ОБРАЗЕЦ СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА МЕТОДОМ МНОЖЕСТВЕННОГО КЕЙС-СТАДИ (ДЛЯ ГЛАВЫ 2 ВКР И ДИССЕРТАЦИИ)

Параграф 2.3. Сравнительный анализ эффективности внедрения ИИ-систем клиентского сервиса методом перекрестного кейс-стади (Comparative Case Study)

1. Методология отбора кейсов и дизайн сравнения. Для преодоления ограниченной внешней валидности одиночного наблюдения во второй главе применен метод множественного сравнительного кейс-стади (Multiple / Comparative Case Study по Р. Йину [1, p. 54]). В соответствии со стратегией наибольшего сходства (Most Similar Systems Design — MSSD) отобраны три сопоставимые российские компании сегмента интернет-торговли со среднемесячным потоком обращений в контакт-центр от 185 до 215 тыс. диалогов и горизонтом промышленной эксплуатации речевых технологий 12 месяцев (2025 г.):

• **Кейс А (ООО «Маркет-Север»):** внедрение коробочного SaaS чат-бота на основе правил без двусторонней интеграции с ERP и WMS-системой склада (капитальные затраты CAPEX — 2,40 млн руб.).

• **Кейс Б (АО «ТехноДом-Ритейл»):** развертывание кастомного гибридного LLM-ассистента с прямой интеграцией в шину данных заказов и бесшовной передачей сложного диалога оператору 2-й линии (CAPEX — 6,80 млн руб.).

• **Кейс В (ООО «ОптТорг-Онлайн»):** радикальная замена 1-й линии поддержки жестким голосовым роботом IVR с блокировкой перевода звонка на живого специалиста (CAPEX — 3,10 млн руб.).

2. Компаративная балльно-весовая матрица и триангуляция данных

Триангуляция эмпирической базы в каждом кейсе включала сверку трех независимых источников: 1) выгрузок биллинга контакт-центра; 2) управленческой отчетности о затратах на ФОТ; 3) результатов постконтактного опроса 4 500 покупателей. Сопоставление проведено по пяти нормированным критериям с экспертными весами W_i (таблица 2.3).

Критерий сравнительного анализа	**Вес W_i**	**Кейс А: SaaS-бот без ERP (значение / балл)**	**Кейс Б: Гибридный ИИ + ERP (значение / балл)**	**Кейс В: Жесткий робот без оператора (знач. / балл)**
1. Доля полностью автоматизированных обращений (ARR), %	0,25	38,0% (3 балла)	64,5% (5 баллов)	52,0% (4 балла)

Критерий сравнительного анализа	Вес W_i	Кейс А: SaaS-бот без ERP (значение / балл)	Кейс Б: Гибридный ИИ + ERP (значение / балл)	Кейс В: Жесткий робот без оператора (знач. / балл)
2. Снижение себестоимости обработки 1 контакта (CPC), % и руб.	0,25	-19,5% (с 82 до 66 руб.) (3 балла)	-46,3% (с 82 до 44 руб.) (5 баллов)	-41,5% (с 82 до 48 руб.) (4 балла)
3. Динамика индекса удовлетворенности клиентов (CSAT, 1–5 п.)	0,20	с 3,9 до 4,1 п. (+5,1%) (4 балла)	с 3,8 до 4,6 п. (+21,1%) (5 баллов)	с 4,0 до 2,7 п. (-32,5% обвал) (1 балл)
4. Среднее время первого ответа в часы пик (FRT), сек.	0,15	45 сек. (до — 420 с) (4 балла)	12 сек. (до — 450 с) (5 баллов)	15 сек. (до — 390 с) (5 баллов)
5. Дисконтированный срок окупаемости проекта (DPP), мес.	0,15	11,5 мес. (4 балла)	7,2 мес. (5 баллов)	> 24 мес. (отток клиентов +6,4%) (2 балла)
Интегральный взвешенный индекс I = Σ (W_i × B_i), макс. 5,00	**1,00**	**3,50 балла (2-е место)**	**5,00 балла (Лидер)**	**3,25 балла (Аутсайдер)**

3. Аналитический синтез по канону единственного различия Дж. С. Милля. Перекрестное сопоставление трех кейсов доказывает, что прямая экономия на интеграции с учетной системой заказов (Кейс А) блокирует решение персонализированных запросов по статусу доставки, удерживая автоматизацию на потолке 38,0%. В свою очередь, искусственное отключение перевода звонка на живого оператора ради сокращения штата (Кейс В) вызывает резкую деградацию индекса лояльности CSAT до 2,7 балла и вторичные потери маржинальной выручки из-за ухода 6,4% постоянных покупателей [2; 3]. Для проектной главы работы в качестве эталона принята архитектура Кейса Б.

Библиографический список к разделу (ГОСТ Р 7.0.5–2008)

1. Yin R. K. Case Study Research and Applications: Design and Methods. — 6th ed. — Thousand Oaks, CA : SAGE Publications, 2018. — 352 p.

2. Ragin C. C. The Comparative Method: Moving Beyond Qualitative and Quantitative Strategies. — Oakland : University of California Press, 2014. — 218 p.

3. Управление цифровой трансформацией сервисных процессов в ритейле : монография / под ред. И. В. Ильина. — СПб. : Изд-во Политехн. ун-та, 2024. — 274 с.

Материал подготовлен экспертами научного сервиса DisserTop (https://dissertop.ru/)