ЕВРАЗ



Внедрение ИИ платформы.

Опыт ЕВРАЗ и Битрикс24

Сорокин А.А., Директор по ЦТ и ИТ

12.11.2026

О КОМПАНИИ

ЕВРАЗ

- **ПАО «ЕВРАЗ»** – вертикально интегрированная металлургическая компания, лидер на рынках стального проката для инфраструктурных проектов. Ведущий производитель стальной балки, рельсов и железнодорожных колес, ванадиевой продукции в России и странах СНГ.
- Ключевые предприятия ЕВРАЗа расположены в центральной части РФ, на Урале и в Сибири. В компании работает **около 50 тысяч человек.**
- В своей деятельности ЕВРАЗ придерживается принципов устойчивого развития и уделяет особое внимание решению экологических и социальных вопросов.

Ключевые производственные активы

ЕВРАЗ НТМК

- Лидер в России по сортаменту и объемам выпуска стальных двутавров. Один из ключевых производителей железнодорожных колес

ЕВРАЗ ЗСМК

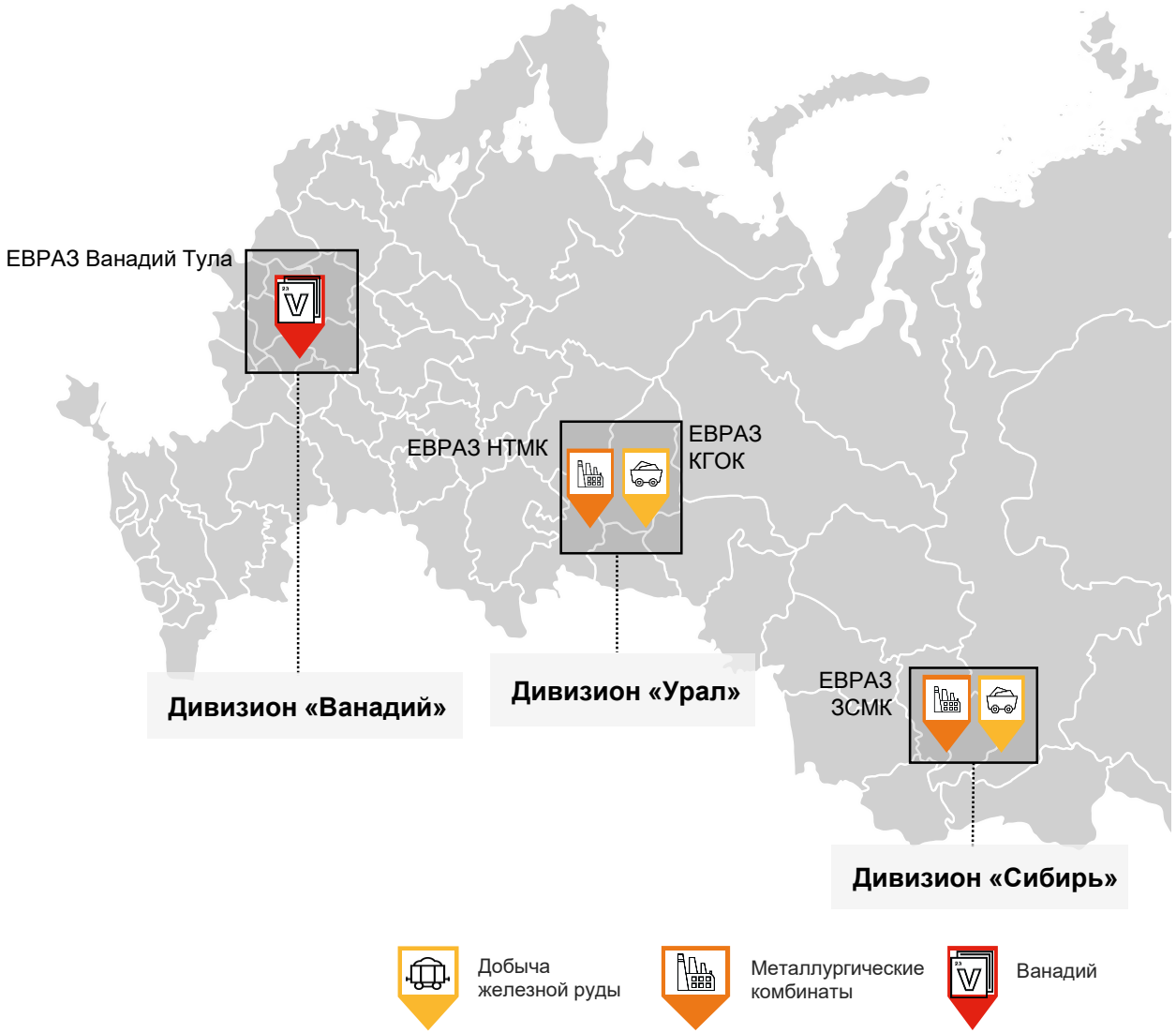
- Ведущий производитель рельсов в России и СНГ. Один из крупнейших производителей сортового проката
- Объединяет активы до добыче и обогащению железной руды в Кузбассе

