



WWW.BSSYS.COM

Пилот с фиксированным KPI: фреймворк для запуска ИИ в клиентском сервисе



**Дарья
Громова**

Ведущий аналитик
по контактным центрам
Компания BSS



У кого в компании был **пилотный** проект по внедрению ИИ или речевой аналитики, **который так и остался пилотом, не дойдя до промышленной эксплуатации?**



По данным отчёта McKinsey «State of AI in Customer Service» за 2025 год, около 60% пилотных проектов в области генеративного ИИ и аналитики разговоров так и не масштабируются. Они умирают на стадии «доказательства концепции» (PoC).



Аналитики McKinsey называют эту ситуацию **«пилотным циклом»** (pilot loop) — самоподдерживающимся процессом, когда компании запускают проекты для проверки концепции, демонстрируют локальный успех, но так и не достигают организационного импульса, необходимого для масштабного внедрения.

Вызов: скорость vs нестабильность

⚡ Турбулентность рынка 2026

⚡ Традиционные пилоты демонстрируют функцию, а не влияние на бизнес

Решение: пилот
с фиксированным таргетом

Метод: один KPI вместо списка функций

📌 Правило фреймворка:

Мы смещаем фокус с демонстрации технологических «фич» на проверку влияния системы на один конкретный операционный показатель.

Цель фиксируется с вендором «на берегу» как основной критерий успеха пилота.

✓ Кейс из практики Пилот с МТБ (2025, начало 26 года):

Цель:

–3%

снижение АНТ
за 3 месяца

Итог:

–8%

снижение АНТ
за 3 месяца

Выгоды для обеих сторон

⬇ Для заказчика

Шанс проверить решение на реальных данных.
Это не «песочница» с синтетическими сценариями,
а живой боевой трафик.

Более того, заказчик параллельно готовит свою
команду к будущим изменениям, снимает
организационные риски.

⬇ Для вендора

Валидация его экспертизы в реальных условиях.
Он получает прямой фидбэк от пользователей, а не
абстрактные требования из ТЗ.

Когда вендор и заказчик сидят за одним столом
и работают над одной метрикой, это рождает доверие.
Это фундамент для долгосрочного сотрудничества.

Экономическая обоснованность



**Финансовая
модель масштабирования**



**Измеримый
результат**



**Оптимизация затрат
на интеграцию**



**Экономическая прозрачность
перехода в прод**

От пилота к внедрению: готовый RoadMap

✓ Совместная работа над метрикой даёт готовый roadmap в прод:



Мы уже знаем, как система ведёт себя на реальных данных



Команда обучена и готова к работе



Настроенные отчёты и скрипты



Процессы адаптированы под новую технологию



Экономическая модель и план масштабирования проработаны



WWW.BSSYS.COM

Ваши вопросы



**Дарья
Громова**

Ведущий аналитик
по контактным центрам
Компания BSS

