

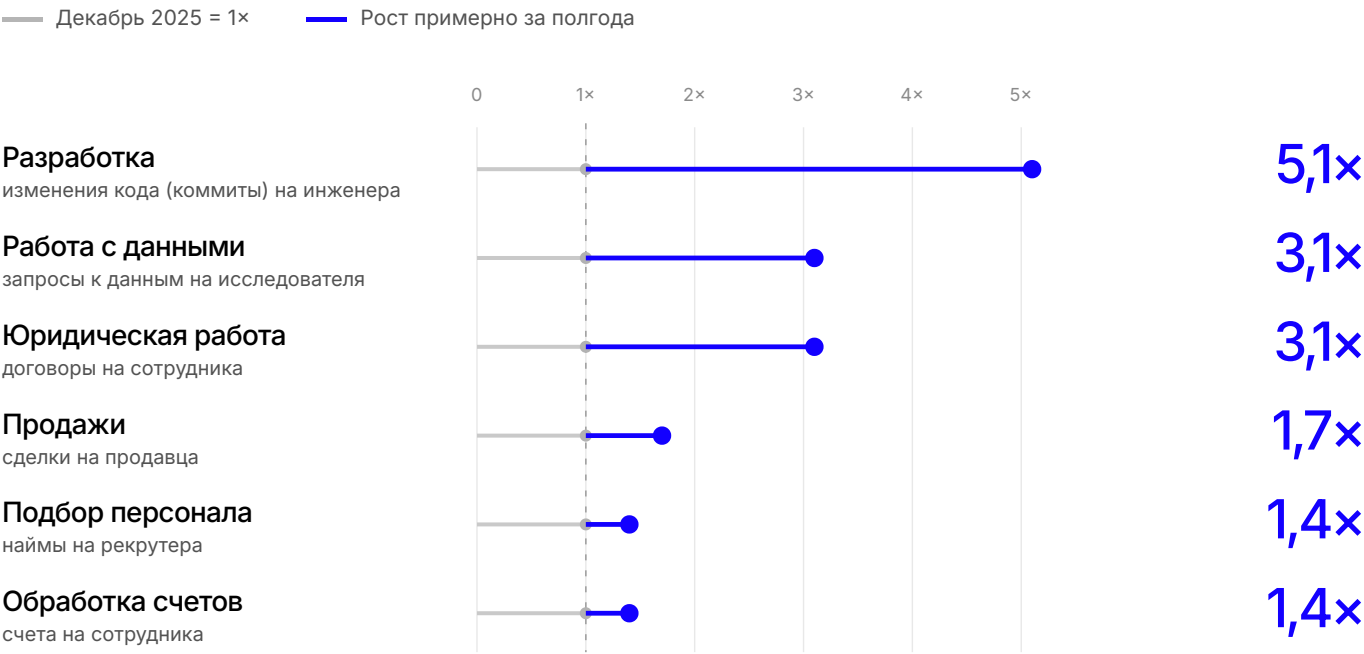
С чего начать внедрение ИИ

Практическое руководство для руководителей на основе исследования Anthropic

Если выбираете, с чего начать внедрение ИИ, посмотрите, какую работу уже изменили другие.

Anthropic, разработчик Claude, опубликовала данные о работе своей команды. На графике ниже: сколько коммитов, запросов, договоров и других результатов работы стало приходиться на одного сотрудника.

Как выросли показатели работы на одного сотрудника



Например, 3,1× у юристов: примерно втрое больше договоров на сотрудника.

Компания быстро росла, поэтому весь прирост нельзя приписать ИИ. Разные показатели на графике не позволяют сравнить качество работы или окупаемость внедрения.

Вывод

Чужой опыт подсказывает, где искать. Для первой пробы выберите похожую задачу, которая часто повторяется и результат которой легко проверить.

Освободите время для работы с клиентом

Один продавец Anthropic рассказал, что ИИ готовит черновики писем и работает с CRM. Другой отметил, что похожие инструменты освободили время для общения с клиентами.

Здесь понятна логика: меньше времени на рутину вокруг сделки, больше возможности работать с клиентом. Но ещё нужно проверить, превращается ли это в дополнительные встречи и сделки.

Как проверить это у себя

- **Передать рутину ИИ**

Выбрать повторяющиеся письма, записи в CRM или сводки. Проверить, что ИИ справляется с ними достаточно хорошо.

- **Направить время клиенту**

Заранее решить, на что пойдут выигранные часы: встречи, подготовку или работу с возражениями.

