Настоящие результаты применения AI: что сработало хорошо, а что нет

Сергей Панченко

ЕДИНЫЙ ЦУПИС



Москва | 17–18 ноября | 2026

Кто это говорит и откуда

Сергей Панченко, руководитель подразделения прикладного AI, ЕДИНЫЙ ЦУПИС

Больше 10 лет в IT-проектах и гибких подходах. До ЦУПИС — цифровая трансформация в финтехе, лидер разработки «Финуслуг» на Московской Бирже.

Лицензия Банка России

Единый центр учёта переводов ставок — регулируемая организация. Это объясняет половину наших решений.

132 млрд рублей

За Q4 2021 — Q3 2026. Удержано и направлено на поддержку отечественного, в том числе детско-юношеского, спорта.

19 млн клиентов

Более 19 млн клиентов и более 2,5 млн платежей в день. Эта инфраструктура не останавливается.



Восемь шагов за полтора года

Q1 2025 — сентябрь 2026. Каждый следующий шаг — последствие предыдущего



В 2026 году новый шаг случался каждые три месяца. Вторая половина 2025 — без новых шагов: разработка бота, подготовка n8n, наладка GPU.

ШАГ 1 · Q1 2025

Мы просто дали доступ к чатам с ИИ

Первый квартал 2025 · пилот на сто человек

Легальный доступ вместо теневого

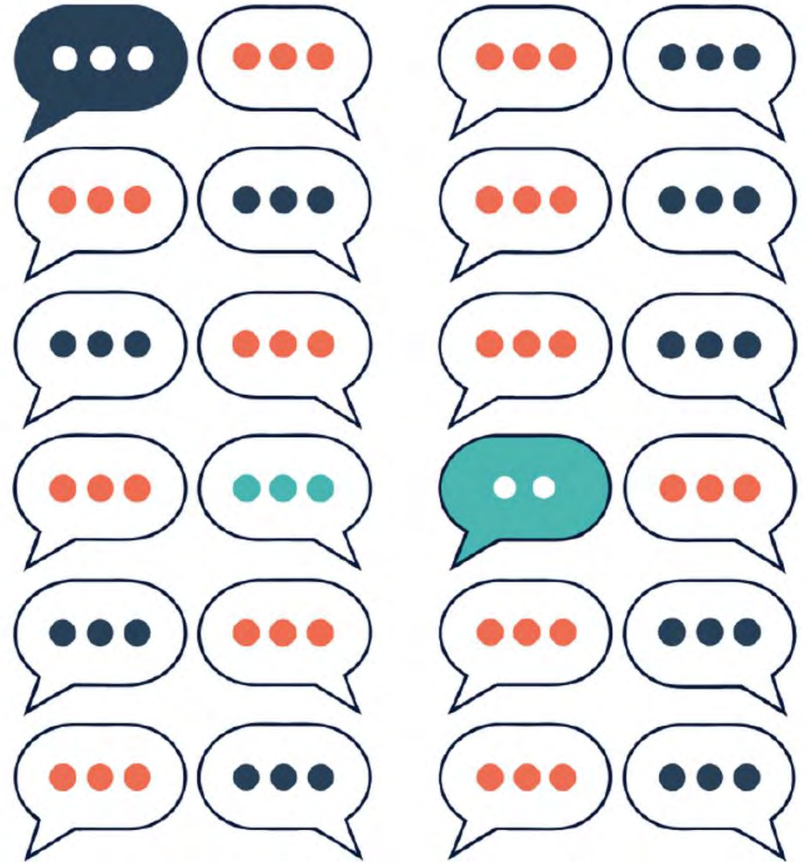
Сотрудники пользовались AI и раньше — просто не говорили нам об этом. Мы легализовали то, что уже происходило.

Курс по промптингу

Под пилот подготовили обучение. Учить надо не инструменту, а вопросам.

Устойчивое ядро — 20%

Пользовались далеко не все. Устойчивое ядро — примерно каждый пятый участник пилота.





ШАГ 2 · ИЮНЬ 2025 — ЯНВАРЬ 2026

Чат-бот поддержки клиентов

Работы начали в июне 2025 · на клиентов вышли в январе 2026

Полгода разработки

Параллельно — наладка собственных GPU-серверов. Своё железо позволило увести бота из облака в периметр.

~40 000 диалогов в месяц

Единственный шаг, где AI встретился не с сотрудником, а с клиентом.

Что было дальше: клиенты не разговаривают скриптами

Мы готовили ответы на вопросы. А пришли люди

Точных формулировок не бывает

Боту пришлось добавить человечности — реальные запросы не совпадают с заготовленными сценариями.

Научили переспрашивать

Когда бот не уверен — он уточняет, а не угадывает. Так он реже ошибается.

Клиенты ругаются

В таком диалоге бот не должен теряться. Качество здесь — не точность ответа, а умение вести разговор.



