-рекомендації постачальника	рішення ухвалює людина/комітет, AI лише порівнює
Конфіденційність цін і умов	корпоративні акаунти, заборона публічних чатів, DLP
Змови й фаворитизм	прозорі критерії, логи рішень, ротація, аудит
Over-automation	авто-PO лише в межах затверджених лімітів і каталогів
Якість довідників	чистка номенклатури й реєстру постачальників, обов'язкові поля

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит процесів закупівель, каналів заявок, ERP і документообігу	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: реєстр постачальників, історія цін, шаблони, ліміти	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: порівняння пропозицій, авто-обробка заявок, OCR інвойсів	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції ERP + бухгалтерія + workflow, spend-дашборд, ризик-моніторинг	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, KPI, ролі, масштабування на всі категорії	керована AI-система закупівель

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
AI-порівняння пропозицій за критеріями	LLM + шаблон таблиці, без інтеграцій
Авто-класифікація вхідних заявок	працює на email і формах, прості правила
OCR інвойсів зі звіркою з PO	готові Document AI-сервіси
Чернетки RFP і листів постачальникам	шаблони + LLM
Контроль дат договорів і пролонгацій	AI читає договори, ставить нагадування

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Spend-дашборд із авто-класифікацією витрат	прозорість витрат і видимі savings
Наскрізний workflow заявка → PO → оплата	коротший цикл і дисципліна процесу
Моніторинг ризиків ключових постачальників	менше зривів, план Б заздалегідь
RFP-асистент з оцінкою відповідей	швидші й об'єктивніші тендери

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Предиктивні закупівлі за планом продажів і залишками	замовлення до дефіциту, менші запаси
Автономні агенти для каталожних закупівель	рутинні позиції без участі людини в межах лімітів
Динамічний бенчмаркінг цін по ринку	аргументи для перемовин, ловля завищень
Єдиний data-layer (ERP + договори + spend + ризики)	повна картина по кожному постачальнику

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Порівняння пропозицій	+якість рішень	Medium	High	1-3 тижні
Авто-обробка заявок + PO	-цикл	Medium	High	3-5 тижнів
OCR інвойсів + 3-way match	-помилки	Medium	High	3-5 тижнів
Контроль договорів	-штрафи	Low	High	1-2 тижні
Spend-аналітика	+savings	Medium	Medium	4-6 тижнів
Ризик-моніторинг постачальників	-зриви	Medium	Medium	4-6 тижнів
Предиктивні закупівлі	-запаси	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com — підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI у службі безпеки

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль служби безпеки

Служба безпеки захищає бізнес від кібер- і корпоративних загроз: моніторинг подій та триаж алертів, захист від фішингу, управління доступами й вразливістю, оцінка постачальників, навчання персоналу та реагування на інциденти. Це процес із величезним обсягом рутинного аналізу (тисячі алертів, логів, листів, анкет), де AI знімає шум і прискорює реакцію, а фахівець зосереджується на реальних загрозах і рішеннях.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість виявлення	AI тریажить алерти за секунди, а не години	нижчі MTTD і MTTR
Менше шуму	false positives фільтруються до аналітика	SOC займається реальними загрозами
Захист від фішингу	підозрілі листи розбираються автоматично	менше успішних атак на персонал
Керовані доступи	аномалії прав і offboarding під контролем	менша поверхня атаки
Масштабованість	захист росте без пропорційного найму	SOC-покриття без нічних змін

Ключовий принцип: AI пришвидшує триаж і аналіз, але рішення про блокування, розслідування і реагування ухвалює фахівець. Автоматичні дії допускаються лише за затвердженими playbook з можливістю відкату.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
CISO / Head of Security	стратегія, ризики, бюджет, звітність раді	risk dashboard, звіти, метрики
Security engineer	архітектура захисту, харденінг, інтеграції	SOAR-playbooks, автоматизації
SOC analyst	моніторинг, триаж алертів, ескалації	AI-триаж, збагачення контексту
GRC / compliance specialist	політики, ISO 27001 / SOC 2, аудити	мапінг вимог, чернетки політик
IT security admin	доступи, IAM, патчі, конфігурації	access review, аномалії прав
Security awareness lead	навчання, симуляції фішингу	персоналізовані кампанії, контент

04 Карта процесів (цикл захисту)

Етап	Процеси	AI-результат
Моніторинг і тріаж	SIEM-алерти, кореляція подій	пріоритезований список з контекстом
Phishing-захист	аналіз листів, розбір user-репортів	авто-вердикт і масове відкликання
Управління доступами	видача, перегляд, offboarding	аномалії прав і чернетки review
Вразливості й патчі	сканування, пріоритизація, фікси	ранжування за реальним ризиком
Vendor / third-party risk	анкети, політики постачальників	авто-аналіз відповідей і red flags
Awareness-навчання	курси, симуляції, комунікації	персоналізовані сценарії за ролями
Інциденти й розслідування	containment, форензика, звіти	таймлайн з логів і чернетка post-mortem

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Тріаж SIEM-алертів	вручну, черга росте	авто-пріоритизація і збагачення	Sentinel, CrowdStrike	-шум, -MTTD	High
Розбір phishing-репортів	аналітик читає кожен лист	авто-вердикт + відкликання	Abnormal, Proofpoint	хвилини замість годин	High
Access review	квартальні таблиці вручну	аномалії прав, чернетки рішень	IAM analytics, ChatGPT	швидший review	High
Пріоритизація вразливостей	за CVSS без контексту	ранжування за експлуатованістю	Qualys, Tenable	патчиться головне	High
Vendor-анкети	читання PDF вручну	екстракція відповідей, red flags	Claude, ChatGPT	дні замість тижнів	Med
Awareness-кампанії	однакові для всіх	сценарії за роллю й історією кліків	KnowBe4	нижчий click rate	Med
Звіти про інциденти	пишуться днями	чернетка post-mortem з таймлайном	Claude, SOAR	швидші висновки	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-тріаж алертів SOC