- **Посмотреть, что изменилось**

Сравнить работу с клиентами и результаты продаж. Учесть время на проверку и затраты на инструмент.

То же можно попробовать с договорами, отчётами или подбором людей. Сначала назвать работу, которую хотим ускорить, и понять, ради чего освобождаем человека.

Вывод

До запуска решите, куда пойдёт выигранное время и по чему вы поймёте, что стало лучше.

ИИ ждёт вашего ответа

Вы дали задачу ИИ. Он сделал часть работы, задал вопрос и остановился до вашего ответа. Если это повторяется, быстрое выполнение отдельных действий может мало изменить срок всей задачи.

≈80%

времени диалогов Claude с сотрудниками Anthropic приходится на ожидание ответа человека

Если задача ещё не готова и ждёт вашего ответа, найдите причину: не хватает данных, нужно согласование или некому проверить результат.

Что можно попробовать

Задать границы

Объяснить, что ИИ делает сам и с какими вопросами приходит к человеку.

Собрать вопросы

Просить одну сводку уточнений и исключений вместо цепочки сообщений.

Договориться о проверке

Определить, кто и когда посмотрит результат и даст ответ.

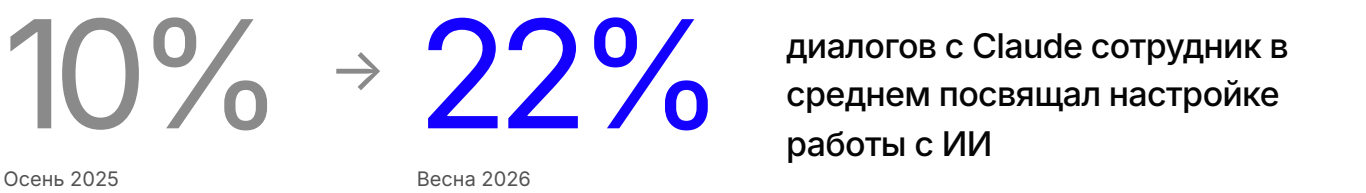
Замерьте отдельно работу ИИ, ожидание ответа и проверку. Тогда будет видно, какой шаг задерживает задачу и что стоит менять.

Вывод

Убирайте паузы, которые мешают получить нужный результат вовремя.

Работу с ИИ тоже нужно настроить

Чтобы ИИ помогал с повторяющимися задачами, нужно наладить правила, проверки и доступ к материалам. Такая настройка стала заметной частью диалогов сотрудников Anthropic с Claude.



Сотрудники пишут инструкции для ИИ, готовят планы, собирают проверки и следят за ходом работы. Цель: наладить способ работы, который можно использовать снова.

На что выделить время

Объяснить задачу	Собрать нужные материалы и показать примеры хорошего результата.
Наладить проверку	Определить, что проверяет система, что смотрит человек и что делать с ошибками.
Сохранить настройки	Оставить команде инструкции и рабочие примеры, чтобы каждый раз не начинать заново.

Для этого нужен человек, у которого есть время на настройку и право менять порядок работы. Эти затраты тоже включайте в оценку пилота.

Вывод

Проверяйте, окупается ли настройка на повторяющихся задачах и становится ли меньше ручной работы.

С чего начать вам и компании

Для себя выбирайте частую задачу, где легко проверить результат. В компании сначала определите, какой бизнес-результат хотите изменить.

Для себя

Освободить время для своих решений

Возьмите привычную задачу

Например, подготовку к встрече или разбор договорённостей после неё.

Попробуйте на своих материалах

Дайте ИИ контекст и пример готового результата. Сравните качество и время вместе с проверкой.

Запланируйте выигранное время

Отдайте эти часы важному решению, разговору с клиентом или работе с командой.

Для компании

Задать цель и условия внедрения

Определите бизнес-результат

Выберите приоритет: скорость ответа клиенту, стоимость процесса или объём работы. В этом направлении начните с частой задачи, результат которой легко проверить.

Назначьте ответственного

Назначьте руководителя, который отвечает за результат. Выделите время команды и бюджет; дайте право менять процесс.

Задайте условия продолжения

До старта согласуйте критерий успеха и дату разбора. Учитывайте качество и все затраты. По итогам решите: расширять, менять подход или остановить.

Вывод

Для себя проверьте пользу на одной задаче. Для компании задайте цель, обеспечьте условия и решите, что стоит расширять.