

CNEWS FORUM КЕЙСЫ ОПЫТ ИТ-ЛИДЕРОВ

ПРАКТИКА ИТ В ОБРАЗОВАНИИ

опыт Президентской академии РАНХиГС

КЛЕПИНИН П. С.

 **Cnews**
FORUM КЕЙСЫ

24 июня 2025 года, Москва

ПАВЕЛ КЛЕПИНИН



20+ лет управления ИТ и цифрой

- Группа ГАЗ
 - СИБУР и НИПИГАЗ
 - Цифрум (РОСАТОМ)
 - Сколково, Бизнес-школа
 - Проректор по ИТ и цифровым технологиям,
Президентская академия
-
- Победитель конкурса «Лидеры России»
 - Лидер крупнейшего некоммерческого сообщества цифровых управленцев «я-ИТ-ы»



История Президентской академии

1921 год – создание Института
красной профессуры



Миссия Академии – объединять профессионалов, создающих будущее страны



Крупнейший вуз Европы и России



Лидер российского бизнес-образования



Лидер подготовки управленческих кадров для органов публичной власти



270 000 студентов и слушателей ежегодно



50 филиалов и представительств



15 000 сотрудников



5 000 преподавателей и научных сотрудников



67 научных лабораторий и центров

Президентская академия №1



по количеству поданных заявлений
от абитуриентов в 2023-2024

ТОП
5

по качеству бюджетного
приема в 2024 году

Один из

САМЫХ

востребованных в России

96,3

средний балл ЕГЭ 2024 года

264 711

количество поданных заявлений

В октябре 2023 отсутствовала даже техподдержка



- Пользователи не знали, кому адресовать свои проблемы по ИТ
- Пользователи писали/звонили специалистам, которых они знали лично
- Пользователи обращались к самым безотказным специалистам, которые обещали, но переключались на другие задачи и забывали
- Загруженные специалисты могли «эмоционально» ответить пользователю
- Системной регистрации обращений не было
- Маршрутизации обращений к профильным специалистам не было
- Контроля решения обращений не было
- Оценки удовлетворенности по итогам решения обращения не было

Единый сервис технической поддержки

Главная точка входа для сотрудников
и студентов при решении ИТ-вопросов

за 9 месяцев



24/7

режим работы



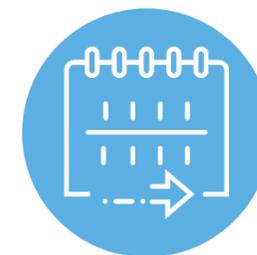
97,3%

успешных
дозвонов



16 сек.

среднее время
ожидания



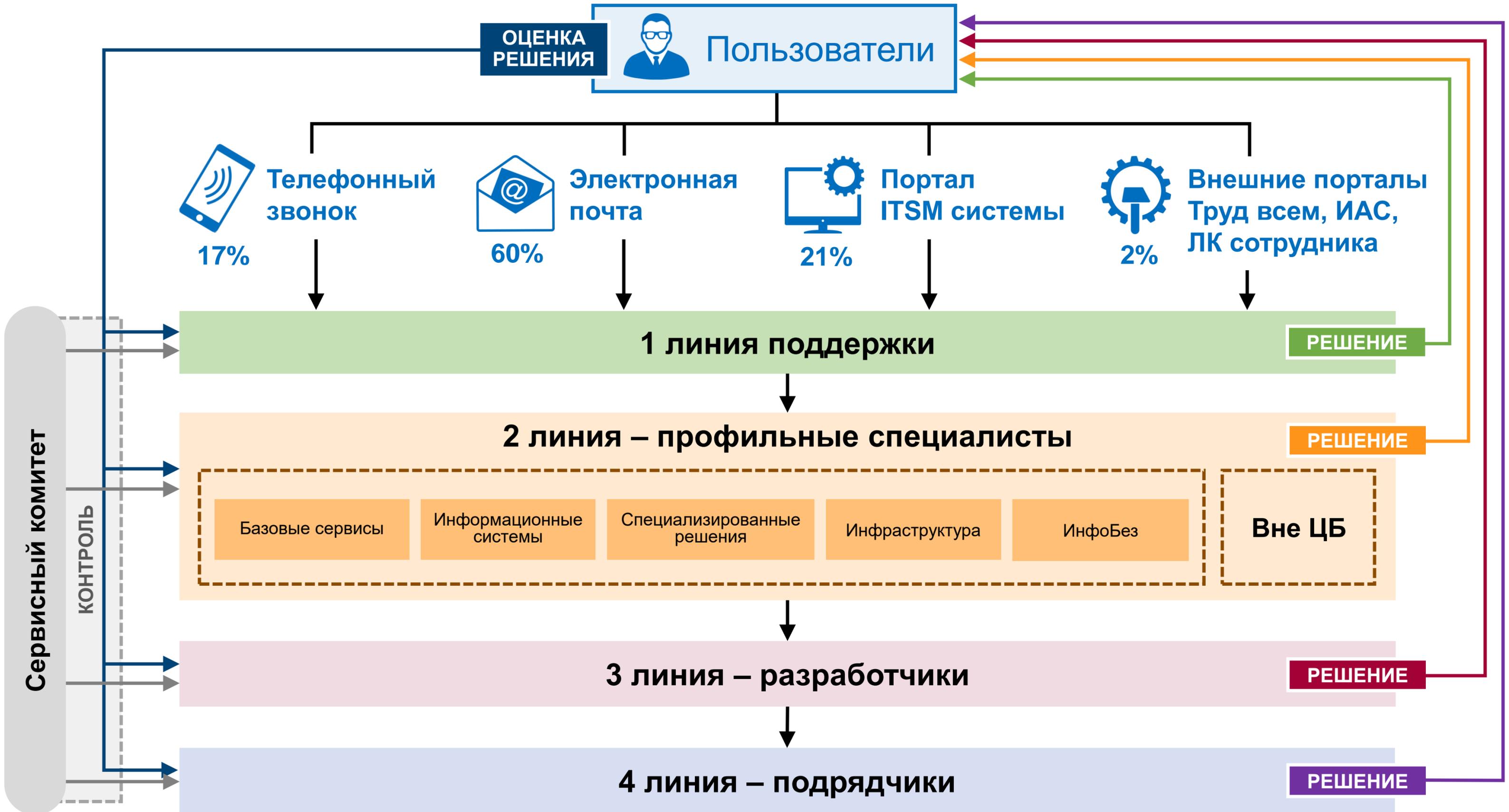
16 тыс.