Процес: SIEM/EDR генерує сотні алертів на день, аналітик розбирає чергу вручну

Проблема: до 90% – false positives; реальні інциденти чекають у черзі годинами

AI-рішення: AI збагачує кожен алерт контекстом (актив, користувач, історія), кластеризує дублікати, оцінює критичність і формує пріоритезовану чергу з поясненням

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

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

Роль людини: аналітик підтверджує вердикт і ухвалює рішення про реагування

KPI: MTTD, % false positives до аналітика, алертів на аналітика

Ризики: пропущений інцидент через AI-помилку – вибірковий аудит «закритих» алертів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Аналіз підозрілих листів і phishing-репортів

Процес: співробітники репортять підозрілі листи; аналітик розбирає кожен вручну

Проблема: розбір займає 15–30 хв на лист; схожі листи в інших скриньках лишаються

AI-рішення: AI аналізує заголовки, посилання, вкладення й тон листа, видає вердикт з обґрунтуванням, знаходить схожі листи по всій компанії та готує масове відкликання

Інструменти: Abnormal Security, Proofpoint, Microsoft Defender for Office

Інтеграції: поштовий сервер, sandbox, SOAR, Slack-бот для репортів

Роль людини: підтверджує вердикт для неоднозначних листів і масові дії

KPI: час розбору репорту, % авто-закритих репортів, успішні фішинги

Ризики: хибний «безпечний» вердикт – карантин до підтвердження для нових шаблонів

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Access review асистент

Процес: квартальний перегляд прав: вивантаження з систем, таблиці, погодження

Проблема: review формальний – власники затверджують все підряд; права звільнених «живуть» тижнями

AI-рішення: AI порівнює права з роллю і фактичним використанням, підсвічує аномалії (надлишкові права, сплячі акаунти, незакритий offboarding) і готує чернетки рішень для власників

Інструменти: IAM analytics (Okta, Entra ID Governance), ChatGPT/Claude для звітів

Інтеграції: IAM/SSO, HRIS (звільнення, переміщення), каталоги систем

Роль людини: власник системи затверджує кожне відкликання прав

KPI: час циклу access review, % відкликаних надлишкових прав, час закриття offboarding

Ризики: хибне відкликання ламає роботу – dry-run і затвердження людиною

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Vendor security assessment

Процес: постачальник надсилає анкету, політики й сертифікати; безпека читає все вручну

Проблема: оцінка одного вендора займає дні; частина ризиків губиться в PDF на 80 сторінок

AI-рішення: AI витягує відповіді з анкет і політик, мапить їх на вимоги компанії (ISO 27001, GDPR), підсвічує розбіжності та red flags і формує чернетку висновку з рівнем ризику

Інструменти: Claude/ChatGPT Enterprise, Vanta, OneTrust

Інтеграції: vendor-реєстр, сховище документів, тікетинг закупівель

Роль людини: фахівець перевіряє висновки і ухвалює рішення про співпрацю

KPI: час оцінки вендора, % вендорів з актуальною оцінкою

Ризики: галюцинації на неповних документах — цитати-джерела обов'язкові

Складність: Low · **Пріоритет:** Medium

Use case 5 · AI-помічник розслідування інцидентів

Процес: після інциденту аналітик збирає логи з різних систем і відновлює картину вручну

Проблема: побудова таймлайну займає години; post-mortem пишеться тижнями або не пишеться

AI-рішення: AI збирає події з SIEM/EDR/IAM у єдиний таймлайн, пропонує гіпотези вектора атаки, перелік зачеплених активів і чернетку post-mortem з рекомендаціями

Інструменти: Sentinel Copilot, CrowdStrike Charlotte, Claude для звітів

Інтеграції: SIEM, EDR, IAM, тікетинг, база інцидентів

Роль людини: веде розслідування, перевіряє гіпотези, затверджує висновки

KPI: MTTR, час до готового post-mortem, повторювані інциденти

Ризики: хибна гіпотеза спрямовує не туди — перевірка на сирих логах

Складність: High · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Alert Triage Agent	пріоритизація алертів	SIEM/EDR-події, контекст	черга + обґрунтування	SIEM, EDR, Slack
Phishing Analysis Agent	розбір листів і репортів	лист, вкладення, URL	вердикт + масові дії	email, sandbox, SOAR
Access Review Agent	аномалії прав, offboarding	IAM, HRIS, ролі	чернетки рішень	IAM, HRIS
Vendor Risk Agent	аналіз анкет і політик	документи вендора	висновки + red flags	vendor-реєстр, DMS
Vulnerability Agent	пріоритизація вразливостей	скани, exploit-дані, активи	ранжований план патчів	Qualys, CMDB, тікети
Incident Scribe Agent	таймлайн і post-mortem	логи, тікети інциденту	звіт + рекомендації	SIEM, тікетинг

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	аналіз документів, звіти, політики
SIEM / SOAR з AI	Microsoft Sentinel, Splunk, CrowdStrike Charlotte	тріаж, кореляція, playbooks
Email security	Abnormal Security, Proofpoint, Defender for Office	фішинг, BEC, авто-відкликання
EDR / XDR	CrowdStrike, SentinelOne, Defender	детект і реагування на endpoint
Vulnerability management	Qualys, Tenable, Rapid7	сканування і пріоритизація
IAM / access analytics	Okta, Entra ID Governance	доступи, аномалії, review
Awareness platforms	KnowBe4, Hoxhunt	симуляції фішингу, навчання
Governance	DLP, приватні LLM, політики AI-використання	контроль даних і моделей