ЕВРАЗ КГОК

- Входит в топ-5 горнорудных предприятий России. Разрабатывает ванадийсодержащие руды и производит железорудное сырье

ЕВРАЗ Ванадий Тула

- Крупнейший в Европе производитель пентоксида ванадия и феррованадия



Ландшафт CRM-систем (2022-2026)

ЕВРАЗ

Проектные продажи

- Лидогенерация и квалификация лидов
- Ведение объектов и проектов
- Планирование и учёт встреч

Bitrix24

Продажи РФ и СНГ (АРМ)

- Статусная модель
- Документы и рассылки
- Работа с заказами и скидками

Bitrix24 SAP

ЕВРАЗ Маркет (АРМ)

- Статусная модель
- Документы, рассылки, заказы
- Транскрибация звонков

Bitrix24 1С Транскрибация

Экспортные продажи

- Управление экспортными заказами
- Контроль отгрузочных документов
- Загрузка данных в SAP

Bitrix24 SAP

CRM-системы компаний ЕВРАЗСтил

- Управление сделками
- Корпоративный портал для сотрудников

Bitrix24 Корп. портал

Накопленные проблемы

ЕВРАЗ

ПРОБЛЕМЫ

- Высокий уровень кастомизации бизнес-процессов для каждой из компаний
- Большой объем интеграций
- Сложность формирования аналитической отчетности

СЛЕДСТВИЯ

- Долгий срок ввода новых разработчиков и аналитиков
- Низкая скорость доработок
- Высокая стоимость поддержки

Ключевой вывод: нужен новый подход и гибкие инструменты разработки систем

Поиск решения

ЕВРАЗ

Личная производительность

01

Повышение производительности труда за счёт автоматизации рутинных операций

Меньше рутины — больше ценности

Self-Service автоматизация

02

Развитие Self-Service инструментов для автоматизации разрывов и вспомогательных процессов

Закрытие процессных разрывов

Данные и аналитика

03

Прямой доступ к данным и Self-Service в разработке аналитической отчётности и дашбордов

Решения на данных без очереди

Умный поиск

04

Интеллектуальный поиск по корпоративным базам знаний

Быстрый доступ к знаниям

Наш подход

ЕВРАЗ

За три года фокус смещается с отдельных клиентских кейсов на собственную платформу и самостоятельную автоматизацию бизнесом

2024 — 2025 — 2026

ЭТАП 01

Проектный подход

2024–2025

01 Проект внедрения чат-бота на сайте **ЕВРАЗ Маркет**

02 **Речевая аналитика** улучшает качество общения с клиентами

03 **ИИ-категоризатор обращений** маршрутизирует обращения клиентов

04 **ИИ-агент** формирует заказ из обращения клиента

ЭТАП 02

Подход «снизу-вверх»