обращений
в месяц

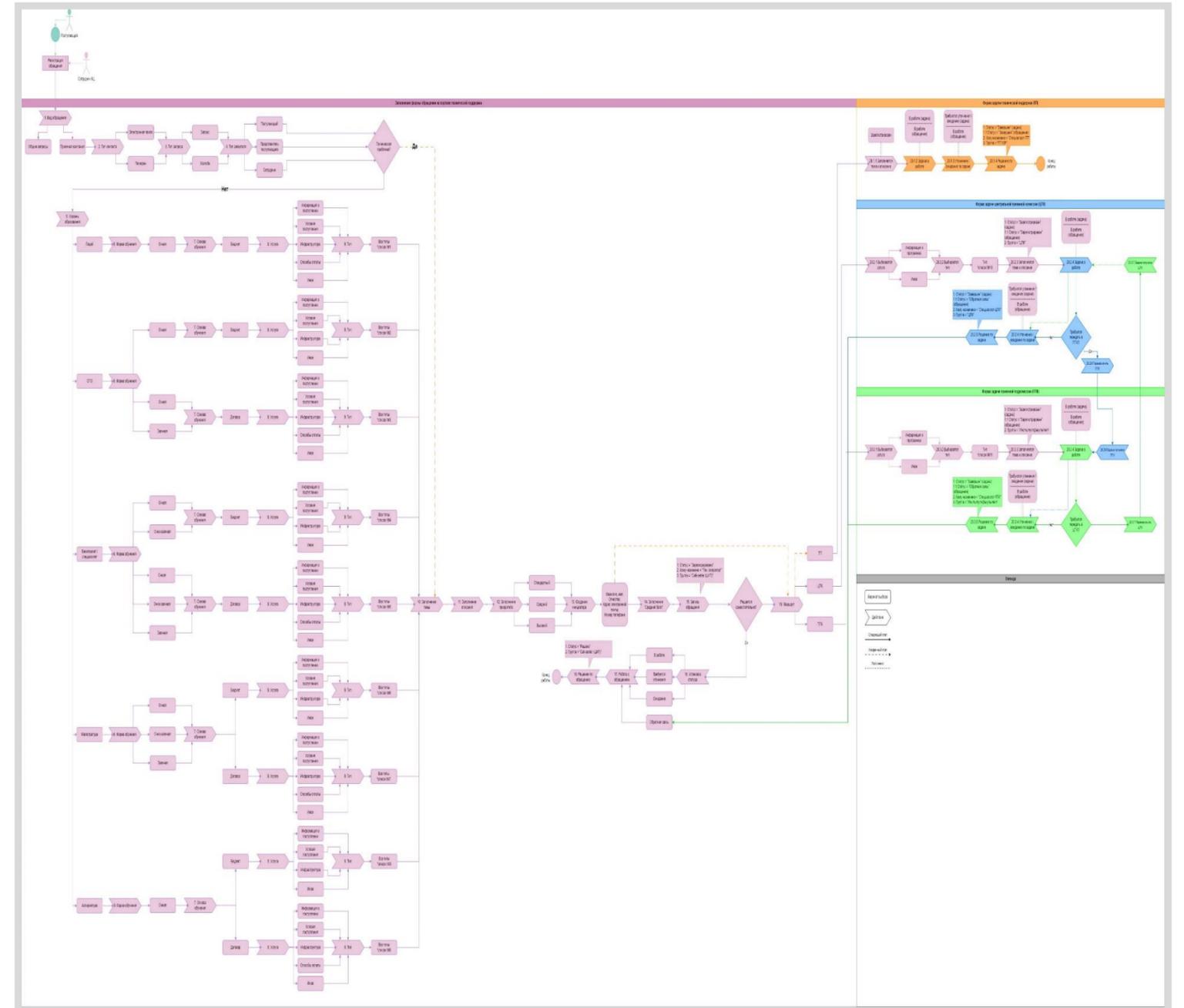