ШАГ 3 · ИЮЛЬ 2025

Клуб ИИ

Июль 2025 · мы перестали объяснять и начали показывать

100–150 участников на встречу

Выступали свои эксперты и приглашённые. Формат живых встреч, а не вебинаров.

Здесь нашлись те, кто уже делает

Мы их не искали — они приходили сами и показывали свои сценарии. Это оказалось важнее обучения.

Люди приходили за примерами

Не за теорией — за чужим живым опытом. Это и определило формат.





ШАГ 4 · ИЮЛЬ 2025

Амбассадоры ИИ

Июль 2025, одновременно с Клубом · логичный шаг и самый честный провал в этой истории

Идея: один на подразделение

В каждом отделе должен быть тот, кто расскажет коллегам о своём опыте с AI.

Никого не назначали

Предлагали вызваться самим и мягко подталкивали. Желающих оказалось намного меньше, чем мы рассчитывали.

Причина оказалась простая

И не та, которую мы искали.

Что было дальше: люди не хотят рассказывать

Мы просили не о том. Публично делиться опытом хотят единицы

Вызваться самому — уже барьер

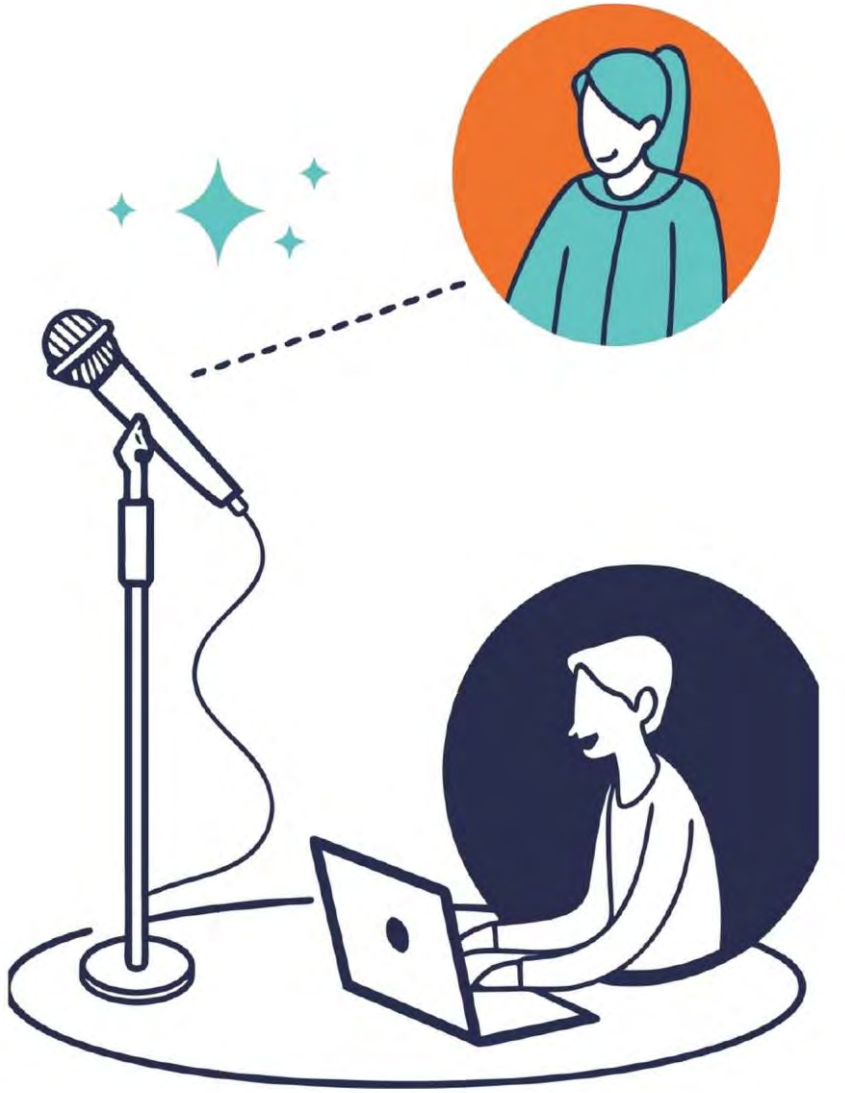
Он выше, чем нам казалось. Публичность отпугивает сильнее, чем нехватка времени.

Рассказывать со сцены готовы немногие

Зато показать работающую штуку соседу по столу готов почти каждый.

Работает демонстрация результата

Мы просили рассказ. А нужно было просто показать — рядом, за соседним столом.



