

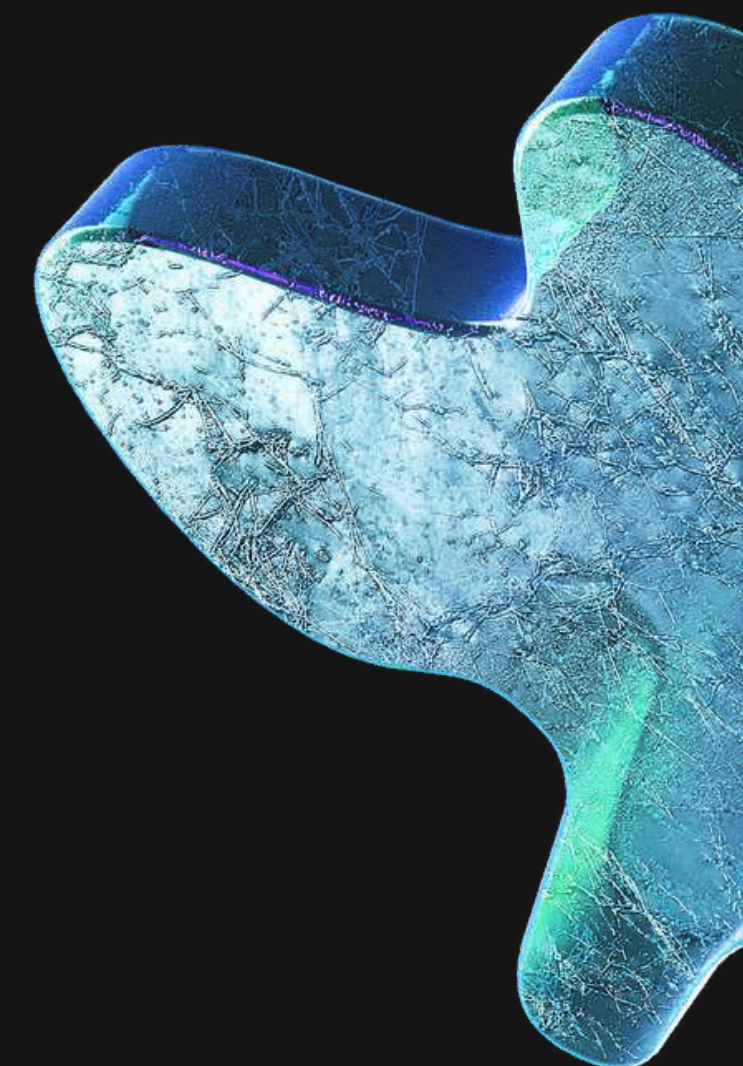
ПРОГРАММА «УПРАВЛЕНИЕ ВНЕДРЕНИЕМ
ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В БИЗНЕС»
СОВМЕСТНО СО ШКОЛОЙ 21

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ:

Интеллектуальная обработка
< заявок на возврат >
в интернет-магазине |

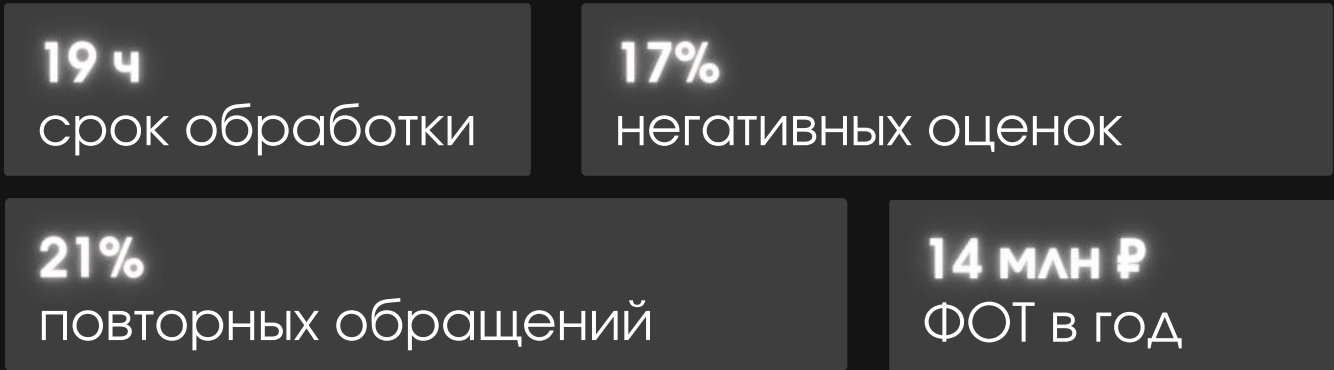


ВЫПОЛНИЛ АБИТУРИЕНТ: ТРУШИНА КАРИНА АНДРЕЕВНА



Проблема: 3 600 заявок на возврат в месяц, 68% – типовые. Классификация, проверка оснований и маршрутизация выполняются вручную.

Рост заказов требует пропорционального найма.