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
SIEM (Sentinel / Splunk)	ядро подій	єдина картина логів для тріажу й форензики
EDR / XDR	endpoint-телеметрія	детект і containment на робочих станціях
IAM / SSO / HRIS	ідентичності	доступи, offboarding, аномалії прав
Email gateway	поштовий трафік	аналіз фішингу й масове відкликання
CMDB / реєстр активів	контекст активів	критичність систем для пріоритизації
Тікетинг (Jira / ServiceNow)	процеси	задачі на патчі, інциденти, review
Slack / Teams	сповіщення	ескалації, репорти листів, статуси інцидентів

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Політики ІБ	доступи, паролі, дані, віддалена робота
Runbooks реагування	покрокові сценарії за типами інцидентів
Реєстр активів	системи, власники, критичність, дані
Матриця доступів	ролі, права, погоджувачі
Історія інцидентів	кейси, таймлайни, висновки, уроки
Вимоги ISO 27001 / SOC 2 / GDPR	контролі, мапінг, докази
Vendor-реєстр	постачальники, оцінки, договірні вимоги
Awareness-матеріали	курси, симуляції, пам'ятки
FAQ для співробітників	як репортити, що робити при підозрі

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість	MTTD, MTTR, час розбору phishing-репорту
Якість тріажу	% false positives до аналітика, % авто-закритих алертів
Стійкість персоналу	phishing click rate, report rate симуляцій
Доступи	час циклу access review, час закриття offboarding
Вразливості	% критичних патчів у SLA, середній вік вразливості
Продуктивність	алертів на аналітика, час на рутинний аналіз
Якість AI	точність вердиктів, % прийнятих AI-рекомендацій

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
AI-помилки в тріажі (пропущений інцидент)	вибірковий аудит закритих алертів, поріг ескалації
Конфіденційність логів у зовнішніх LLM	приватні/on-prem моделі, маскування даних, DPA
Over-reliance на AI-вердикти	human-in-the-loop, ротація ручного тріажу
Хибні автоматичні блокування	dry-run, затвердження людиною, механізм відкату
Prompt injection через зовнішній контент	ізоляція вхідних даних, обмежені права агентів
Галюцинації у звітах і vendor-оцінках	цитати-джерела, перевірка на сирих даних
Доступ AI-систем до чутливих даних	least privilege, логування дій AI, періодичний audit

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит SIEM, алерт-потоків, доступів, phishing-статистики	карта AI-use cases і baseline-метрики
2-4 тижні	зібрати базу знань: політики, runbooks, реєстр активів, матриця доступів	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: AI-тріаж алертів, авто-розбір phishing-репортів	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції SIEM + IAM + тикетинг, access review, vendor-аналіз	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики AI-використання, KPI, ролі, масштабування	керована AI-система захисту

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Авто-розбір phishing-репортів	готові інструменти, миттєва економія часу
AI-тріаж і збагачення алертів	працює на наявних даних SIEM
Чернетки політик і звітів через LLM	готові шаблони + LLM
Аномалії offboarding (IAM + HRIS)	прості правила, високий ризик закрито
Vendor-анкети через AI-екстракцію	не потребує глибоких інтеграцій

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
SOAR-playbooks з AI-збагаченням	напівавтоматичне реагування на типові інциденти
Повноцінний access review асистент	швидкі, змістовні перегляди прав
Risk-based пріоритизація вразливостей	патчиться те, що реально експлуатується
Персоналізовані awareness-кампанії	нижчий click rate за ролями ризику

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Автономний триаж L1 з ескалацією до людини	SOC-покриття 24/7 без нічних змін
UEBA: поведінкова аналітика користувачів	детект інсайдерів і компрометацій
Безперервний compliance (ISO 27001 / SOC 2)	докази й контролю збираються автоматично
Єдиний security data-layer (SIEM + IAM + CMDB)	повний контекст для кожного рішення

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Phishing-розбір репортів	хвилини замість годин	Medium	High	2-4 тижні
AI-триаж алертів	-шум, -MTTD	Medium	High	2-4 тижні
Access review асистент	-поверхня атаки	Medium	High	3-5 тижнів
Vendor risk аналіз	дні замість тижнів	Low	Medium	1-2 тижні
Risk-based патчі	+покриття SLA	Medium	Medium	4-6 тижнів
Incident scribe + post-mortem	-MTTR	High	Medium	6-10 тижнів
Автономний L1-триаж	24/7 покриття	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI для SEO та стратегії

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль функції CEO / стратегії / PMO

Офіс CEO, стратегічна функція і PMO перетворюють дані компанії на рішення: моніторинг KPI, управлінські мітинги, стратегічне планування й OKR, портфель проєктів, звітність для board та інвесторів. Саме тут найбільше часу керівників з'їдає збирання статусів, підготовка звітів і відновлення контексту («що ми вирішили і чому») – рутинний шар, який AI знімає найшвидше, звільняючи час на власне рішення.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість рішень	дані й варіанти готові до мітингу, а не після	коротший цикл «сигнал – рішення»
Прозорість статусів	статуси проєктів і KPI збираються автоматично	єдина картина без «полювання» на дані
Продуктивність офісу CEO	рутина (протоколи, звіти, deck) автоматизована	більше часу на стратегію й людей
Якість звітності	board- і інвесторські матеріали за шаблоном	швидша й консистентна комунікація
Керованість виконання	доручення й OKR під автоматичним контролем	менше «загублених» рішень

Ключовий принцип: AI готує аналітику, варіанти й чернетки – стратегічні рішення та відповідальність за них лишаються за керівником. AI-висновок без перевірки джерел ніколи не стає підставою для рішення.