2025–2026

01 **Пилоты в eCommerce**
с использованием внешних сервисов

02 **Развертывание внутренней платформы EvrazGPT**
собственная ИИ-инфраструктура компании

03 **Self Service Automatization (SSA)**
обучение путем реализации бизнес-кейсов

Сотрудники сами проявляют инициативу — ИИ становится частью повседневной работы, а не спущенным сверху проектом

ИИ прошёл путь от облачных экспериментов к корпоративной платформе для каждого сотрудника

ЕВРАЗ

> Каждый этап снимал барьер предыдущего: безопасность → порог освоения → массовый доступ

ЭТАП 01

Облачные ИИ-сервисы в электронной коммерции

make.com | ChatGPT | DeepSeek

› Автоматизация рутины: работа с контентом и изображениями

› Поиск и сбор информации в интернете

100+
кейсов выявлено

Барьер: большинство кейсов нельзя реализовать без ИИ-платформы внутри защищённого контура

ЭТАП 02

Внутренняя ИИ-платформа в защищённом контуре

n8n (аналог make.com) | Внутренний курс

› Высокий порог освоения для рядовых сотрудников

› Внутренний эксперт создал курс: сотрудник сам реализует свой кейс и применяет его в работе

~30
обучено за полгода

22
кейса внедрено

Вывод: разделять ИИ-чемпионов (создают сервисы) и рядовых пользователей ИИ-сервисов

● ЭТАП 03 · СЕЙЧАС

Внутренняя LLM и корпоративный ИИ-портал для всех сотрудников

Собственная LLM | Единый интерфейс

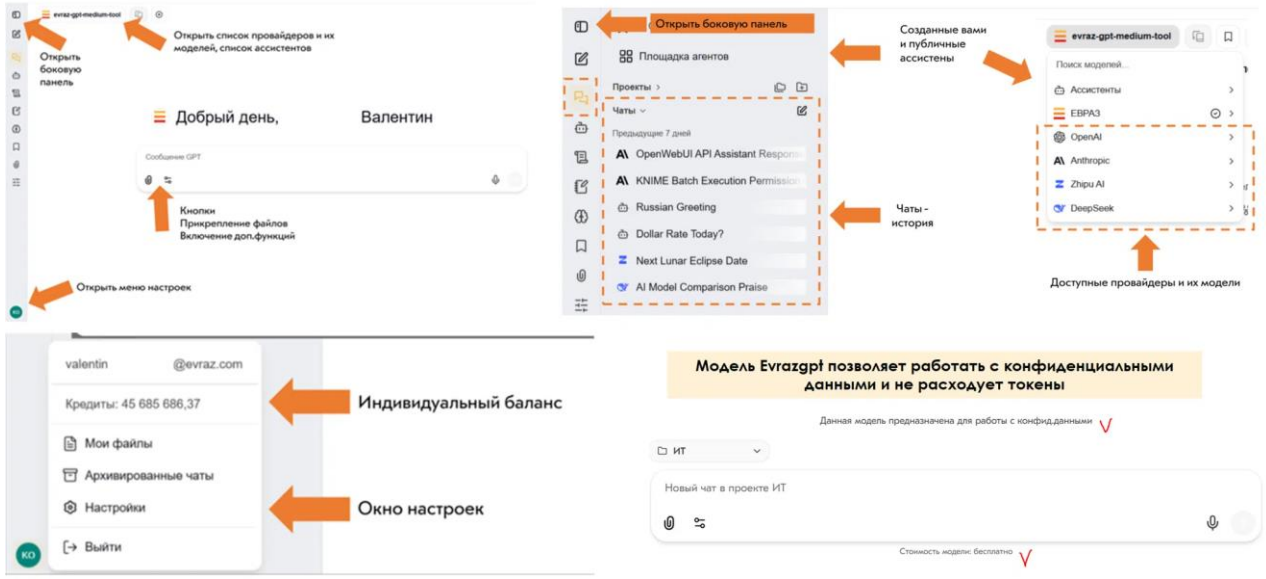
› Развёртывание внутренней LLM-модели в защищённом контуре

