

От системы учета к когнитивному интерфейсу: анализ воздействия встроенного ИИ-ассистента на операционную эффективность

С.М. Фомичев

Московский финансово-юридический университет

Аннотация: Статья посвящена анализу влияния встроенного искусственного интеллекта на операционную эффективность и модели взаимодействия в компаниях. В качестве ключевого кейса рассматривается ИИ-ассистент, интегрированный в экосистему системы управления взаимоотношениями с клиентами Битрикс24. Показано, как внедрение больших языковых моделей в пользовательский интерфейс трансформирует взаимодействие сотрудников с данными и между собой. Основное внимание уделено практическим аспектам применения ассистента для оптимизации коммуникаций, анализа информации и поддержки принятия решений, включая его функцию автоматического протоколирования и анализа совещаний. Описывается формирование новой парадигмы «человеко-машинной кооперации», где искусственный интеллект выступает не инструментом, а активным участником бизнес-процессов, способным к смысловому анализу данных и генерации знаний.

Ключевые слова: искусственный интеллект, бизнес-процессы, большие языковые модели, системы управления взаимоотношениями с клиентами, Битрикс24, анализ коммуникаций, оптимизация управления.

Введение

Современный этап цифровой трансформации бизнеса характеризуется смещением акцента с автоматизации физических операций на усиление интеллектуальных возможностей человека в процессе принятия решений. Информационная перегрузка, вызванная ростом объема неструктурированных данных - писем, диалогов, протоколов совещаний и внутренних документов - становится ключевым ограничителем операционной эффективности. Корпоративные системы, такие, как CRM (Customer Relationship Management, системы управления взаимоотношениями с клиентами), исторически служили репозиториями для таких данных, но их способность к активному содействию в обработке и смысловом анализе этой информации оставалась минимальной. Пользователь по-прежнему был вынужден вручную синтезировать знание из разрозненных данных системы.

Прорыв в области генеративного искусственного интеллекта, и в частности, развитие больших языковых моделей, создал технологический фундамент для преодоления этого барьера. LLM (Large Language Model, большие языковые модели) открывают путь к созданию «когнитивных интерфейсов» — систем, способных понимать контекст, анализировать информацию на естественном языке и выступать активными помощниками в бизнес-процессах. Этот тренд находит воплощение в различных отраслях: от агропромышленного комплекса, где большие языковые модели интегрируют данные с полевых сенсоров и дронов и семантически анализируют специализированные тексты (агрономические справочники, фитосанитарные отчеты) [1], до сферы корпоративного управления, где фокус смещается на оптимизацию коммуникаций и принятия решений.

Именно в этом контексте интеграция больших языковых моделей непосредственно в пользовательский интерфейс систем управления взаимоотношениями с клиентами смещает акцент с автоматизации рутинного ввода данных на когнитивную поддержку пользователя. Она позволяет трансформировать системы управления взаимоотношениями с клиентами из инструмента пассивного учета в активную интеллектуальную среду. В качестве репрезентативного и практически значимого примера реализации данной парадигмы в российском сегменте рассматривается ИИ-ассистент, встроенный в экосистему Битрикс24.

Целью данной статьи является комплексный анализ функционального потенциала данного ИИ-ассистента, с акцентом на его способность трансформировать операционные модели работы: от автоматизации рутинных задач до анализа групповой динамики и поддержки сложных решений. В фокусе — механизмы, с помощью которых ассистент эволюционирует от исполнителя команд к роли аналитика и модератора бизнес-коммуникаций внутри компании.

1. Архитектура и принципы работы: от внешнего сервиса к контекстному ядру

Принципиальное отличие ИИ-ассистента в Битрикс24 от ранних попыток внедрения чат-ботов в корпоративный софт заключается в глубине его интеграции. Архитектурно он представляет собой не надстройку, а слой контекстного интеллекта, встроенный в ядро пользовательского интерфейса системы управления взаимоотношениями с клиентами. Это позволяет ассистенту обращаться к структурированным данным (полям карточек, статусам задач, организационной иерархии) и неструктурированному контенту (ленте новостей, комментариям, текстам писем и документов) практически в режиме реального времени. Доступ к данным осуществляется не через внешние или универсальные интерфейсы приложений общего назначения, а через внутренние, низкоуровневые интерфейсы платформы, что обеспечивает высокую релевантность предоставляемого контекста при обработке запроса [2].