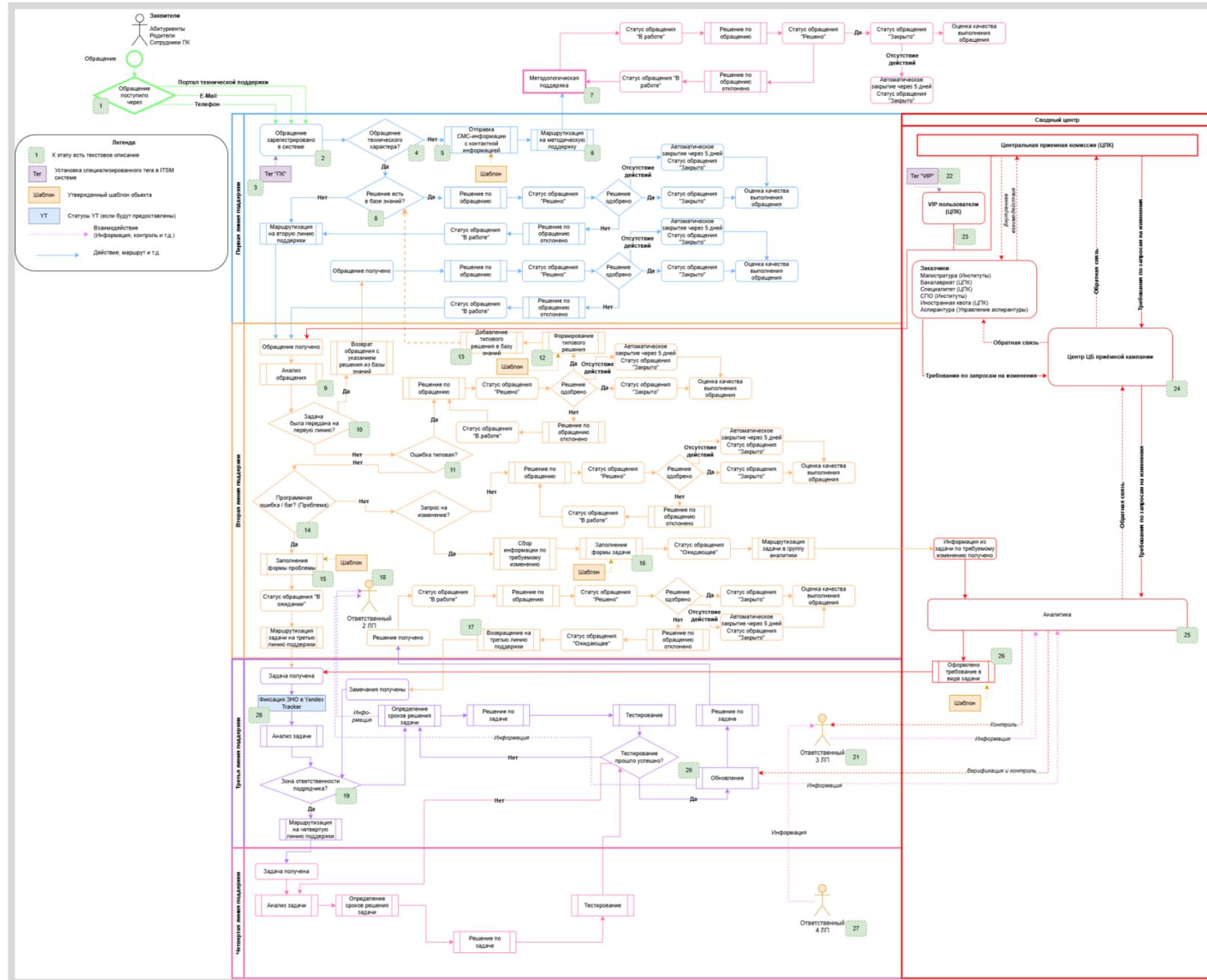