› Портал с доступом к передовым моделям через единый корпоративный интерфейс

100%
сотрудников с доступом

Цель: массовое использование ИИ: чемпионы создают сервисы, все сотрудники ими пользуются

01. Личная производительность (EvrazGPT)



Каждый сотрудник получает топовые ИИ-модели и защищённую внутреннюю модель в одном окне

Интерфейс портала: выбор провайдера и модели, ассистенты, история чатов, индивидуальный баланс

1 Лучшие мировые модели + своя модель для конфиденциальных данных

Доступны **OpenAI, Anthropic, DeepSeek**.
Внутренняя модель **EvrazGPT** работает с закрытой информацией компании.

Конфиденциальные данные **Не расходует токены**

2 Ключевые функции закрывают ежедневные задачи

- Анализ и сравнение данных
- Обработка изображений
- ИИ-ассистенты (напр., контент-менеджер)
- Анализ и саммаризация текстов

3 Доступ для каждого сотрудника

Все сотрудники компании работают на портале с **ежемесячным лимитом токенов** — баланс виден в личном меню.

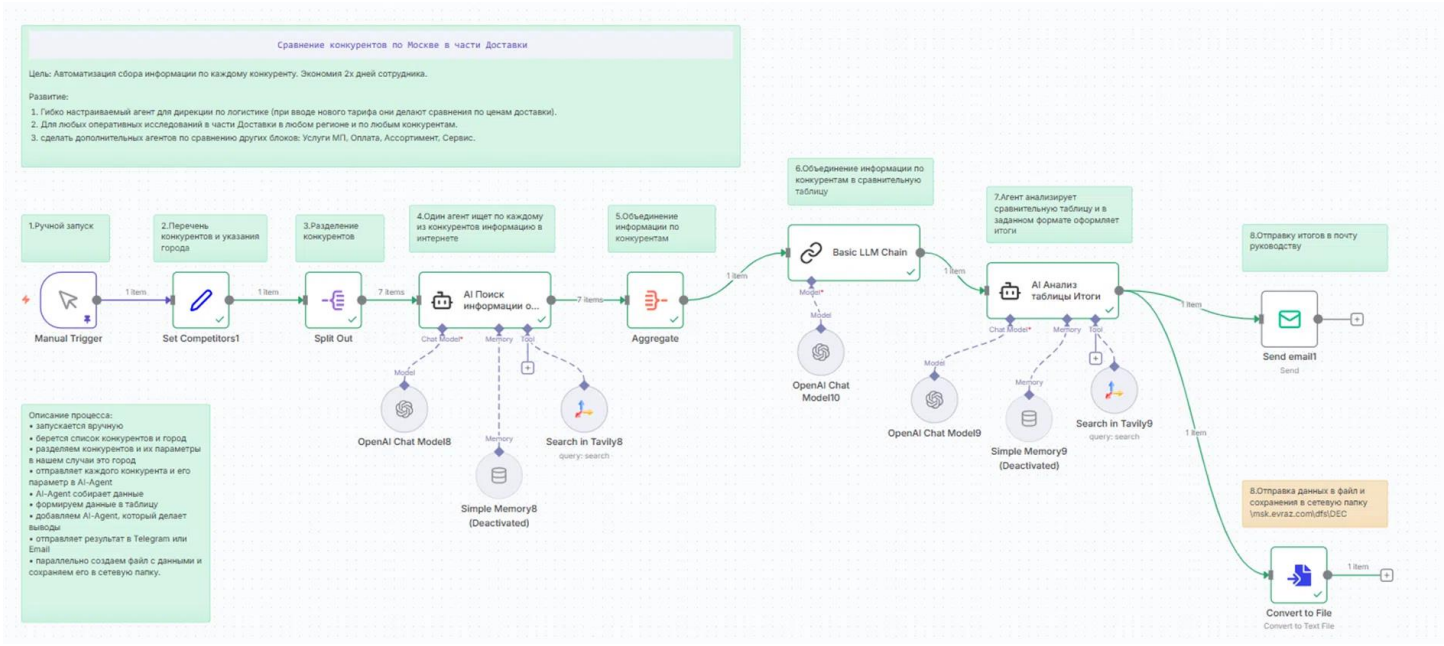
1500+ пользователей уже имеют доступ к платформе