Аспект безопасности данных, несомненно, является краеугольным камнем для корпоративного внедрения. В случае с Битрикс24 данные пользователей, передаваемые для обработки в нейросеть, не покидают защищенного контура компании. Для клиентов, особенно из регулируемых отраслей, это не просто маркетинговое преимущество, а необходимое условие, соответствующее требованиям 152-ФЗ «О персональных данных» и внутренним политикам информационной безопасности. Это создает доверие к инструменту на уровне, достаточном для работы с коммерческой тайной и чувствительной информацией.

2. Эволюция функционала: от инструмента производительности к системному аналитику

Развитие функциональных возможностей ИИ-ассистента демонстрирует четкий вектор: от автоматизации дискретных, трудоемких задач к

комплексному анализу рабочих процессов и коммуникаций. На первом уровне, наиболее распространенном в текущей практике, ассистент выступает как усилитель индивидуальной продуктивности.

2.1. Интеллектуальная автоматизация рутинных операций.

Здесь ИИ-ассистент демонстрирует наиболее осязаемые результаты. Его способность генерировать черновики деловых писем на основе нескольких ключевых тезисов или данных из карточки контакта радикально сокращает время на коммуникацию. Функция «Изменить тон письма» (сделать более формальным, дружелюбным или убедительным) позволяет быстро адаптировать контент под конкретного адресата и ситуацию, что особенно ценно в продажах и поддержке клиентов. Аналогичным образом работает генерация контента для маркетинга: посты, статьи, описания продуктов. Пользователь из автора превращается в редактора и куратора, что смещает акцент с технического исполнения на стратегическое позиционирование сообщения. По оценке Дениса Харченко, директора по развитию перспективных бизнес-технологий Artezio, экономия времени при выполнении рутинных задач благодаря внедрению таких решений может составлять до 70% [3].

Не менее важна функция семантического поиска и анализа. Сотрудник, входящий в проект или ведущий сделку, вместо изучения многопоточной переписки может задать ИИ-ассистенту запросы вроде: «Какие ключевые возражения клиента уже обсуждались?» или «Каковы были договоренности на прошлой встрече?». ИИ-ассистент, проанализировав историю, предоставляет структурированную выжимку, что сокращает время на погружение в контекст с нескольких часов до минут. Этот подход направлен на предоставление доступа к данным и аналитическим инструментам всем уровням организации, уменьшая зависимость от ИТ-отделов и специализированных аналитиков [4]. Упрощение доступа к данным для

широкой аудитории помогает организации стать более информированной и увеличить количество решений, принятых на основе данных. Это прямо влияет на операционную эффективность: ускоряет адаптацию новых сотрудников, позволяет опытным специалистам фокусироваться на решении проблем, а не на их поиске, и, как следствие, повышает качество управленческих решений, которые теперь могут опираться на полную, своевременно проанализированную историческую картину.

2.2. Управление через естественный язык: демократизация интерфейса системы управления взаимоотношениями с клиентами.

Следующей ступенью является трансформация взаимодействия с самой системой управления взаимоотношениями с клиентами, инициируемая в точке наиболее естественной коммуникации - в чатах сотрудников, в переписках с клиентами. Традиционные интерфейсы, построенные на формах и сложных фильтрах, создают когнитивный барьер для нетехнических специалистов, требуя переключения с обсуждения проблемы на рутинную процедуру заполнения полей [5].

ИИ-ассистент предлагает принципиально иную модель, реализуемую в контексте групповой или личной переписки. Анализируя текст живого обсуждения в чате Битрикс24 или в электронной переписке, ИИ-ассистент вычленяет намерения пользователя, связанные с поручениями и действиями.