4,9/5

оценка
удовлетворенности



Стандартизация и регламентация

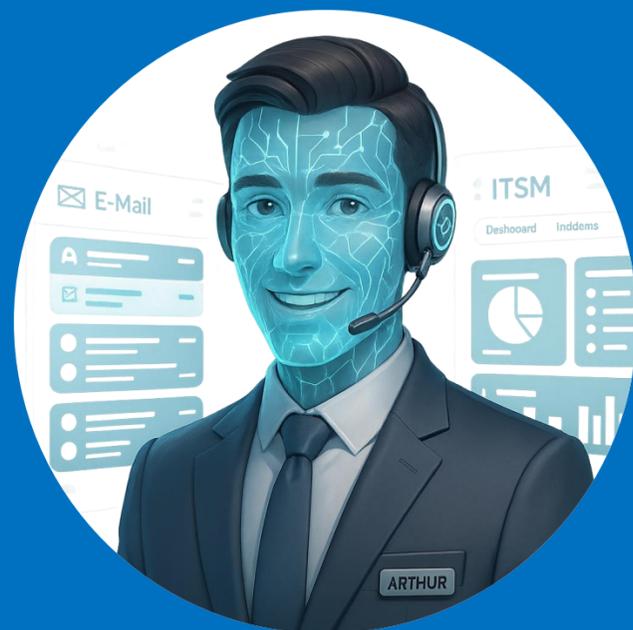


Наш Артур

Команда цифрового блока

Искусственный интеллект Артур

Цифровой сотрудник
отдела технической поддержки



Контакты

✉ help@ranepa.ru



ИИ-Артур обучен обрабатывать письма сотрудников на help.ranepa, регистрировать их в ITSM-системе и отправлять нужному исполнителю в цифровом блоке

Точность 50%

Опыт работы

- Внедрён 21.05.2025

Образование

- Обучен на корпоративных данных и исторических обращениях
- Постоянно совершенствуется с помощью машинного обучения

Дополнительные обязанности

- **Автоматическая обработка** входящих писем (канал «Почта»)
- **Регистрация и классификация** обращения в ITSM-системе
- **Маршрутизация заявок** с учётом типа услуги и группы исполнителей
- **Обучение на ошибках** – улучшает точность с каждым обработанным случаем



Общеакадемический МФЦ – единый деканат



50+
услуг
для студентов

70%
услуг предоставляется
в электронном виде

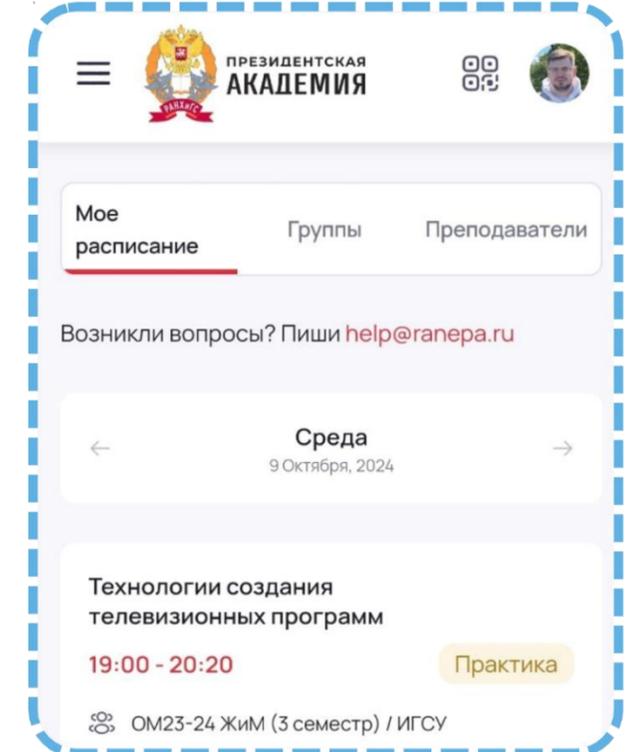
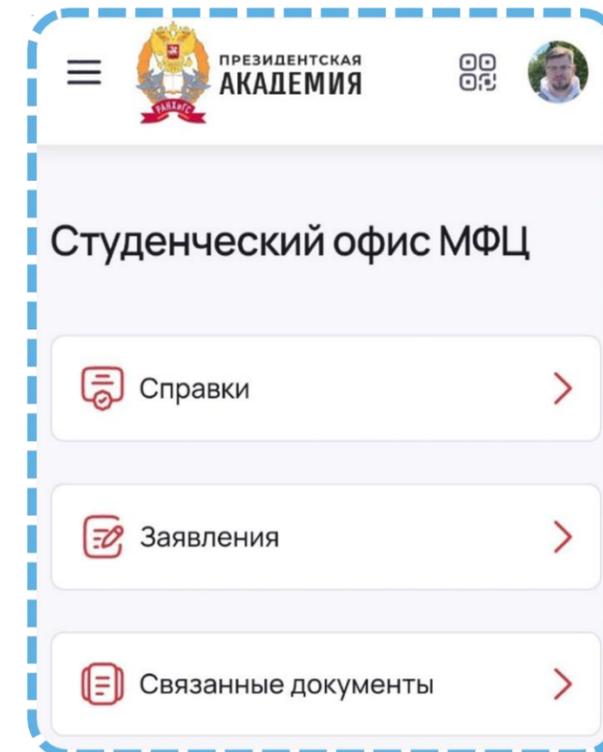
Единый
стандарт
обслуживания