02. SelfSerice автоматизация (n8n)

ЕВРАЗ

n8n.io — интерфейс workflow

● active



ВРЕМЯ НА СРАВНЕНИЕ КОНКУРЕНТОВ

Было, вручную

~~3 дня~~

→

Стало, с агентами

10 мин

ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ

- **Агент** — ИИ-исполнитель с узкой ролью: например, только ищет данные или только делает выводы
- **Несколько агентов** работают как команда: каждый выполняет свой шаг и передаёт результат следующему

КТО И КАК ЭТО СДЕЛАЛ

- Процесс собрал **аналитик команды электронной коммерции** — без программирования
- Срок реализации — **2 недели** в визуальном конструкторе n8n
- **Человек остаётся в контуре:** анализирует полученную информацию и вносит предложения по доработке функций нашего сайта

01 **Запуск**
Список конкурентов и город

›

02 **Агент-исследователь**
Ищет в интернете данные по заданным параметрам

›

03 **Сводная таблица**
LLM объединяет результаты

›

04 **Агент-аналитик**
Делает выводы в заданном формате

›

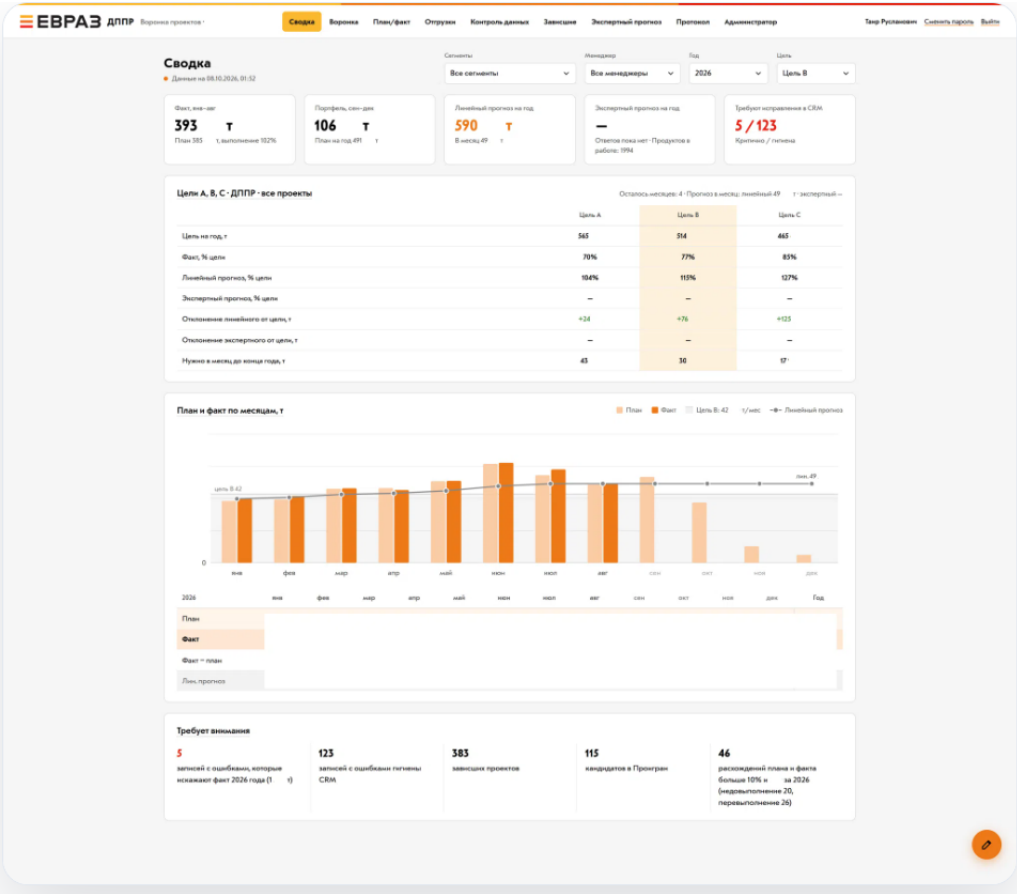
05 **Отчёт**
Email руководству + файл в папку