03 Типова структура функції

Роль	Відповідальність	AI-фокус
CEO	стратегія, ключові рішення, культура	executive dashboard, brief-зведення, decision support
COO / Chief of Staff	операційний ритм, виконання рішень	контроль доручень, авто-статуси, follow-up
Head of Strategy	аналіз ринку, стратегічні ініціативи	market intelligence, сценарії, аналітика
PMO lead	портфель проєктів, методологія	авто-збирання статусів, ризику, ресурси
Executive assistant	календар, комунікації, підготовка	meeting prep, протоколи, чернетки листів
Business analyst	дані, звіти, ad-hoc аналітика	natural-language BI, авто-звіти

04 Карта процесів управлінського контуру

Етап	Процеси	AI-результат
Моніторинг KPI	збирання метрик, пояснення відхилень	dashboard з поясненнями «чому впало»
Управлінські мітинги	підготовка, протокол, доручення	авто-протокол і трекінг рішень
Стратегічне планування / OKR	аналіз, сесії, формулювання цілей	чернетки OKR, сценарії, перевірка зв'язності
Портфель проєктів	статуси, ресурси, пріоритети	авто-статуси й ранні сигнали ризиків
Board / інвесторська звітність	deck, метрики, наративи	чернетка board deck за даними
Market intelligence	конкуренти, ринок, тренди	регулярний дайджест із джерелами
Каскадування рішень	комунікація, задачі, контроль	авто-розсилка рішень і нагадування

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Weekly-звіт для CEO	аналітик збирає вручну 1-2 дні	авто-зведення метрик і статусів	Power BI Copilot, ChatGPT	-80% часу	High
Протоколи мітингів	пишуться вручну або ніяк	транскрипція, зведення, доручення	Fireflies, Granola	нічого не губиться	High
Статуси проєктів	PMO «ганяється» за PM-ами	авто-збирання з task-трекерів	Asana AI, Monday AI	прозорий портфель	High
Board deck	тижні ручної роботи	чернетка за даними й шаблоном	ChatGPT, Gamma, Copilot	дні замість тижнів	Med
Конкурентний огляд	епізодично, вручну	постійний моніторинг і дайджест	Crayon, AlphaSense	ранні сигнали	Med
Контроль доручень	у нотатках і пам'яті	реєстр рішень + авто-нагадування	Slack AI, Asana	виконання рішень	High
Пояснення відхилень KPI	дні на розкопки в BI	natural-language відповідь «чому»	ThoughtSpot, Copilot	швидка діагностика	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI executive dashboard з поясненнями відхилень

Процес: CEO щотижня переглядає KPI компанії: виручка, маржа, pipeline, churn, кеш

Проблема: дашборди показують «що», але не «чому»; на розбір відхилень ідуть дні аналітика

AI-рішення: natural-language шар над BI: пояснення відхилень, драйвери, аномалії та відповіді на запитання «чому впала маржа в квітні» простою мовою

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

Інтеграції: DWH/BI, CRM, ERP/фінанси

Роль людини: аналітик валідує логіку метрик; CEO ухвалює рішення

KPI: час від сигналу до рішення, годин аналітика на ad-hoc запити

Ризики: хибні кореляції як «причини» — перевірка драйверів аналітиком

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Авто-збирання статусів проєктів і weekly report для CEO

Процес: PMO щотижня збирає статуси у PM-ів і складає звіт для CEO

Проблема: статуси суб'єктивні, запізнюються на тиждень; PMO витрачає 1–2 дні на збирання

AI-рішення: агент читає task-трекери, коміти й таймлайни, генерує статус по кожному проєкту (прогрес, ризики, блокери) і зводить у weekly report

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

Інтеграції: project tools, Slack/Teams, календар

Роль людини: PM підтверджує/коригує статус; PMO фіналізує звіт

KPI: час підготовки звіту, % проєктів з актуальним статусом

Ризики: «зелені» статуси на неповних даних — обов'язкове підтвердження PM

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Meeting AI для управлінських зустрічей

Процес: планірки, стратесії, 1-на-1: рішення й доручення фіксуються вручну

Проблема: до 30% рішень губляться; ніхто не пам'ятає контекст «чому так вирішили»

AI-рішення: транскрипція, зведення, витяг рішень і доручень з відповідальними й термінами; реєстр рішень (decision log) з авто-нагадуваннями про дедлайни

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

Інтеграції: Zoom/Meet, календар, Slack/Teams, task-трекер

Роль людини: головуєчий підтверджує протокол; виконавці працюють із задачами

KPI: % виконаних доручень у строк, час на протоколювання

Ризики: конфіденційність стратегічних розмов — окремий контур, обмежений доступ

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Market / competitor intelligence дайджест

Процес: стратег і CEO стежать за ринком, конкурентами й регуляторикою

Проблема: моніторинг епізодичний; важливі рухи конкурентів помічають із запізненням

AI-рішення: агент моніторить сайти й ціни конкурентів, новини, вакансії, звіти галузі та щотижня формує дайджест з висновками «що це означає для нас» і посиланнями на джерела

Інструменти: Crayon, AlphaSense, Perplexity, ChatGPT deep research

Інтеграції: email/Slack (доставка), база знань

Роль людини: Head of Strategy верифікує висновки й виносить на мітинг

KPI: час виявлення руху конкурента, к-сть рішень на основі дайджесту

Ризики: галюцинації й неперевірені факти — тільки з посиланнями на джерела

Складність: Medium · **Пріоритет:** Medium

Use case 5 · Асистент підготовки board deck і стратегічних документів

Процес: щоквартальний board deck, інвесторські апдейти, стратегічні мемо

Проблема: тижні роботи CFO/CoS; цифри збираються вручну, наративи щоразу з нуля

AI-рішення: асистент тягне актуальні метрики з BI, попередні деки як шаблон структури й генерує чернетку слайдів і наративу; окремо — чернетки стратегічних мемо за фреймворком компанії