Единый
каталог
ИТ-услуг

Первый вуз,
подписывающий ЭП
результаты услуг
(изготовление справки
за 30 минут)



Выслушать,
услышать,
ПОМОЧЬ



ИИ для разработки и автотестов

Создание сквозных тестов (E2E)
и автотестов

2 дня

- Сокращение времени разработки
- Повышение качества покрытия
- Ускорение покрытия кода автотестами до 30%



Искусственный интеллект

- Автоматизация базовых проверок для каждой страницы
- Помощь в сложных задачах (например, ИИ подсказал, как автоматизировать загрузку файлов во все поля формы)
- Улучшение кода (помощь в переписи старых частей кода)



Цифруемся

Академия внедряет ИИ-технологии

Киберпрофессор

Мгновенная генерация плана
для курсовой, ВКР,
диссертации, статьи

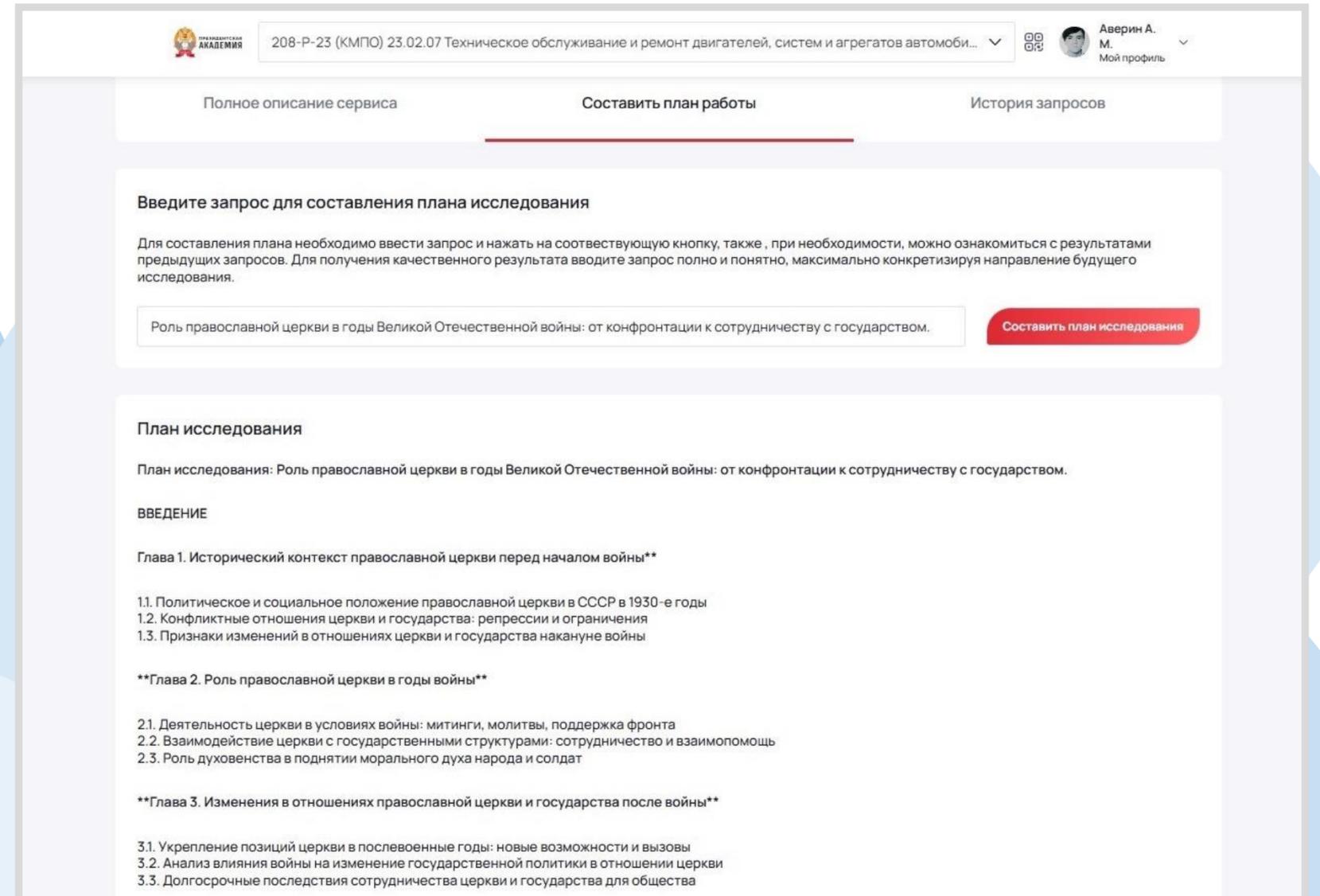
1 месяц

- Экономия времени
- Нет «страха чистого листа»