›

06 **Человек**
Предложения по доработке сайта

*) – n8n low code платформа не требует привлечение ИТ

03. Данные и аналитика (кастомные приложения - вайбкодинг)



РЕАЛИЗОВАНО ВНУТРИ КОМПАНИИ

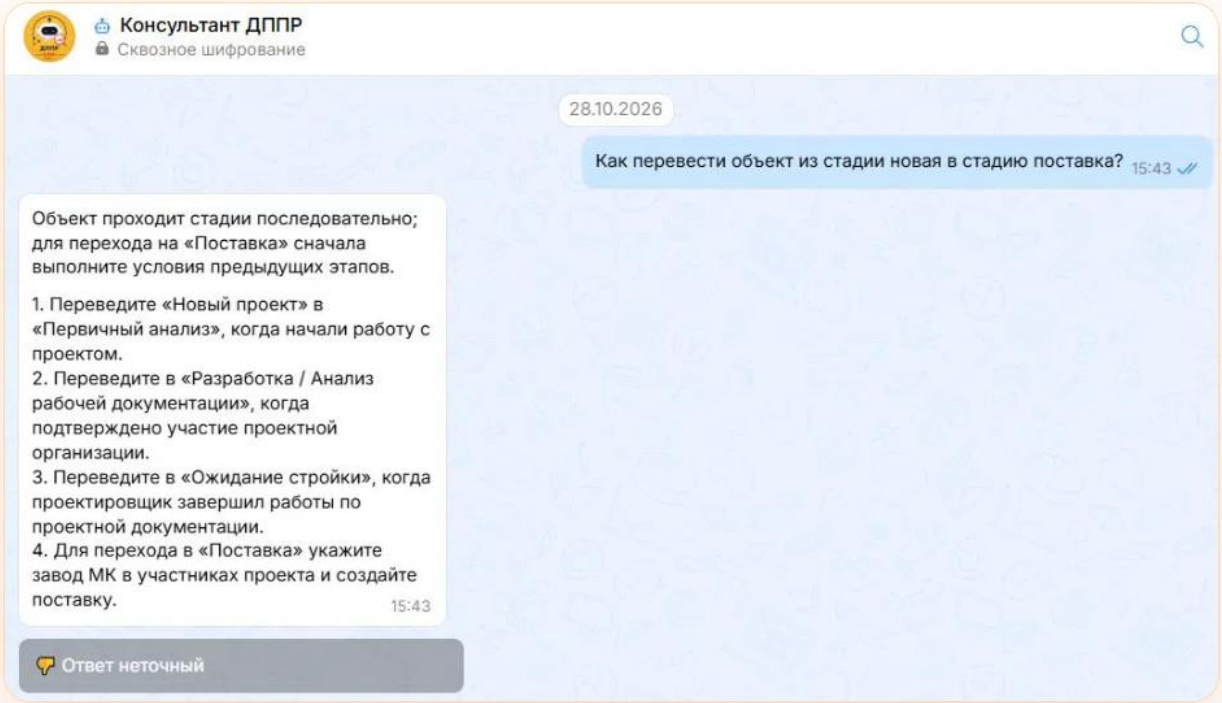
Аналитическая система собрана силами одного эксперта отдела продаж

