

CNEWS FORUM KEЙCЫ ОПЫТ ИТ-ЛИДЕРОВ

The logo for CNews Forum Кейсы, featuring a stylized grid of dots to the left of the text.

Cnews
FORUM KEЙCЫ



IDS Borjomi

IDS Borjomi – лидер на рынке питьевой воды в России, мы продаем около **1.5 млрд** бутылок воды в год и занимаем более 25% рынка в категории «белой» воды

Наши бренды:

- Боржоми
- Святой Источник
- Эдельвейс

С 2024 года Компания выходит в новые категории:

- Холодный чай (Святой Источник)
- Лимонады (Боржоми и Святой Источник)
- Вода с соком (Святой Источник)



Наш ИТ бэкграунд

80+

ИТ специалистов

30+

ИТ систем

2500

пользователей

Основные технологии

- **1C** ERP, Бухгалтерия, Управление производством и торговлей, Охрана Труда и т.д.
- **MS .Net** CRM и сайт MyWaterShop
- **Java** мобильные приложения для экспедиторов
- **BI & Data Engineering** аналитика, прогнозы, машинное обучение и т.д.

Главные «приключения» 2024-2025

- Маркировка «Честный Знак»
- Импортзамещение
- Значительный рост Компании
- Рост стоимости ИТ решений

Первые успехи

Image Recognition. Интеграция IR с SFA системой. Ежедневно распознаются сотни тысяч наименований по всей стране – продукт (в т.ч. конкуренты), позиция на полке, ценник, промо материалы (например, кастомизированный ценник).
Текущий уровень качества – **95+%**

Прогнозирование производства и запасов. Классическая задача – приобретен специализированный софт, драматически переработанный за 5 лет. В основе – линейная регрессия. Промо эффект, часть внешних факторов и иные манипуляции выполняются **вручную**.

Чат бот. Готовое решение, интегрированное в сайт продажи 19-литровой продукции MyWaterShop для коммуникации с покупателями. Единственный сегмент Компании, работающий не только в формате b2b, но и b2c

Плато неудач

«ИИ может ВСЁ!!»

Серия внешних презентаций убеждает сотрудников, что нейросети поработают всех. Прямо сейчас. Уже! А еще они рисуют котиков

Череда экспериментов со стороны ИТ:

- Транскрибация встреч и подготовка «минуток»
- Генерация презентаций и обучающего контента
- ИИ ассистенты для рутинных задач

Запуск крупных инициатив:

- Мониторинг производственных линий и предсказание поломок
- База знаний по поломкам
- Прогнозирование всего и вся

Результат. Высокая стоимость решений и железа, беспокойство о безопасности данных, стандартные методы цифровизации дают лучшие результаты – их ресурс не выработан. ИИ решения становятся «**модной хотелкой**», нежели необходимостью



Экономика ИИ ассистента для генерации «минуток»

Расчет стоимости ИИ секретаря для C-level и ключевых сотрудников (около 150 человек)

Показатель	Значение
Время записываемых встреч	11 000 часов на офисных сотрудников
Стоимость лицензии (on-prem)	400 000 рублей в месяц
Стоимость серверов (on-prem)	1 200 000 рублей в месяц
Стоимость лицензии (облако)	1 400 000 рублей в месяц

При этом

- Низкое качество транскрибации при гибридных встречах (оффлайн + онлайн)
- LLM модуль «галлюцинирует» и зачастую путает терминологию
- У отечественных сервисов ужасное качество работы с английским языком (!?)

Вывод

Найм 5-6 секретарей для топовых встреч экономически более оправданный подход

Особенности рынка FMCG с точки зрения ИТ

- **Низкая маржинальность.** Дорогие ИИ решения не показывают достаточной результативности в вопросах экономии – выделение бюджета на эксперимента под большим вопросом. Основной результат – требования к быстрой окупаемости
- **«Грязные» и разрозненные данные.** Данные сетей, оценка рынка и т.д. требуют громадных инвестиций для извлечения качественного результата
- Фокусные направления покрываются **квази-ИИ** – регрессионные модели, большие данные, Image Recognition. Не выработан полностью потенциал традиционных методов цифровизации.
- **Консерватизм пользователей.** Несмотря на хайп, пользователи боятся использовать ИИ инструментарий в ежедневной работе из-за низкой толерантности к ошибке. Минимальные отклонения ведут к серьезным последствиям для потребителя и Компании.

ИИ помощник для сотрудников



Боря – дружелюбный помощник в мире данных Боржоми.

Текущий функционал бота:

- Генерация отчетов по запросу (например, результаты полевой команды и рекомендации по улучшению KPI)
- Ответы на вопросы по маркировке и кадровые вопросы (как оформить отпуск или командировку, что делать в той или иной ситуации)
- Сбор данных по поломкам линий, предложения по починке на основе базы знаний по поломкам

ИИ агенты и развитие Бори



Новый функционал в июне-июле 2025:

- Интеграция с интранет порталом. Ответы на вопросы про Компанию, новые запуски, будущие мероприятия и т.д.
- Адаптация новых сотрудников и интервью при увольнении с анализом тональности текста
- Интеграция с on-prem LLM для расширения функционала генерации отчетов по запросу на естественном языке («А что там с мои регионом? Продажи идут?»)
- Таргетированные и персонализированные уведомления и новости

Что дальше?

Текущие результаты

- **Экономия** на лицензиях BI – больше пользователей получают доступ к корпоративной аналитике, -400 лицензий.
- Собственная разработка из стандартных компонентов – **низкая цена** (1 middle FTE)
- **Сокращение трудозатрат** сотрудников, отвечающих на одни и те же вопросы снова и снова. И еще раз. И еще.
- **Мягкое погружение** сотрудников в мир ИИ – показываем, что агенты могут быть дружелюбными и полезными здесь и сейчас





IDS BORJOMI
RUSSIA & BELARUS

Спасибо!