Киберпрофессор

- Разбивает тему на ключевые вопросы для изучения
- Создает уникальные названия глав и параграфов
- Формирует структуру из 3 глав по 3 параграфа



208-P-23 (КМПО) 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомоби...   Аверин А. М. Мой профиль

Полное описание сервиса Составить план работы История запросов

Введите запрос для составления плана исследования

Для составления плана необходимо ввести запрос и нажать на соответствующую кнопку, также, при необходимости, можно ознакомиться с результатами предыдущих запросов. Для получения качественного результата вводите запрос полно и понятно, максимально конкретизируя направление будущего исследования.

Роль православной церкви в годы Великой Отечественной войны: от конфронтации к сотрудничеству с государством. [Составить план исследования](#)

План исследования

План исследования: Роль православной церкви в годы Великой Отечественной войны: от конфронтации к сотрудничеству с государством.

ВВЕДЕНИЕ

Глава 1. Исторический контекст православной церкви перед началом войны**

1.1. Политическое и социальное положение православной церкви в СССР в 1930-е годы
1.2. Конфликтные отношения церкви и государства: репрессии и ограничения
1.3. Признаки изменений в отношениях церкви и государства накануне войны

Глава 2. Роль православной церкви в годы войны

2.1. Деятельность церкви в условиях войны: митинги, молитвы, поддержка фронта
2.2. Взаимодействие церкви с государственными структурами: сотрудничество и взаимопомощь
2.3. Роль духовенства в поднятии морального духа народа и солдат

Глава 3. Изменения в отношениях православной церкви и государства после войны

3.1. Укрепление позиций церкви в послевоенные годы: новые возможности и вызовы
3.2. Анализ влияния войны на изменение государственной политики в отношении церкви
3.3. Долгосрочные последствия сотрудничества церкви и государства для общества

Цифровой аватар

Замена спикера
на его цифровую копию
в видеороликах

5 дней
→

Сокращение времени производства
видеоматериалов и внесения корректировок
в уже существующие



Замена спикера
01:08 – 01:30

Нейропомощник для абитуриента

Ответы на вопросы абитуриентов.
Выполнение функции Приемной комиссии

3–4
месяца

- Упрощение процесса поступления
- Снижение нагрузки на Приемную комиссию



Отвечает на вопросы:

- О правилах приема, вступительных испытаниях и проходных баллах
- О стоимости обучения, скидках и грантах
- Об образовательных программах по интересам и профилю подготовки
- О процессе обучения (расписание, длительность, возможности очного/заочного/очно-заочного обучения и пр.)
- О наличии общежитий, порядке заселения и условиях проживания



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ
АКАДЕМИЯ



Образование в Академии

Бакалавриат

Актуальные программы в сфере государственного управления, социально-экономических и гуманитарных наук, бизнес-технологий.

∞ возможности для успешной карьеры

Востребованные специальности

Яркое студенчество

107 образовательных программ

30 направлений подготовки

700+ партнеров-работодателей

Подобрать программу

ЕСТЬ ВОПРОС
ПО ПОСТУПЛЕНИЮ



Президентская академия в метавселенной

День открытых дверей Академии
в метавселенной: консультации,
знакомство с Академией

5 дней



- Нет географических границ
- Можно спрашивать «бред»
- Использование нейропомощника



«Политика академической честности»



Рекомендации Академии по применению ИИ в образовании

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Используйте ИИ эффективно и этично. ИИ помогает учиться, а не заменяет обучение.

Честность. Не выдавайте работу ИИ за свою.

Прозрачность. Всегда указывайте, где и как использовали ИИ.

Всегда проверяйте ИИ. Используйте надёжные источники и проверяйте информацию.

Информационная безопасность. Не передавайте личные данные и документы.