На основе этого анализа ИИ-ассистент проактивно предлагает в интерфейсе чата сформировать задачу с предзаполненными полями: названием, ответственным, дедлайном и прикрепленным файлом отчета. Пользователю остается лишь подтвердить создание или внести минимальные коррективы в появившейся карточке задачи. Таким образом, управление сущностями системы управления взаимоотношениями с клиентами происходит не через поиск нужной формы, а как естественное продолжение диалога.

Это не просто ускорение, а изменение модели работы. Система управления взаимоотношениями с клиентами перестает восприниматься как обременительная внешняя система учета, в которую данные необходимо вносить отдельным усилием. Она становится активным участником коммуникации, конвертируя договоренности из обсуждения в формализованные действия. Такой подход минимизирует операционные барьеры и повышает готовность сотрудников фиксировать поручения и решения непосредственно в момент их возникновения, тем самым значительно улучшая актуальность и полноту данных в компании. Полнота и актуальность данных в системе управления взаимоотношениями с клиентами, в свою очередь, напрямую влияют на достоверность любой последующей бизнес-аналитики.

2.3. От ретроспективного анализа к прогностической аналитике.

Эволюция функционала достигает принципиально нового уровня, когда ИИ-ассистент переходит от работы с данными о прошлом к оценке вероятности будущих событий. Как отмечается в работе Тюриной Д.А. и Крюковой А.А., внедрение ИИ-технологий позволяет системам управления взаимоотношениями с клиентами не только структурировать информацию, но и прогнозировать успешность сделок на основе анализа паттернов поведения клиентов, истории взаимодействий и ряда других внешних факторов [6].

В практическом выражении это означает, что ИИ-ассистент может присваивать сделкам прогнозные баллы или вероятности закрытия, автоматически выявлять риски срыва (например, из-за отсутствия активности или негативного тона переписки) и формулировать рекомендации для менеджера по реанимации сделки. Этот функционал трансформирует роль ассистента из инструмента для выполнения задач в систему интеллектуальной поддержки принятия решений, позволяя фокусировать

усилия на наиболее перспективных направлениях и оптимизировать весь продажный конвейер.

2.4. Анализ групповой динамики и совещаний.

Наиболее инновационный и дискуссионный пласт функциональности связан с анализом коллективных взаимодействий, в частности, виртуальных совещаний, проводимых в Битрикс24 [7, 8]. Здесь ИИ-ассистент выходит за рамки простого стенографирования.

Во-первых, он способен проводить смысловой анализ дискуссии. По итогам сессии система формирует развернутый протокол, который включает не просто список участников и хронометраж, а структурированное содержание: основные обсуждавшиеся вопросы, аргументы «за» и «против», зафиксированные решения, назначенных ответственных и дедлайны. Это позволяет мгновенно конвертировать многочасовую дискуссию в четкий план действий, устраняя характерные для ручного ведения протоколов ошибки и искажения.

Во-вторых, и это вызывает наибольший интерес с точки зрения организационной психологии и менеджмента, система анализирует стилистику и эффективность коммуникаций. ИИ-ассистент дает развернутые персонализированные рекомендации участникам [9]: например, отмечает, что один из специалистов был чрезмерно негативно настроен к предложениям коллег и это могло демотивировать других участников совещания, а другого сотрудника хвалит за глубокое погружение в технические детали обсуждаемого вопроса, которое прояснило суть проблемы для всей команды.

Подобная аналитика открывает двери для принципиально новых управленческих практик. Руководитель получает не только содержательный итог встречи, но и инструмент для диагностики групповой динамики. Это может служить основой для индивидуального коучинга, развития навыков

ведения переговоров, формирования более сбалансированных рабочих групп. Однако этот функционал поднимает серьезные вопросы этического и юридического характера: о границах мониторинга сотрудников [10], добровольности такой обратной связи, рисках манипуляций и алгоритмических предубеждений. Широкое практическое внедрение и восприятие этой опции коллективами станет важным предметом для последующих социотехнических исследований.