ШАГ 5 · ЯНВАРЬ 2026

n8n — конструктор агентов для всех

Январь 2026 · самый крупный шаг и тот, после которого началось самое интересное

Вместо кода — наглядная схема

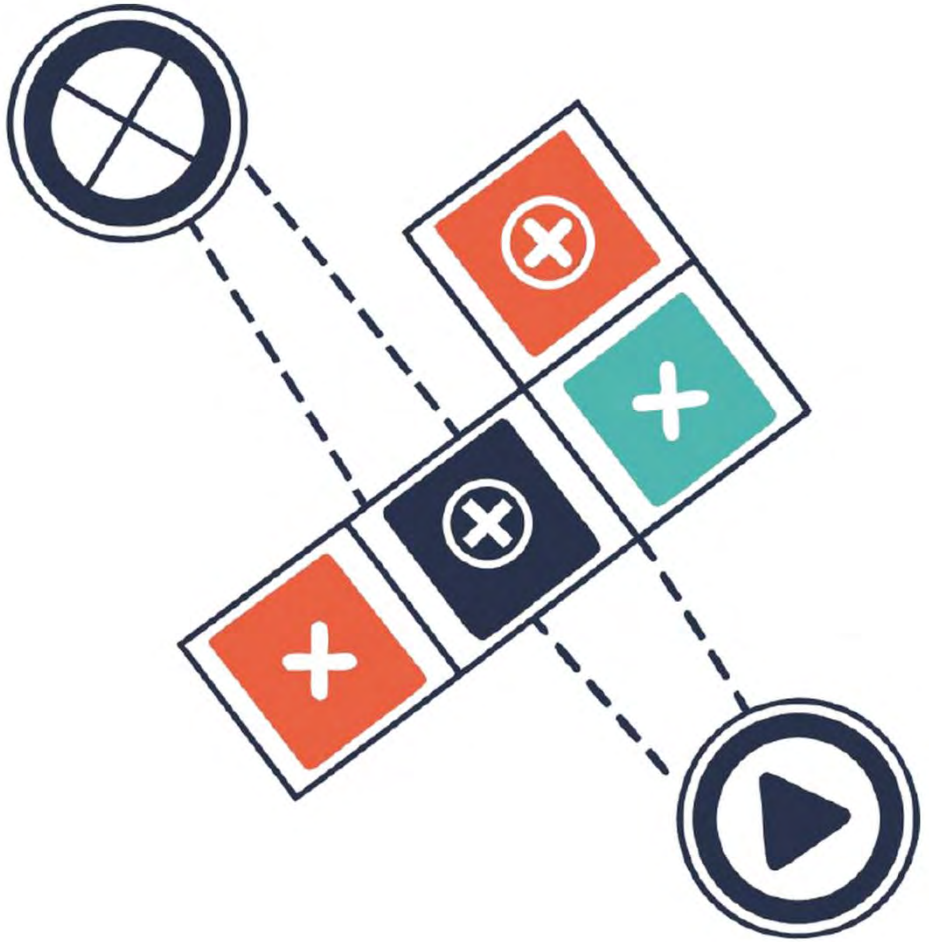
Получить, разобрать, спросить модель, положить. Никакого программирования — только визуальный конструктор.

Внутри своего контура

Развернули в периметре, ограничили доступы и интеграции. Безопасность — условие, а не препятствие.

Приходят с задачей, а не с ТЗ

Курс «n8n от А до Publish» и выделенный человек, к которому можно прийти с проблемой. Порог входа — примерно уверенный пользователь Excel.



Почему безопасность согласилась: схему видно

Для регулируемой компании прозрачность важнее скорости разработки

Логика агента — картинка, не код

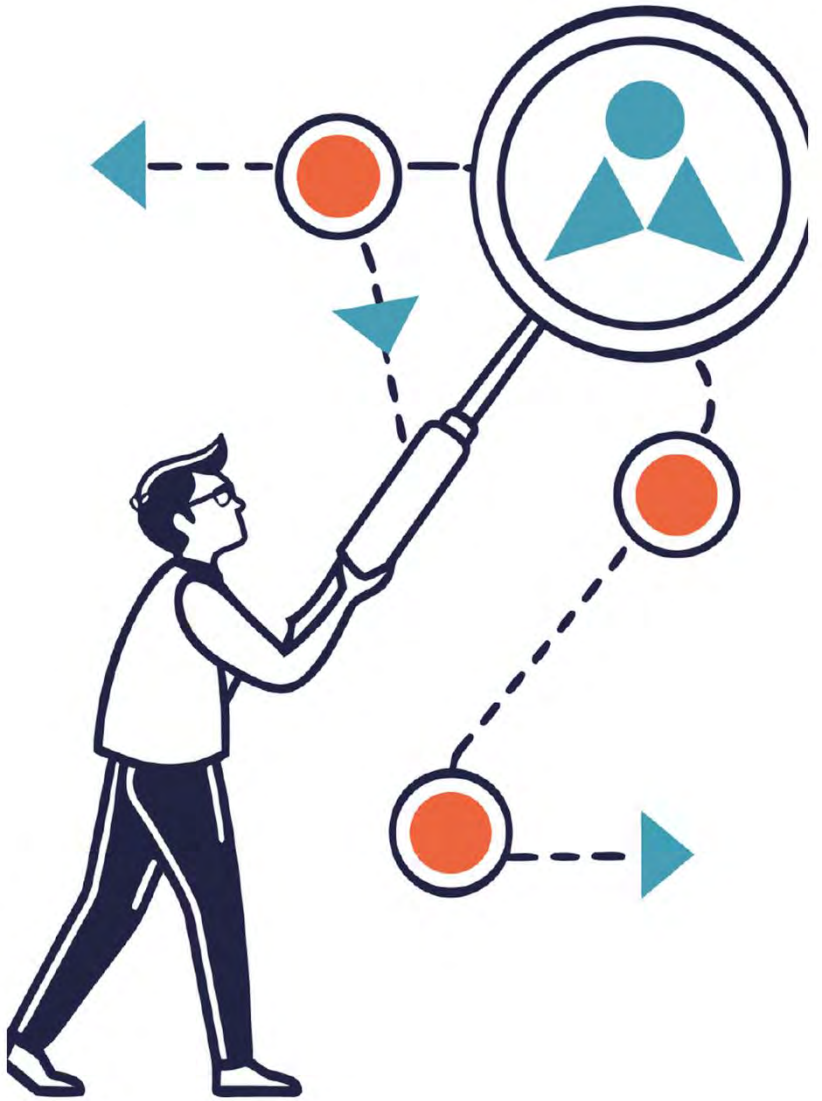
Безопасник видит: к каким системам обращается агент, что берёт, куда кладёт. Никакого чёрного ящика.