Разрешается

- Искать идеи
- Уточнять сложные темы
- Проверять свои работы и знания
- Создавать задачи для тренировки



Запрещается

- Писать работы за вас
- Использовать ИИ на тестах и экзаменах
- Использовать информацию ИИ без проверки
- Загружать в ИИ конфиденциальные данные

Цифровые проекты Президентской Академии – на уровне лучших решений РФ



Реальные кейсы. Лидеры цифровизации России

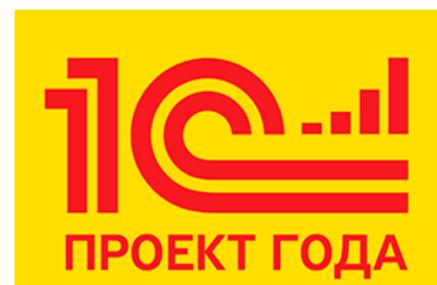
Участвуем в событиях, обмениваемся опытом наравне с ведущими IT-компаниями и ключевыми игроками в области цифровой трансформации

5 номинаций в конкурсе КулиБИТ:

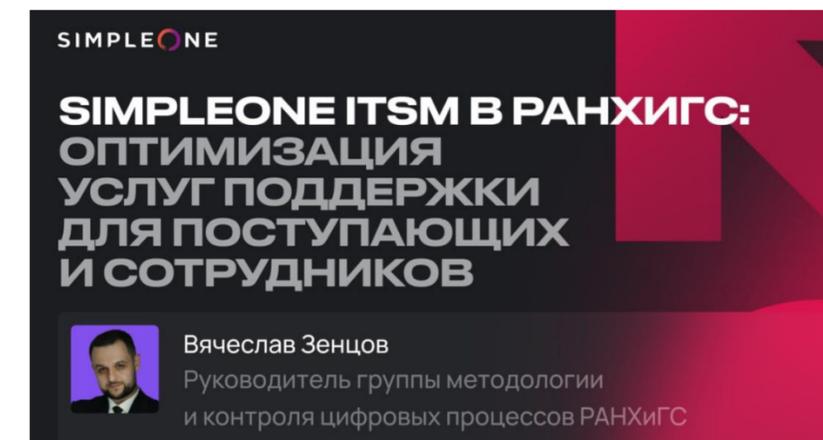
1. Импортозамещение: как за 7 дней перевести более 230 000 пользователей Президентской Академии на Яндекс 360
2. Дашборд приемной кампании 2024 Российской Академии Народного Хозяйства и Государственной Службы при Президенте РФ (РАНХиГС)
3. Внедрение ITSM SimpleOne для крупного образовательного учреждения
4. День открытых дверей Академии в Метавселенной
5. Документооборот в Директум



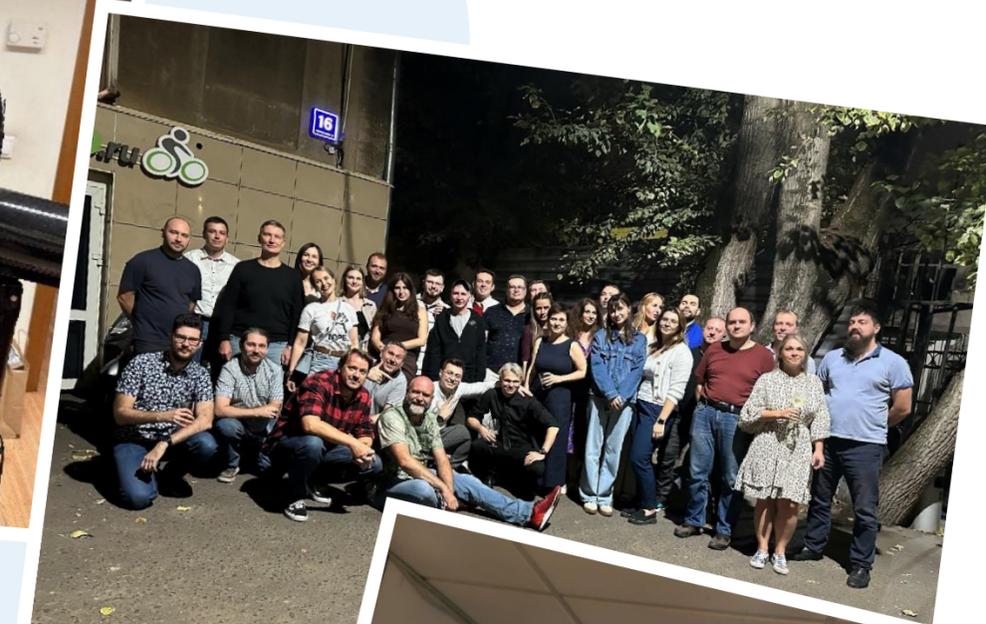
Заявка на лучший проект года



Цифровая трансформация документооборота Президентской академии на базе решений Directum



МЫ – лидер цифровизации в образовательной отрасли страны



С большим удовольствием приглашаем проректоров по цифровизации и ИТ-команды в гости, чтобы делиться опытом!