3. Практическое воздействие и формирующиеся метрики эффективности

Новизна подобных технологий затрудняет их оценку на основе уже накопленных данных. В связи с этим, в данной работе для оценки потенциального эффекта применяется аналитико-прогностический подход. Его основу составляет системный анализ функциональных возможностей инструмента (рассмотренных в разделе 2) и логическое моделирование их влияния на бизнес-процессы. Такой подход позволяет выявить ключевые направления воздействия и сформировать теоретическую модель — от роста операционной эффективности до трансформации коммуникативных практик. Эта модель служит основой для определения показателей, которые могут быть использованы в будущих прикладных исследованиях.

3.1. Операционная эффективность и трансформация временных затрат.

Наиболее отчетливо прослеживается воздействие на трудоемкость рутинных интеллектуальных операций, которые традиционно составляли значительную часть рабочего дня сотрудников, взаимодействующих с информацией. Значительная экономия времени наблюдается при выполнении стандартизируемых задач: генерация типовых текстов (деловые письма, ответы на запросы, коммерческие предложения), переводя основную работу сотрудника из фазы создания в фазу редактирования и персонализации готового черновика.

Более сложные аналитические операции также подвергаются радикальному сжатию. Например, необходимость погружения нового менеджера в историю сложной многомесячной сделки, требующая изучения обширной переписки и документов, сокращается радикально за счет получения от ассистента структурированной выжимки ключевых событий и договоренностей. Трансформация затрагивает и административные функции: автоматическое создание протокола совещания с выделением решений и задач устраняет необходимость выделения отдельного человеческого ресурса (секретаря или модератора) на эту рутинную, но критически важную процедуру. Совокупный эффект от автоматизации рутинных интеллектуальных операций формирует значительный потенциал для высвобождения рабочего времени специалистов в таких областях, как продажи, маркетинг и управление проектами. Это высвобожденное время может быть reinvestировано в стратегическую деятельность, глубокую проработку сложных клиентских сценариев и повышение качества сервиса.

3.2. Качество коммуникаций, решений и управление рисками.

Помимо количественных показателей скорости, качественные изменения оказывают существенное влияние на бизнес-результаты. Во-первых, стандартизация и повышение языкового качества исходящих коммуникаций через использование ИИ-черновиков способствует формированию более профессионального и единообразного корпоративного имиджа. Во-вторых, и это наиболее важно, снижается когнитивная и информационная нагрузка на лиц, принимающих решения. Быстрый доступ к полному, проанализированному ИИ контексту по сделке или проекту минимизирует риски, связанные с принятием решений на основе неполной или устаревшей информации. Менеджер получает не просто список фактов, а их интерпретацию, что позволяет делать более взвешенные выводы.

Отдельным направлением снижения операционных рисков является работа с совещаниями. Автоматическая, мгновенная фиксация договоренностей, решений и назначенных ответственных в формате задач устраняет ключевую проблему «испорченного телефона» — различного понимания итогов встречи ее участниками. Это напрямую влияет на исполнительскую дисциплину, сокращает количество конфликтных ситуаций, вызванных расхождением в трактовках, и предотвращает срывы сроков из-за утери поручений.

3.3. Культурные трансформации и новые управленческие вызовы.

Системное внедрение инструментов, подобных ИИ-ассистенту в Битрикс24, инициирует глубинные изменения в организационной культуре и практике управления.

Во-первых, оно объективно способствует формированию практики ответственного и регулярного ведения данных в системы управления взаимоотношениями с клиентами. Упрощение и интеллектуальная поддержка процесса внесения информации через естественный язык снижают сопротивление сотрудников и повышают их внутреннюю мотивацию к регулярному и корректному заполнению систем управления взаимоотношениями с клиентами. Система перестает быть карательным инструментом контроля, превращаясь в полезного помощника, что ведет к улучшению качества и полноты корпоративных данных как фундамента для любой аналитики.