- Система разработана **силами одного эксперта отдела продаж** на базе платформы **n8n**
- Данные берутся из **копии базы данных CRM-системы** и обновляются **1 раз в день**
- Все дашборды **интерактивные** — фильтры по сегментам, менеджерам, году и цели
- Реализована **система авторизации** с ролевым доступом
- Сервер находится в **защищённом контуре** компании

04. Умный поиск (RAG)

Бот «Консультант» отвечает на вопросы в корпоративном мессенджере – создан экспертами продаж с помощью ИИ

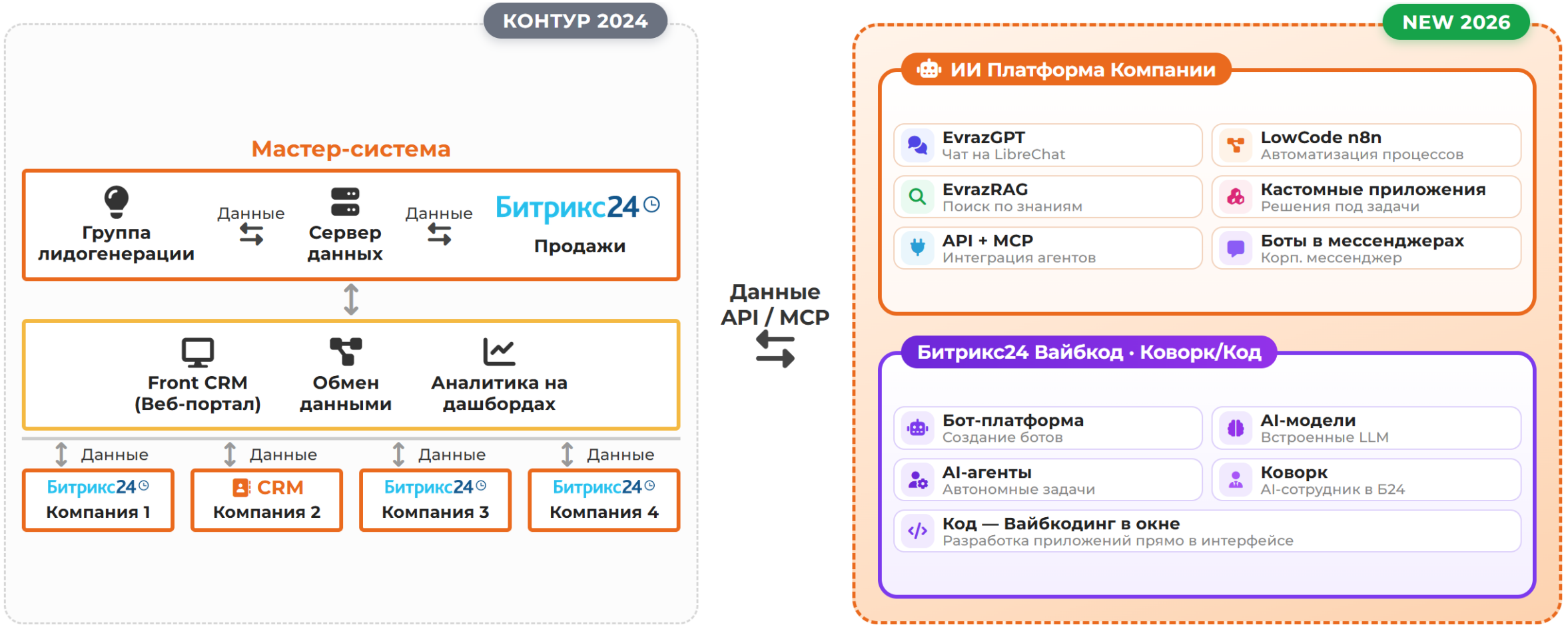
Знания экспертов оцифрованы и доступны каждому сотруднику в один запрос