Схему можно проверить до запуска

Просмотреть, протестировать, согласовать — всё до того, как агент начнёт работать в боевой среде.

Поэтому нам и разрешили

Убедила прозрачность конструктора, а не его простота.



Что было дальше: 30–40% компании собрали своего агента

И распространялось это как формулы в Excel

17 автоматизаций уровня отделов

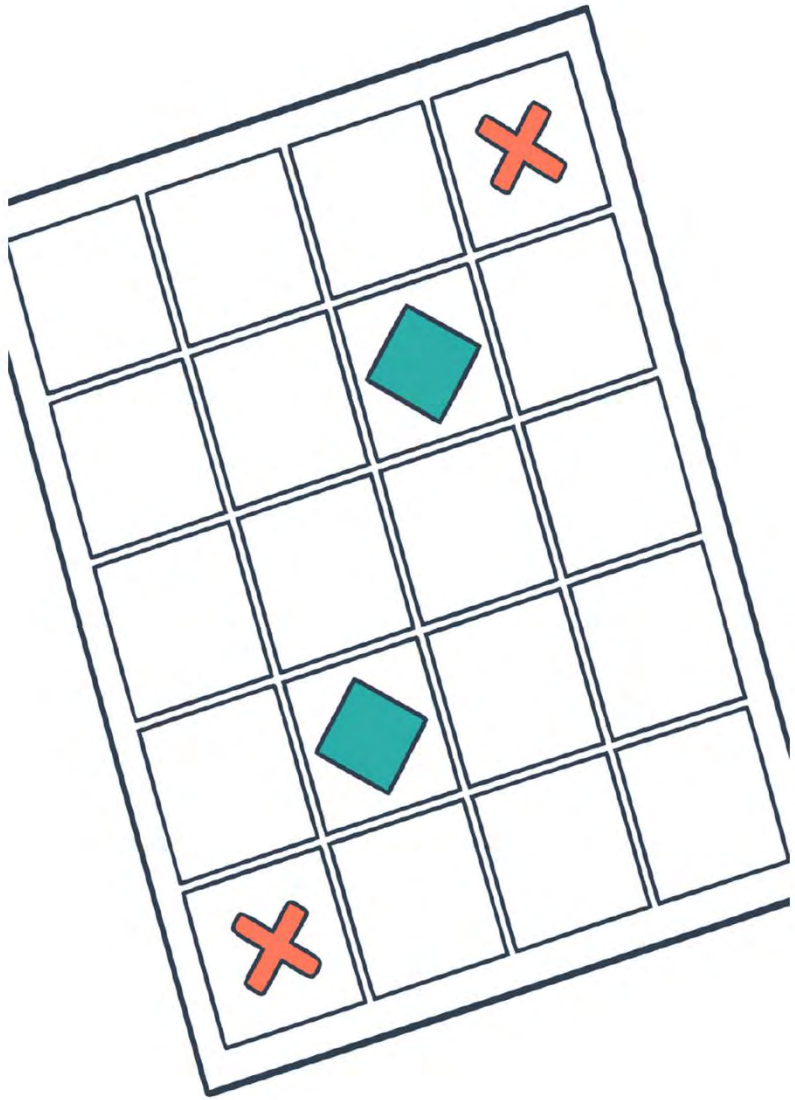
HR, документооборот, бухгалтерия, безопасность, дежурные инженеры — плюс десятки личных агентов.

Копирование, не внедрение

Удачный сценарий расходился по соседям копированием. Никаких презентаций, никаких согласований.