Цели проекта:

- Автоматизировать классификацию и маршрутизацию ≥50% типовых заявок
- Сократить срок первичной обработки
- Снизить долю повторных обращений
- Не допустить роста доли негативных оценок
- Сохранить человека в контуре: спорные случаи – за оператором

Показатели успеха:

Показатель	Сейчас	Цель	Обоснование выбора
Доля автоматической обработки	0%	≥50% типовых	Прямой измеритель эффекта внедрения
Срок первичной обработки	19 ч	< 19 ч	Влияет на удовлетворённость клиента
Повторные обращения	21%	≤21%	Двойные трудозатраты + сигнал неудовлетворённости
Негативные оценки возврата	17%	≤17%	Косвенный показатель лояльности и риска оттока

Данные и источники:

Данные	Источник	Тип	Доступность	Ограничения и риски
История обращений	Поддержка / CRM	Текст + метки	Есть	Разметка велась для отчётности: пересекающиеся классы, нужна переразметка
Карточка заказа, статусы	База заказов	Структур.	Есть	Хранится текущее состояние, а не срез на момент обращения
Профиль и история клиента	CRM, ЛК	Структур.	Есть	Работа с персональными данными, требуется обезличивание
Регламент возвратов	Внутр. документы	Правила	Есть	Меняются → выносятся в базу знаний, а не в модель

Технологический подход: гибрид

Купить	Готовые решения для базовой автоматизации и типовых сценариев.
Сделать	Собственная логика для специфики возвратов, классификации и маршрутизации.
Класс решения	Гибридный подход: соединяем готовые инструменты и собственную разработку, чтобы сохранить скорость внедрения и адаптировать систему под бизнес-процессы.
Обоснование выбора	Полностью покупать решение рискованно из-за ограничений по данным, изменчивости регламентов и необходимости учитывать внутренние правила обработки обращений. Полностью делать всё с нуля тоже неэффективно: часть функций можно закрыть готовыми инструментами быстрее и дешевле. Поэтому оптимален гибридный подход.

Ключевые ограничения

Правовые	Персональные данные требуют обезличивания и аккуратной работы с доступами.
Технические	Есть пересекающиеся классы, а часть источников хранит текущее состояние вместо исторического среза.
Организационные	Регламенты меняются, поэтому знания нужно выносить в базу знаний и поддерживать процесс обновления.



План внедрения и экономический эффект

20 АВГУСТА 2026

План внедрения по этапам

Этап	Срок	Содержание	Критерий перехода
Этап 1. Подготовка данных	Мес. 1	Согласуем типы заявок, выгружаем историю обращений и связываем с базой заказов, юрист проверяет использование данных	Перечень типов утверждён, история выгружена и связана с заказами, есть заключение юриста
Этап 2. Прототип	Мес. 2–3	Переразмечаем контрольную выборку, обучаем модель, описываем правила проверки оснований возврата	Модель на контрольной выборке ошибается не чаще оператора; задан порог уверенности
Этап 3. Теневой режим	Мес. 4	Модель подсказывает параллельно операторам, решения не применяются – сравниваем с решениями людей	Расхождения с операторами разобраны и объяснены, интеграция с CRM работает стабильно
Этап 4. Пилот	Мес. 5–6	Автоматически обрабатываем самые массовые категории, спорное – оператору	Срок обработки типовых заявок ниже текущих 19 ч, доля повторных обращений не выше 21%, негативных – не выше 17%
Этап 5. Масштабирование	Мес. 7–12	Подключаем остальные типовые категории и настраиваем мониторинг качества	Автоматизировано $\geq 42\%$ типовых заявок – уровень окупаемости пилота за первый год

Управление рисками

Риск	Описание	Мера
Технологический	Слабая модель из-за разметки, дрейф	Переразметка выборки, мониторинг F1, переобучение раз в квартал
Правовой	Передача ПДн в LLM, отказ вопреки ЗоЗПП	Обезличивание, отказ - только по правилам + оператор
Организационный	Сопротивление операторов	Позиционирование «ассистент»
Клиентский	Ошибочная маршрутизация → негатив	Порог уверенности, старт с 2 категорий, откат на ручной режим

Экономический расчёт

Стоимость обработки одного возврата: $14 \text{ млн } \text{₽} / (3\,600 \times 12) \approx 325 \text{ ₽}$
Потенциал: $3\,600 \times 68\% \approx 2\,450$ типовых обращений в месяц

Сценарий	Типовых	За 6 месяцев	За год
40% типовых	1,9 млн ₽	1,9 млн ₽ за 6 месяцев	3,8 млн в год
60% типовых	2,85 млн ₽	2,85 млн ₽ за 6 месяцев	5,7 млн в год
80% типовых	3,8 млн ₽	3,8 млн ₽ за 6 месяцев	7,6 млн в год

Вывод

Пилот стоимостью 4 млн ₽ окупается за первый год эксплуатации при автоматизации 42% типовых заявок на возврат.
Переход к масштабированию — после подтверждения, что доля автоматически обработанных заявок растёт, срок обработки снижается относительно текущих 19 часов, а доли повторных обращений (21%) и негативных оценок (17%) не ухудшаются.
Точный ROI уточняется по итогам пилота.