Во-вторых, появление встроенных инструментов для анализа общения, даже в простейшем виде автоматического составления кратких протоколов обсуждений, вносит качественные изменения в рефлексивные практики коллектива. Наличие объективированной записи дискуссий - её ключевых тем, высказанных аргументов и зафиксированных решений — создает принципиально новые возможности для последующего анализа качества

групповой работы. Руководители и команды получают инструмент для того, чтобы оценивать ясность постановки задач, баланс участия сотрудников в диалоге, логическую последовательность обсуждения и его общую результативность. Этот сдвиг от субъективных впечатлений к анализу структурированных данных создаёт прочную основу для целенаправленных программ развития надпрофессиональных навыков, таких как эффективная коммуникация, аргументация и разрешение противоречий. Таким образом, технология, изначально нацеленная на операционную эффективность, начинает выполнять функцию инструмента организационного обучения и развития корпоративной культуры.

Однако, именно этот расширенный функционал порождает главный вызов и потенциальную «зону риска» при внедрении. Успех интеграции интеллектуального помощника перестает быть сугубо технической задачей и становится в первую очередь социально-психологической. Критически важным оказывается коллективное восприятие технологии: будет ли она рассматриваться сотрудниками как помощник, расширяющий их возможности и снимающий рутинную нагрузку, или же как инструмент тотального контроля и цифрового надзора за их деятельностью. В последнем случае возникает риск возникновения психологического сопротивления, которое может проявляться в формализации общения (когда сотрудники «работают на систему», а не ведут живой диалог), снижении уровня открытости и, как следствие, падении психологической безопасности в коллективе — ключевого фактора инновационной деятельности.

Следовательно, эффективное внедрение подобных систем требует проведения комплексной работы по управлению организационными переменами. Эта работа должна быть нацелена на формирование доверия и включает в себя несколько обязательных элементов: прозрачную коммуникацию о целях и, что не менее важно, границах использования

системы; совместную с коллективом выработку этических норм и правил взаимодействия с искусственным интеллектом; а также обучение сотрудников новым моделям работы в связке с ИИ-ассистентом. Только при условии, что технология органично встраивается в существующую культуру и социальные нормы организации, а не вступает с ними в конфликт, инвестиции в неё принесут ожидаемую отдачу. Таким образом, конечный экономический и операционный эффект от внедрения интеллектуального ассистента оказывается напрямую обусловлен успехом в решении задач социально-психологического и управленческого характера.

Заключение

Внедрение ИИ-ассистента в платформу Битрикс24 выходит за рамки простого добавления нового функционала. Речь идет о качественном изменении интерфейса между человеком и корпоративной информационной системой. ИИ-ассистент эволюционирует от инструмента для быстрого написания текста в сторону активного участника бизнес-процессов, способного анализировать контекст, синтезировать информацию и даже давать обратную связь по характеру коммуникаций, как в случае с анализом совещаний.

Основной оптимизационный эффект лежит в плоскости радикального сокращения непродуктивных когнитивных нагрузок, связанных с рутинной обработкой информации. Это создает предпосылки для роста общей операционной эффективности и перенаправления человеческого интеллекта на решение задач более высокого порядка. При этом появление таких функций, как анализ поведения участников совещаний, указывает на смелую, но требующую взвешенного и этичного подхода, попытку наделить ИИ компетенциями в области социальной динамики.

Перспективы развития подобных систем видятся в углублении персонализации, переходе от анализа прошлого к проактивному

прогнозированию следующих оптимальных шагов и развитию экосистемы отраслевых сценариев использования. ИИ-ассистент в Битрикс24 служит наглядным примером того, как генеративный искусственный интеллект перестает быть технологической диковинкой и становится повседневным рабочим органом компании, постепенно стирая грань между исполнением команд и интеллектуальным партнерством в решении бизнес-задач.