Приложения

Сделан свой Агрегатор

Студентам и преподавателям

- помощь в решении повседневных задач
- рейтингование сервисов
- возможность предлагать новые сервисы
- Библиотека типовых промптов

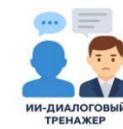
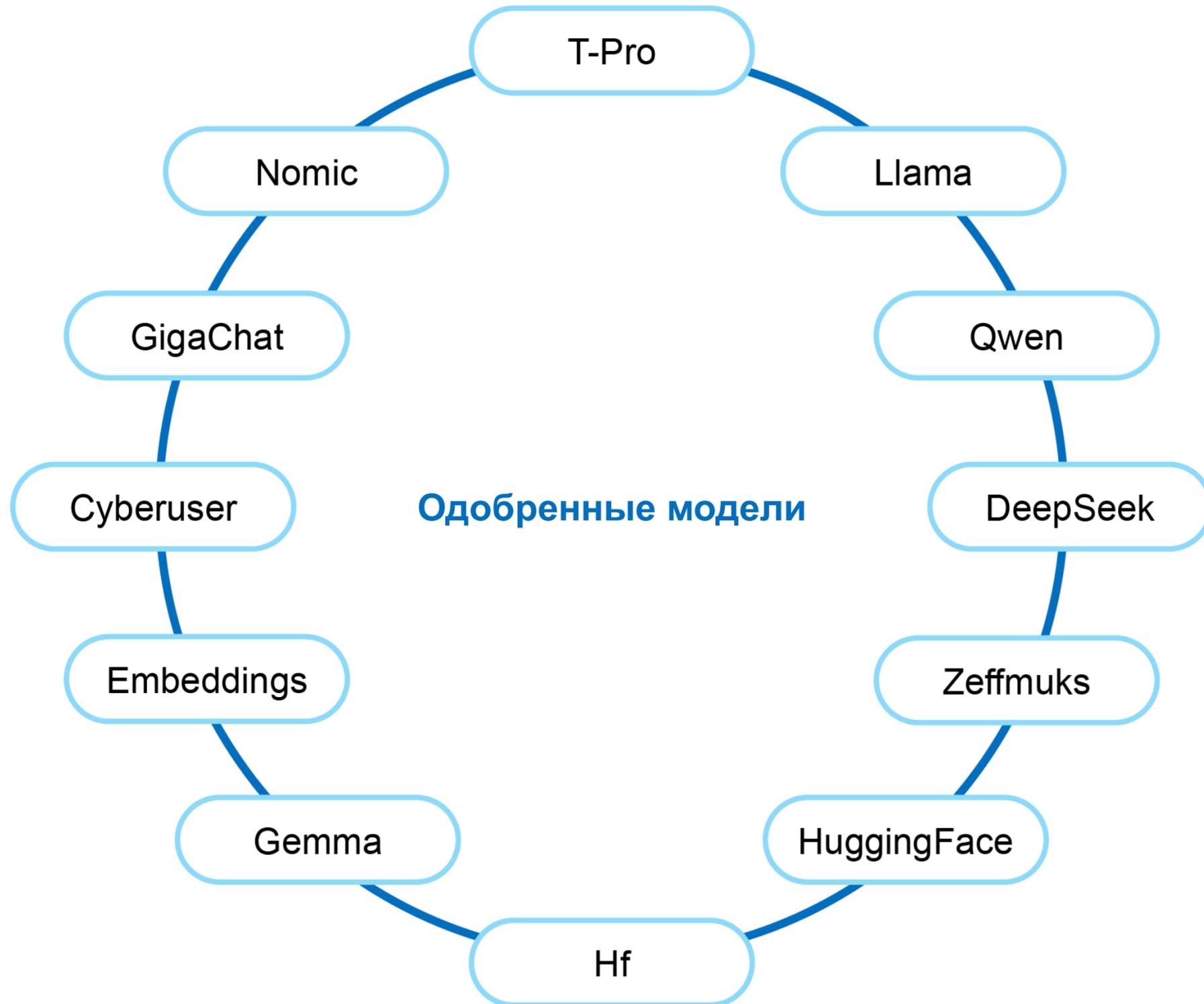
ИИ-сервис – автономная интеллектуальная система, способная самостоятельно анализировать запросы, принимать решения и выполнять действия



Платформа AI.RANERA

- Разработка собственных ИИ-сервисов
- Оболочка для разработки сервисов на согласованных языковых моделях (Yandex GPT, GigaChat и др.)

РИД на AI.RANERA подан



ИИ-диалоговый тренажер

Тренажер для обучения коммуникационным навыкам в ситуации конфликта



Суммаризация текстов

Вставьте ваш текст и суммаризатор выделит из...



Рецензии ДПП

Создавай рецензии к ДПП



Проверка орфографии (qwen3)

Пожалуйста, введите или вставьте нужный текст...



Гид нового сотрудника

Гид для новых сотрудников с ИИ



Законодательство

Цифровой сервис анализа служебного...



Киберпрофессор

Цифровой помощник в планировании научной работы

... и другие