- Бот реализован в **корпоративном мессенджере**
- **Инструкции пользователей** написаны ИИ после транскрибации записей встреч с ключевыми экспертами
- **Описание полей системы** (контекст) собрано с помощью ИИ
- Все данные **размечены и загружены в RAG**
- Бот работает на базе **n8n** и реализован силами экспертов отдела продаж

Архитектура 2026: CRM-контур дополнен ИИ-инструментами

ЕВРАЗ



- CRM — мастер-система, на её данных формируется объединённая воронка продаж
- Единый Стандарт Данных для всех компаний
- В 2026 ИИ-инструменты подключены к данным CRM через API и MCP

Ключевые результаты и направления развития ИИ в Продажах

ЕВРАЗ

ИИ в Дивизионе: 4 направления развития — 42 кейса уже высвобождают 6 500 чел.-ч. и 5 млн ₽ в год

Развитие ИИ-компетенций

Цель: навыки работы с ИИ у каждого сотрудника

ФОКУС

- Основы ИИ и промпт-инжиниринг
- Публичные LLM и evrazgpt
- Ассистенты для анализа данных внутри закрытого контура

РЕЗУЛЬТАТ

100+	сотрудников обучено на курсе n8n + EvrazGPT
20	ИИ-чемпионов выявлено
+20%	рост продуктивности сотрудников (минимум)

Агенты для бизнеса (SelfService)

Цель: ИИ агенты в каждой функции

ФОКУС

- Автоматизация процессов силами бизнес-экспертов
- n8n агенты внутри процессов: почта, базы знаний, события систем
- Кастомные приложения – сложные приложения, mcp-сервера

РЕЗУЛЬТАТ

42	ИИ-кейса внедрено, план — 75 к концу 2026. Создан портал реализованных кейсов
6 500	чел.-часов ФРВ высвобождается в год
5 млн ₽	экономии в год

Платформа агентной ИТ разработки

Цель: новые инструменты, модели и подходы

ФОКУС: R&D

- Реализация MVP и POC силами бизнес-команды
- ИИ как подрядчик
- ИТ поддерживает конвейер разработки (от заявки до выпуска ПО)

ЭФФЕКТ

- **Новые идеи и точки роста**
- **Time to market идей в прототипы**
- **Снижение затрат разработку**

Информационная безопасность

Цель: безопасная культура работы с ИИ

ФОКУС

- Воркшопы и разбор реальных кейсов
- Правила безопасной работы с ИИ
- Мониторинг рисков в автоматизациях и вайб-коде

ЭФФЕКТ

- **Ниже риск утечки коммерческой информации**
- **Защищённый внутренний контур**
- **Зрелая культура работы с ИИ**

Извлеченные уроки

Даже у гуру с 20-летним стажем в резюме появилась строчка «новичок в промптинге»



1. **Начинайте с простого.** Берите несложные сценарии, которые быстро дают результат. **На старте важно нарастить и показать количество работающих кейсов**. Поощряйте использование ИИ в работе.

2. **Обучайте сотрудников в двух направлениях:**
   - **Для всех сотрудников** - базовые навыки промпт-инжиниринга, создание и использование ассистентов.
   - **Для экспертов –** доступ к топ-моделям, навыки разработки агентов и кастомных сервисов.

3. **Главные метрики** для нас на текущей стадии развития Компании **не высвобождение FTE**, а:
   1) Частота использования ИИ-сервиса.
   2) Количество работников использующих ИИ-сервис.
   3) Количество работающих агентов по функциям.

*) - Кривая Даннинга–Крюгера, версия 2.0 (с ИИ)

ЕВРАЗ



+7 910 458 40 21

Andrey.sorokin2@evraz.com

Сорокин Андрей, CDTO / ECOMM Director