Інструменти: ChatGPT/Claude, Gamma, Microsoft 365 Copilot

Інтеграції: BI/DWH, сховище документів, попередні board-матеріали

Роль людини: CEO/CFO переписують ключові меседжі й затверджують кожну цифру

KPI: час підготовки deck, к-сть ітерацій правок

Ризики: помилкові цифри перед board — звірка кожної цифри з BI перед показом

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

07 AI-агенти для функції

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
KPI Watcher Agent	моніторинг метрик і аномалій	DWH, BI, плани	алерт + пояснення відхилення	BI, Slack
Project Status Agent	авто-статуси портфеля	task-трекери, коміти	weekly report + ризики	Jira/Asana, Slack
Meeting Secretary Agent	протокол і доручення	запис зустрічі	рішення + задачі з дедлайнами	Zoom, трекер
Market Intel Agent	моніторинг ринку й конкурентів	web, новини, звіти	щотижневий дайджест	email, база знань
Board Prep Agent	чернетка board-матеріалів	BI, минулі деки	deck + наратив	BI, PowerPoint
Decision Tracker Agent	реєстр рішень і контроль	протоколи, трекер	статус доручень + нагадування	Slack, трекер

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Gemini	аналіз, мемо, чернетки, Q&A;
BI / executive dashboards	Power BI Copilot, ThoughtSpot, Tableau Pulse	KPI з natural-language поясненнями
Meeting AI	Fireflies, Granola, tl;dv, Zoom AI	протоколи, рішення, доручення
OKR / portfolio	Quantive, Asana, Monday, Jira Align	цілі, портфель, авто-статуси
Market intelligence	AlphaSense, Crayon, Perplexity	конкуренти, ринок, тренди
Document / presentation AI	Gamma, MS 365 Copilot, Notion AI	board deck, мемо, звіти
Workflow automation	Zapier, Make, n8n	розсилка рішень, нагадування, збирання даних
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики доступу	захист стратегічних даних

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
BI / DWH	ядро метрик	єдине джерело правди для KPI і звітів
CRM	комерційні дані	pipeline, конверсії, прогноз виручки
ERP / фінанси	фінансові дані	маржа, кеш, P&L; для дашборда й board
Project tools (Jira / Asana)	портфель проєктів	авто-статуси й ризики виконання
Календар / email	контекст керівника	meeting prep і пріоритезація
Slack / Teams	комунікації	доставка алертів, дайджестів, нагадувань
HRIS	дані про людей	штат, найм, eNPS у загальній картині

10 База знань функції

Розділ	Що зберігається
Стратегія і OKR	стратегічні документи, цілі, дерево метрик
KPI-словник	визначення метрик, формули, власники
Decision log	рішення, контекст, альтернативи, наслідки
Board-матеріали	деки, мінутки, зобов'язання перед board
Регламенти мітингів	формати, ритм, ролі, шаблони порядку денного
Портфель проєктів	паспорти проєктів, статуси, ресурси
Конкурентні огляди	профілі конкурентів, дайджести, порівняння
Інвесторські документи	апдейти, звіти, cap table, домовленості
FAQ	типові питання команди про стратегію й пріоритети

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Швидкість рішень	час від сигналу до рішення, к-сть відкладених рішень
Звітність	час підготовки weekly/board-звітів
Портфель	% проєктів у графіку та бюджеті
Прозорість	% проєктів з актуальним статусом, свіжість даних дашборда
Виконання	% доручень, виконаних у строк
Офіс CEO	годин рутини на тиждень у CoS/EA/аналітика
Якість AI	точність зведень, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Конфіденційність стратегічних даних	окремий контур, корпоративні акаунти, доступ за ролями, DLP
Рішення на основі неперевіраних AI-висновків	human-in-the-loop, обов'язкові джерела, валідація аналітиком
Помилкові цифри в board-матеріалах	звірка кожної цифри з BI, підпис відповідального
Витік записів управлінських мітингів	політика запису, шифрування, retention, заборона зовнішніх ботів
«Зелені» статуси проєктів без підстав	підтвердження PM, крос-перевірка з даними трекара
Ілюзія контролю через дашборди	регулярні глибокі розбори, а не лише метрики
Залежність від якості даних	KPI-словник, власники метрик, data hygiene у трекарах

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит управлінського ритму: мітинги, звіти, KPI, потоки статусів	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: стратегія, OKR, KPI-словник, шаблони, decision log	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: meeting AI на планірках, авто-weekly report, дайджест конкурентів	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції BI + трекари + календар, executive dashboard, decision tracker	напівавтоматичний контур управління
10-12 тижнів	політики доступу, KPI, ролі, board prep assistant, масштабування	керована AI-система офісу CEO

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Meeting AI на управлінських зустрічах	один інструмент, ефект з першого тижня
Авто-weekly report для CEO	працює на наявних трекарах і BI
Дайджест конкурентів і ринку	не потребує внутрішніх інтеграцій
Чернетки мемо і листів через LLM	готові шаблони + корпоративний акаунт
Реєстр рішень з нагадуваннями	прості правила + протоколи мітингів

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Executive dashboard з natural-language поясненнями	швидка діагностика відхилень без черги до аналітика
Авто-статуси портфеля проєктів з ризик-сигналами	прозорість виконання без ручного збирання
Board prep assistant на даних BI	дні замість тижнів на квартальну звітність
AI-підтримка OKR-циклу	зв'язні цілі й чесний трекінг прогресу

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Єдиний data-layer (BI + CRM + ERP + трекери)	повна картина компанії в одному місці
Сценарне моделювання рішень (what-if)	оцінка варіантів до, а не після рішення
Наскрізний decision-контур: рішення – задачі – контроль	жодне рішення не губиться між мітингом і виконанням
AI-система раннього попередження по портфелю й ринку	ризики видно за тижні до кризи

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Meeting AI + decision log	рішення не губляться	Low	High	1-2 тижні
Авто-weekly report	-80% часу на звіт	Medium	High	2-4 тижні
Market intel дайджест	ранні сигнали ринку	Medium	Medium	2-4 тижні
Executive dashboard + пояснення	швидка діагностика	Medium	High	4-8 тижнів
Авто-статуси портфеля	прозорість виконання	Medium	High	4-8 тижнів
Board prep assistant	дні замість тижнів	Medium	Medium	6-10 тижнів
Сценарне моделювання	якісніші рішення	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.