Литература

1. Назаров Д. М., Бегичева С. В., Копнин А. А. Большие языковые модели (LLM): новый этап цифровой трансформации агропромышленного комплекса России // Аграрный вестник Урала. 2025. Т. 25, № 07. С. 1129–1142.
2. AI в Битрикс2. URL: bitrix24.ru/features/ai/ (дата обращения: 30.12.2025).
3. LLM в прикладных решениях для бизнеса. Опыт отечественных компаний, комментарии экспертов ИТ-рынка. URL: ict-online.ru/analytics/LLM-v-prikladnykh-resheniyakh-dlya-biznesa-Opyt-otechestvennykh-kompanii-kommentarii-ekspertov-IT-rynka-310694 (дата обращения: 25.12.2025).
4. Arrieta A. B., Díaz-Rodríguez N., Del Ser J., Benetot A. Explainable Artificial Intelligence (XAI): Concepts, taxonomies, opportunities and challenges toward responsible AI // Information fusion. 2020. V. 58. pp. 82-115.
5. Меладзе И.Р. Экономические аспекты применения технологии больших языковых моделей при анализе корпоративных данных // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Т.14. № 7А. С. 563-570.
6. Тюрина Д.А., Крюкова А.А. AI-технологии в революции CRM-систем // Индустриальная экономика. 2023. №4. С.28-31.
7. Федоренко А. Н. Продвижение профессионального сообщества с помощью цифровых коммуникаций // Мир науки. Социология, филология, культурология. 2017. Т. 8. №4. С. 1-10.

8. Malgaonkar A., Naidu A., Khadse K. A Study Implementation, Challenges of Bitrix24 for CRM // Quest Journal of Management. 2022. V. 13. №2. pp. 27-33.

9. Bhuiyan M. S. The role of AI-Enhanced personalization in customer experiences // Journal of Computer Science and Technology Studies. 2024. V. 6. №1. pp. 162-169.

10. Bechter B., Brandl B., Lehr A. The role of the capability, opportunity, and motivation of firms for using human resource analytics to monitor employee performance: A multi-level analysis of the organisational, market, and country context // New Technology, Work and Employment. 2022. V. 37. №3. pp. 398-424.

References

1. Nazarov D. M., Begicheva S. V., Kopnin A. A. Agrarnyj vestnik Urala. 2025. V. 25, №07. pp. 1129–1142.

2. AI v Bitriks24 [AI in Bitrix24]. URL: bitrix24.ru/features/ai/ (accessed: 30.12.2025).

3. LLM v prikladnyh resheniyah dlya biznesa. Opyt otechestvennykh kompanij, kommentarii ekspertov IT-rynka [LLM in applied solutions for business. The experience of domestic companies, comments from IT market experts]. URL: ict-online.ru/analytics/LLM-v-prikladnykh-resheniyakh-dlya-biznesa-Opyt-otchestvennykh-kompanii-kommentarii-ekspertov-IT-rynka-310694 (accessed: 25.12.2025).

4. Arrieta A. B., Díaz-Rodríguez N., Del Ser J., Benetot A. Information fusion. 2020. V. 58. pp. 82-115.

5. Meladze I.R. Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra. 2024. V.14. № 7A. pp. 563-570.

6. Tyurina D.A., Kryukova A.A. Industrial'naya ekonomika. 2023. №4. pp.28-31.



7. Fedorenko A. N. Mir nauki. Sociologiya, filologiya, kul'turologiya. 2017. V. 8. №4. pp. 1-10.
8. Malgaonkar A., Naidu A., Khadse K. Quest Journal of Management. 2022. V. 13. №2. pp. 27-33.
9. Bhuiyan M. S. Journal of Computer Science and Technology Studies. 2024. V. 6. №1. pp. 162-169.
10. Bechter B., Brandl B., Lehr A. New Technology, Work and Employment. 2022. V. 37. №3. pp. 398-424.

Дата поступления: 13.12.2025

Дата публикации: 7.02.2026