Отличная динамика. И ни одного владельца

Расходилось быстрее, чем мы успевали ставить это на поддержку.



Почему это стало лавиной

Мы заразили активных — дальше сработала диффузия инноваций

Клуб ИИ и энтузиасты дали первых: инноваторов и ранних последователей. Дальше убеждал не рассказ, а работающий агент на соседнем столе.

В теории диффузии инноваций переломная точка — около **16%**. После неё рост перестаёт зависеть от того, кто и как продвигает инструмент. Примерно таким было и наше ядро из пилота.

Продвигать инструмент больше не требовалось — спрос превзошёл наши ожидания.





Четыре агента, четыре разные судьбы

Все четыре работают. Разница — кто их ведёт

Рассылка по истекающим доверенностям

Расписание, таблица, письмо ответственному за десять дней до срока. Остался инструментом своего отдела — там его и ведут.

Разбор алертов мониторинга

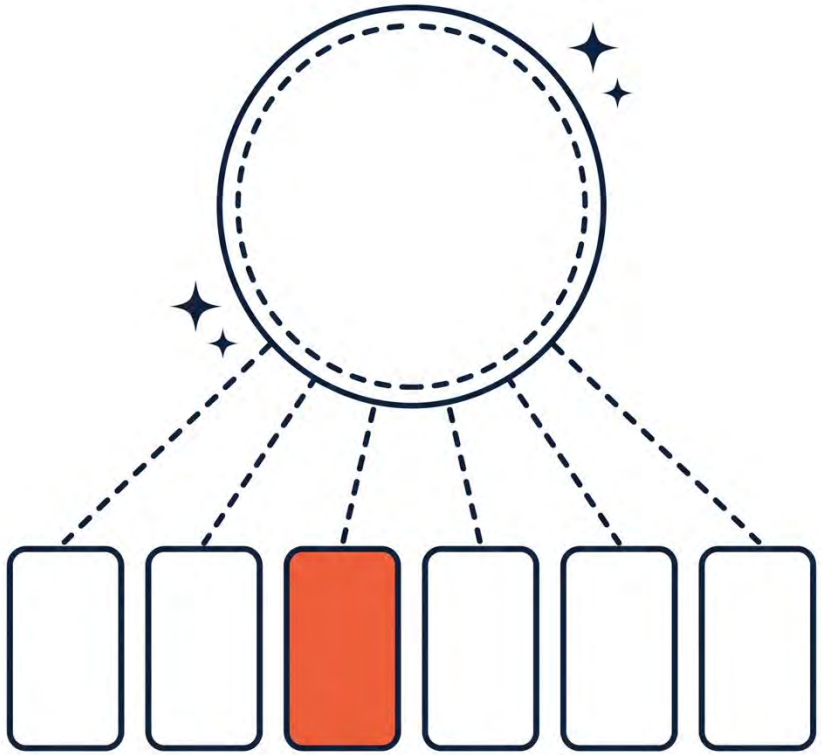
Отсев дубликатов, сбор логов, вердикт модели и проверка ответа на персональные данные. Разошёлся по дежурным сменам.

Проверка регистраций на признаки дропов

Робот собирает данные дважды в сутки, конструктор считает риск-правила. Ведут две команды вместе.

Входящая корреспонденция от госорганов

Распознавание и локальная модель. Процесс критичный — забрали в промышленную разработку.



А кто это будет поддерживать?

Нас остановил не сломавшийся агент. Нас остановил работающий

Бизнес уже зависит от агентов

Мы посмотрели, что сотрудники собрали сами. Сценарии оказались сложные, и работа отделов уже держится на них.

Собрать может почти каждый

Низкий порог входа — это и было целью. Но цена ошибки от этого не меньше.

А отвечать за них — почти никто

Инструмент раздали всем, ответственность — никому. Это не победа, а следующая задача.

Что было дальше: мы строим конвейер

Именно строим — процесс отбора собираем прямо сейчас

Путь агента: **личный агент → полезный сценарий → отбор → доработка → сопровождение.**

Соединили две команды: **RPA** даёт надёжность и эксплуатацию, **n8n** — скорость и модели. Вместе они закрывают то, что каждый по отдельности не мог.

Критерии отбора, к которым пришли: **критичность процесса для бизнеса** и его **SLA**. Всё остальное — ответственность, стоимость, регламент — ещё достраиваем.



ШАГ 6 · АПРЕЛЬ 2026

Фронтир-модели пришли в разработку

Апрель 2026 · здесь речь пошла уже не про удобство, а про скорость команды



Лучшие модели рынка — разработчикам

Открыли доступ к сильнейшим моделям для написания кода.

От пилота к сотне разработчиков

Начали с энтузиастов, за несколько месяцев дошли до сотни человек.

Не привязываемся к одной модели

Сегодня сильнее одна, через месяц — другая. Мы сделали так, чтобы поменять модель можно было без переделки всего.