ПРИКЛАД АУДИТУ ДЕПАРТАМЕНТУ

AI в адміністрації та офіс-менеджменті

План впровадження для компанії 50–500 осіб:
процеси, use-cases, AI-агенти, KPI, ризики та roadmap.

ПІДГОТОВЛЕНО ДЛЯ

Компанія / контактна особа

01 Роль адміністративного департаменту

Адміністрація та офіс-менеджмент забезпечують безперебійну роботу компанії: вхідна кореспонденція і документообіг, календарі керівників і переговори, відрядження, закупівлі для офісу, корпоративні події, facilities та щоденні запити співробітників. Це департамент із найвищою часткою рутинних, повторюваних операцій (реєстрація документів, узгодження, бронювання, довідки), тому AI тут дає швидкий і легко вимірюваний ефект без зміни бізнес-моделі.

02 Цілі AI-трансформації

Ціль	Що змінюється	Ефект
Швидкість документообігу	вхідні листи класифікуються й маршрутизуються за хвилини	менше простоїв в узгодженнях
Керованість запитів	запити співробітників – у єдиній черзі з AI-тріажем	передбачувані SLA замість «хто голосніше»
Продуктивність	рутина (реєстрація, протоколи, авансові звіти) автоматизована	більше часу на сервіс і контроль
Контроль витрат	AI звіряє рахунки, чеки і ліміти travel-політики	менше перевитрат і «загублених» чеків
Масштабованість	більше людей і офісів без пропорційного росту адмін-штату	нижча вартість підтримки на співробітника

Ключовий принцип: AI не підписує документи, не погоджує витрати і не ухвалює кадрових чи юридичних рішень. Він реєструє, готує чернетки, звіряє і нагадує – підпис, бюджет і фінальне рішення завжди за відповідальною людиною.

03 Типова структура департаменту

Роль	Відповідальність	AI-фокус
Office manager	офіс, бюджет, постачальники, команда	дашборд запитів, контроль SLA і витрат
Адміністратор / рецепція	гості, дзвінки, пошта, переговори	AI-тріаж звернень, бронювання кімнат
Executive assistant	календарі керівників, поїздки, брифи	scheduling-асистент, prep-зведення, протоколи
Діловод / документообіг	реєстрація, накази, архів, договори	класифікація, OCR, контроль термінів
Travel coordinator	квитки, готелі, візи, авансові звіти	підбір варіантів, звіти з чеків через OCR
Господарський менеджер (facilities)	ремонт, клінінг, закупівлі, безпека	заявки на сервіс, прогноз запасів

04 Карта процесів департаменту

Етап	Процеси	AI-результат
Кореспонденція і документообіг	приймання, реєстрація, маршрутизація, архів	авто-класифікація і картка документа
Календарі й зустрічі	слоти, переговорні, учасники, перенесення	підібраний слот і порядок денний
Відрядження і travel	маршрути, квитки, готелі, авансові звіти	варіанти в межах політики + звіт з чеків
Закупівлі для офісу	заявки, постачальники, рахунки, залишки	чернетка замовлення і звірка рахунку
Події й гостинність	корпоративи, зустрічі гостей, кейтеринг	чек-лист, кошторис, розсилки
Facilities / сервіси	ремонт, клінінг, доступи, паркінг	маршрутизовані заявки зі строками
Довідки та запити співробітників	довідки, пропуски, канцелярія, питання	миттєва відповідь бота або тікет

05 Обов'язкова карта процесів

Процес	Як зараз	Як допомагає AI	Інструменти	Ефект	Пріор.
Вхідна кореспонденція	розбір вручну, черга	класифікація, реєстрація, роутинг	Document AI, ChatGPT	-80% часу розбору	High
Планування зустрічей	листування «коли зручно?»	авто-підбір слотів і кімнат	Reclaim, Clockwise	швидші узгодження	High
Авансові звіти	чеки вручну в Excel	розпізнавання чеків, авто-звіт	Expensify, Navan	-помилки, -час	High
Запити співробітників	email/месенджер и хаотично	helpdesk-бот з FAQ і тікетами	GPT-бот, Jira SM	відповідь за секунди	High
Протоколи зустрічей	пишуться рідко	авто-протокол + доручення	Fireflies, tl;dv	контроль виконання	Med
Закупівлі канцелярії	«коли закінчилось»	прогноз запасів, чернетка замовлення	ChatGPT, таблиці+Make	без дефіцитів	Med
Контроль термінів договорів	нагадування в головах	реєстр + авто-алерти	ЕДО, Make/Zapier	без прострочень	Med

06 Детальна карта AI-use cases

Кожен use case описано за єдиним форматом: процес, проблема, AI-рішення, інструменти, інтеграції, роль людини, KPI, ризики, складність і пріоритет.