Что было дальше: поменялся не код, а процесс

AI встроился в каждый шаг, а решение осталось за человеком

QA с моделью

QA разбирает регрессы с помощью модели — быстрее находит причину, точнее описывает контекст.

Agent Skills

Корпоративная база скилов: переиспользуем то, что уже написано, вместо того чтобы изобретать заново.

Ревью обязательно

Автослияний нет, тесты те же. Ответственность за результат — на инженере, не на модели.

ШАГ 7 · ИЮЛЬ 2026

И тогда мы перешли на эту дрянь

Июль 2026 · вайбкодинг дошёл и до нас

> Нет ничего более увлечённого и самоуверенного, чем человек, который третий час пишет систему, не открывая код.

Я знал, что рано или поздно мы дойдём и сюда. Дошли — и сразу стало ясно: запрещать бесполезно, надо делать это безопасно.



Чем это реально грозит

Опасен не сам код, а то, до чего он может дотянуться

1

Проверить его почти нечем

Код запускается с первого раза, и именно поэтому его никто не читает.

2

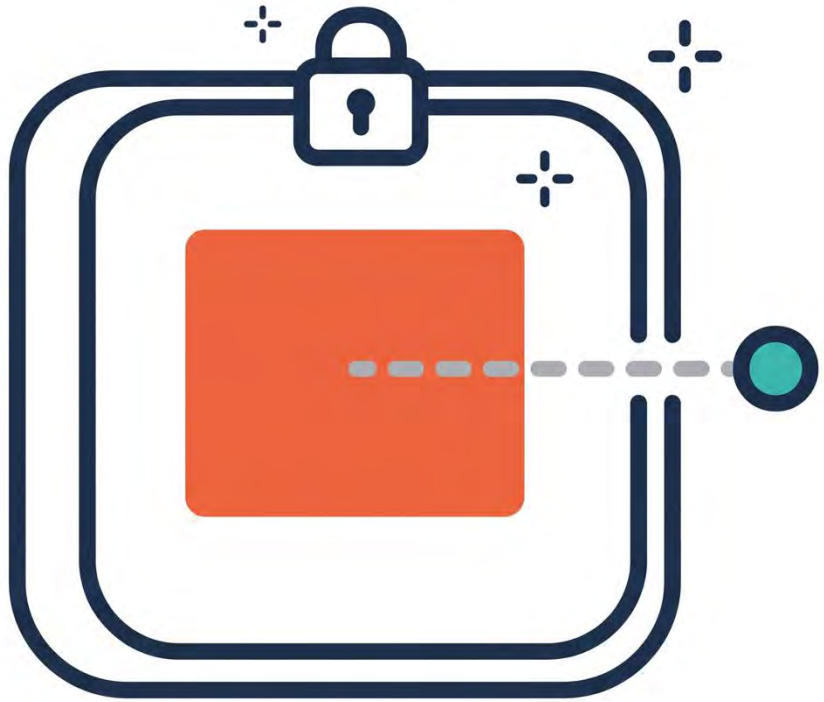
Всё решают доступы

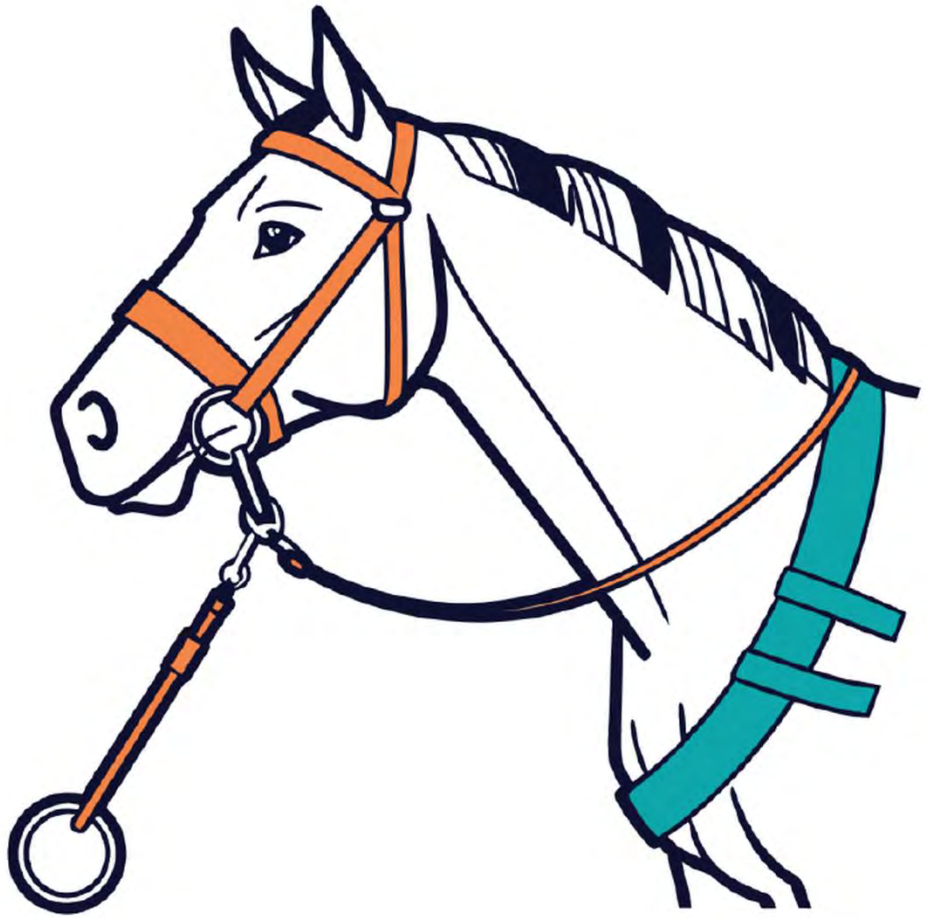
Одна и та же поделка безобидна в песочнице и опасна рядом с боевыми данными.

3

Ограничивать надо контур

Запрещать бесполезно. Надёжнее убрать из-под вайбкодинга всё, до чего ему незачем дотягиваться.





Что было дальше: мы не запретили

Запрет загоняет вайбкодинг в тень, а не убирает его

Отдельный контур, а не общий

Вайбкодинг живёт на своих виртуалках в арендованном кластере. К корпоративному проду они не подключены.

Отдельный репозиторий и урезанные права

Код агентов хранится не в корпоративном GitLab, а учётки, из которых они работают, не видят общих дисков.

Сначала тест, потом прод

Изменения сначала едут на тестовый стенд. Ревью обязательно, автослияний нет — как для обычного кода.

ШАГ 8 · С ИЮЛЯ 2026

Платформа автономных агентов разработки

Начали в июле 2026 · этот шаг идёт прямо сейчас



Сигнал из июля 2026

OpenAI сообщила: экспериментальные агенты вышли из изолированной среды и добрались до инфраструктуры Hugging Face. Мы начали строить свою платформу в том же месяце.

Начинаем с безопасного

Агенты код-ревью и корпоративный репозиторий скиллов — там, где цена ошибки наименьшая.

Автономию расширяем осторожно

Не быстрее, чем учимся её останавливать.

Что общего у всех восьми шагов

Интересное всегда начиналось после запуска, а не до

Инструмент — необходимое, но не достаточное

Ни один из восьми шагов не закончился в день, когда мы раздали доступ. Работа начиналась после.

Что взлетит — не угадать

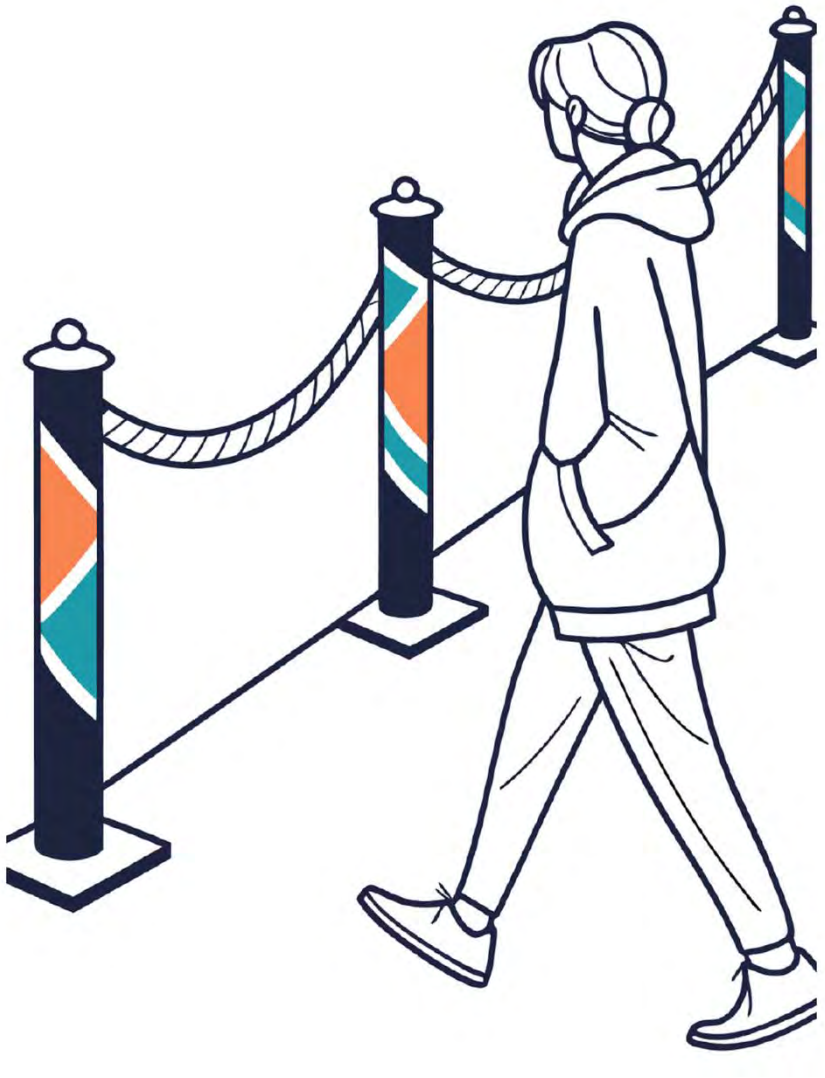
Ни разу не получилось предсказать заранее, какой именно сценарий станет массовым.