Use case 1 · AI-обробка вхідної кореспонденції

Процес: паперові й електронні листи, рахунки і договори надходять на офіс та розбираються вручну

Проблема: розбір і реєстрація займають години; документи губляться, терміни відповіді зриваються

AI-рішення: OCR + LLM класифікують документ (рахунок / договір / запит / офіційний лист), витягають реквізити, реєструють у журналі та маршрутизують відповідальному зі строком

Інструменти: Google Document AI, ABBYY, ChatGPT, Вчасно

Інтеграції: email, сканер, ЕДО, реєстр документів, Slack/Teams

Роль людини: діловод перевіряє класифікацію і підтверджує реєстрацію нестандартних документів

KPI: час від отримання до реєстрації, частка документів без ручної обробки

Ризики: помилкова класифікація важливого листа – обов'язкова черга перегляду для категорії «офіційні»

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 2 · Асистент планування зустрічей і календарів

Процес: ЕА та адміністратори вручну шукають слоти, бронюють переговори, переносять зустрічі

Проблема: десятки листів «коли вам зручно», подвійні бронювання, зірвані зустрічі

AI-рішення: scheduling-асистент аналізує календарі учасників, пропонує слоти з урахуванням пріоритетів і часових поясів, бронює кімнату та розсилає порядок денний

Інструменти: Reclaim, Clockwise, Calendly, Copilot/Gemini у календарі

Інтеграції: Google Workspace / Microsoft 365, система бронювання кімнат

Роль людини: ЕА задає пріоритети й підтверджує зустрічі перших осіб

KPI: час на узгодження зустрічі, частка перенесень, завантаження переговорних

Ризики: авто-перенос важливої зустрічі – захищені слоти й ручне підтвердження для C-level

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 3 · Travel-асистент: поїздки та авансові звіти

Процес: координатор вручну підбирає квитки й готелі, співробітники здають чеки паперово

Проблема: підбір займає години, витрати виходять за політику, авансові звіти запізнюються тижнями

AI-рішення: асистент підбирає маршрути в межах travel-політики, а Document AI розпізнає чеки з фото і збирає авансовий звіт із проводками для бухгалтерії

Інструменти: TravelPerk, Navan, Expensify, Google Document AI

Інтеграції: travel-політика, бухгалтерія (BAS/1C), банківські картки, HRIS

Роль людини: координатор затверджує бронювання, бухгалтер – фінальний звіт

KPI: час організації відрядження, строк здачі авансового звіту, % витрат у межах політики

Ризики: неправильно розпізнаний чек – вибіркова звірка і поріг сум для ручної перевірки

Складність: Medium · **Пріоритет:** High

Use case 4 · Офісний helpdesk-бот для співробітників

Процес: співробітники питають про довідки, пропуски, канцелярію, паркінг у месенджерах і особисто

Проблема: адміністратори відповідають на ті самі питання десятки разів на день; запити губляться

AI-рішення: бот у Slack/Teams відповідає з бази знань (FAQ, політики, інструкції), оформлює типові запити (довідка, пропуск, канцелярія) як тікети й показує статус

Інструменти: GPT-бот на базі знань, Jira Service Management, Notion AI

Інтеграції: Slack/Teams, HRIS, СКУД (пропуски), реєстр заявок

Роль людини: офіс-менеджер обробляє ескалації та нетипові запити

KPI: час першої відповіді, частка запитів, закритих ботом, задоволеність співробітників

Ризики: впевнена, але хибна відповідь щодо політик — відповіді лише з посиланням на джерело в базі

Складність: Low · **Пріоритет:** High

Use case 5 · Авто-протоколи зустрічей і контроль доручень

Процес: внутрішні наради проходять без протоколів; доручення фіксуються в нотатках учасників

Проблема: рішення забуваються, виконання ніхто не контролює, ті самі питання обговорюються повторно

AI-рішення: AI транскрибує зустріч, формує протокол з рішеннями й дорученнями (хто/що/до коли), створює задачі та нагадує виконавцям про дедлайни

Інструменти: Fireflies, tl;dv, Copilot у Teams, ChatGPT

Інтеграції: Zoom / Meet / Teams, таск-трекер (Jira, Asana), календар

Роль людини: секретар наради затверджує протокол перед розсилкою

KPI: частка нарад із протоколом, % доручень, виконаних вчасно

Ризики: конфіденційні наради — список зустрічей без запису й політика зберігання

Складність: Medium · **Пріоритет:** Medium

07 AI-агенти для департаменту

Агент	Задача	Вхідні дані	Вихід	Інтеграції
Mailroom Agent	класифікація і реєстрація вхідних	скани, email, вкладення	картка документа + власник	email, ЕДО, реєстр
Scheduling Agent	підбір слотів і кімнат	календарі, пріоритети	зустріч + порядок денний	Workspace/M365
Travel Agent	маршрути й авансові звіти	заявка, політика, чеки	бронювання + звіт	TravelPerk, бухгалтерія
Helpdesk Agent	відповіді та тікети для співробітників	питання, база знань	відповідь або тикет	Slack/Teams, Jira SM
Minutes Agent	протоколи й контроль доручень	запис зустрічі	протокол + задачі	Zoom, таск-трекер
Procurement Agent	запаси й замовлення для офісу	залишки, історія витрат	чернетка замовлення	таблиці, постачальники

08 AI-системи та інструменти

Категорія	Інструменти	Для чого
LLM / асистент	ChatGPT Enterprise, Claude Team, Copilot, Gemini	листи, чернетки, зведення, аналіз
Document AI / OCR	Google Document AI, ABBYY FineReader	розпізнавання документів і чеків
Електронний документообіг	Вчасно, M.E.Doc, DocuSign	реєстрація, підписання, архів
Scheduling	Reclaim, Clockwise, Calendly	календарі, слоти, переговори
Travel & expense	TravelPerk, Navan, Expensify	поїздки, чеки, авансові звіти
Meeting AI	Fireflies, tl;dv, Copilot у Teams	протоколи, доручення
Workflow automation	Make, Zapier, Power Automate	зв'язки між системами без коду
Governance	корпоративні акаунти, DLP, політики доступу	безпека даних і персональних даних

09 Інтеграції

Система	Роль	Що дає
Google Workspace / Microsoft 365	пошта, календарі, документи	середовище для scheduling і чернеток
Електронний документообіг (ЕДО)	договори, накази, акти	реєстрація й контроль підписання
Бухгалтерія (BAS / 1C)	рахунки, авансові звіти	авто-проводки з розпізнаних документів
HRIS	співробітники, структура, відпустки	дані для довідок і маршрутизації
Slack / Teams	канал запитів і сповіщень	helpdesk-бот і алерти по строках
Travel-сервіси	квитки, готелі, трансфери	бронювання в межах політики
Службові форми (заявки)	канцелярія, пропуски, сервіси	структуровані запити замість листів

10 База знань департаменту

Розділ	Що зберігається
Регламенти документообігу	маршрути, строки, відповідальні за типами документів
Шаблони наказів і листів	затвержені формулювання, бланки, підписанти
Travel-політика	ліміти, класи, узгодження, правила авансових звітів
Реєстр договорів оренди й сервісів	умови, строки, контакти, дати пролонгації
Контакти постачальників	клінінг, канцелярія, кейтеринг, ремонт, кур'єри
Офісні FAQ	пропуски, паркінг, переговори, техніка, доставка
Політики витрат	ліміти закупівель, хто погоджує, документи для оплати
Інструкції для новачків	перший день, доступи, робоче місце, довідки
Календар подій	корпоративи, свята, дні народження, зустрічі гостей

11 KPI і метрики ефекту

Зона	KPI
Документообіг	час від отримання до реєстрації, % документів без ручної обробки
Travel	час організації відрядження, строк здачі авансового звіту
Сервіс співробітникам	час першої відповіді, частка запитів, закритих ботом
Витрати	вартість адмін-процесів на співробітника, % витрат у межах політики
Якість документів	кількість помилок і повернень на доопрацювання
Продуктивність	запитів/документів на одного адміністратора, час на рутину
Якість AI	точність класифікації і розпізнавання, частка прийнятих AI-чернеток

12 Ризики і обмеження

Ризик	Контроль
Персональні дані в документах	корпоративні акаунти, DLP, знеособлення, обмеження доступу
Помилкова класифікація документів	черга перегляду для критичних категорій, вибіркові перевірки
Хибні відповіді бота щодо політик	відповіді лише з бази знань із посиланням на джерело
Помилки в розпізнаних чеках і рахунках	пориг сум для ручної звірки, контроль бухгалтера
Записи конфіденційних нарад	список зустрічей без запису, згода учасників, строк зберігання
Over-automation	підпис, бюджет і рішення — завжди за людиною
Залежність від якості бази знань	власник бази, регулярний перегляд, версіонування політик

13 План впровадження на 90 днів

Період	Дії	Результат
1-2 тижні	аудит документообігу, запитів, календарів і travel-процесів	карта AI-use cases
2-4 тижні	зібрати базу знань: регламенти, політики, шаблони, FAQ, реєстри	готова knowledge base
4-6 тижнів	пілоти: helpdesk-бот, обробка кореспонденції, авансові звіти	перші вимірювані ефекти
6-10 тижнів	інтеграції ЕДО + бухгалтерія + календарі + Slack/Teams, авто-протоколи	напівавтоматичні workflows
10-12 тижнів	політики, KPI, ролі, масштабування на всі офіси	керована AI-система адміністрації

14 Quick wins (перші 30-60 днів)

Ініціатива	Чому швидко
Helpdesk-бот з офісних FAQ	база знань + готовий бот, без глибоких інтеграцій
Авто-протоколи внутрішніх зустрічей	готові сервіси транскрипції, ефект з першої наради
Розпізнавання чеків для авансових звітів	готові mobile-додатки, миттєва економія часу
Чернетки листів і наказів через AI	затверджені шаблони + LLM
Авто-нагадування про строки договорів	реєстр + прості правила в Make/Zapier

15 Середньострокові ініціативи

Ініціатива	Що дає
Повна AI-обробка вхідної кореспонденції	реєстрація і роутинг без ручної праці
Scheduling-асистент для всієї компанії	менше листування, вище завантаження переговорних
Travel-платформа з політиками й звітами	контрольовані витрати, швидкі відрядження
Єдиний портал запитів співробітників	усі адмін-сервіси в одному вікні зі SLA

16 Складні, але цінні ініціативи

Ініціатива	Що дає
Наскрізний цифровий документообіг з AI-контролем	повна відмова від паперу, аудит-трейл
Прогнозні закупівлі й бюджет офісу	замовлення до дефіциту, точний бюджет
Автономні агенти для типових адмін-процесів	масштаб без росту адмін-штату
Єдиний data-layer (документи + запити + витрати)	повна картина адмін-операцій для рішень

17 Підсумкова roadmap-таблиця

Ініціатива	Ефект	Складн.	Пріор.	Строк
Helpdesk-бот для співробітників	-навантаження	Low	High	2-4 тижні
Обробка вхідної кореспонденції	-80% часу розбору	Medium	High	3-6 тижнів
Авансові звіти з чеків (OCR)	-помилки, -час	Medium	High	2-4 тижні
Scheduling-асистент	швидші узгодження	Low	High	1-3 тижні
Авто-протоколи + доручення	контроль виконання	Medium	Medium	2-4 тижні
Travel-платформа з політиками	контроль витрат	Medium	Medium	4-8 тижнів
Автономні адмін-агенти	масштаб	High	Medium	10-12+ тижнів

Це демонстраційний приклад глибокого аудиту **одного** департаменту. Повний AI-аудит охоплює всі департаменти вашої компанії. Залиште заявку на auditari.com – підготуємо аудит під вашу структуру.