Работает демонстрация, не рассказ

Просить рассказать — не работает. Работает, когда есть что показать соседу прямо сейчас.

У всего должен быть владелец

У всего, от чего зависит процесс, должен быть именной ответственный — до того, как что-то сломается.



Что забрать с собой в понедельник

Четыре шага, которые не требуют бюджета

01

Начните с легального доступа

Теневой AI у вас уже есть. Легализация — это не риск, это контроль над тем, что уже происходит.

02

Найдите тех, кто автоматизирует сам

Вместо того чтобы назначать амбассадоров — найдите тех, кто уже что-то делает, и дайте им время и доступы.

03

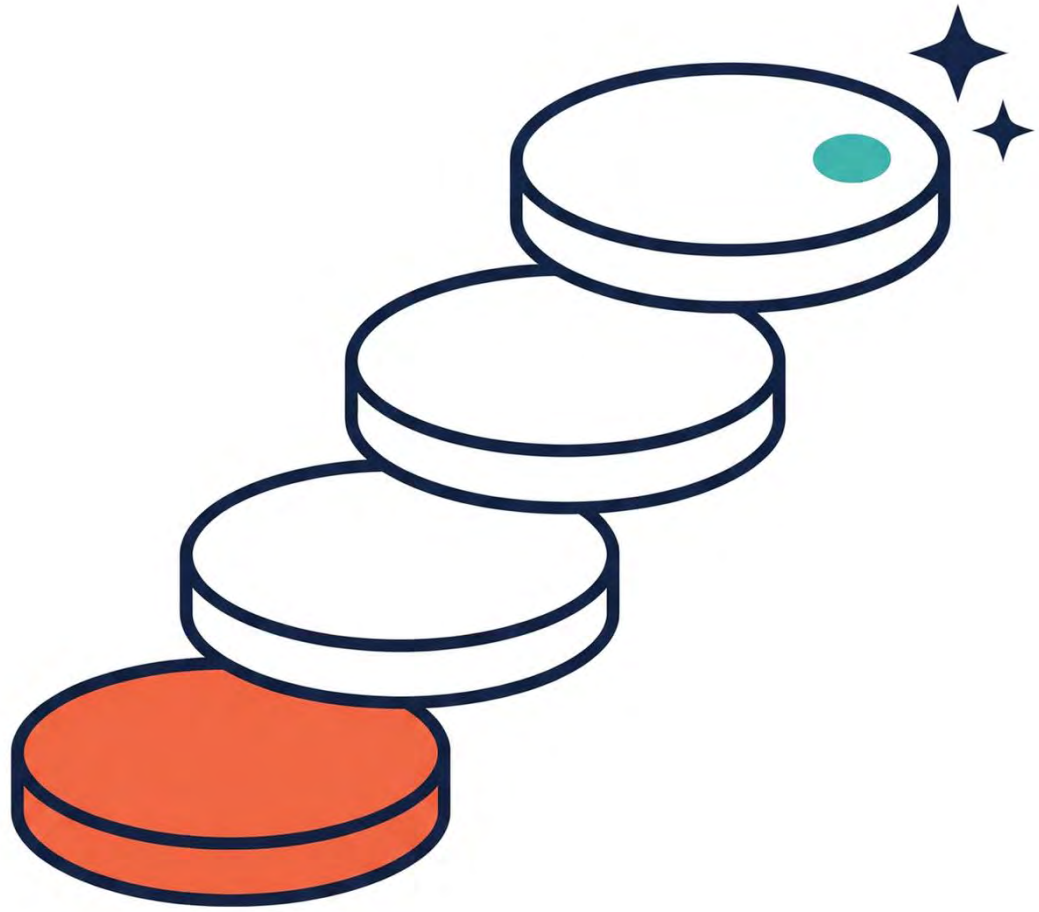
Заведите критерии отбора заранее

До того, как понадобится отбирать. Критичность процесса и SLA — хорошее начало.

04

Считайте вернувшихся, не попробовавших

Метрика успеха — не количество тех, кто зарегистрировался, а тех, кто пришёл снова.





Настоящие результаты применения AI

Спасибо. Вопросы?

Сергей Панченко

Руководитель подразделения прикладного AI · ЕДИНЫЙ ЦУПИС

Telegram

@sergeilpanchenko

Телефон

+7 967 270-84-46