

АІ В ЛОГІСТИЦІ · ДОРОЖНЯ КАРТА

Supply Chain Pain Point Map

Фільтр наступного кроку та приклад застосування



1. Який наступний крок обрати після заповнення карти

2. Приклад заповнення карти: термінові перевезення через пізнє виявлення ризику

Який наступний крок обрати

ФІЛЬТР ПІСЛЯ ЗАПОВНЕННЯ PAIN POINT MAP

1. Foundation first: спочатку виправити основу

Обирайте цей варіант, якщо карта показала, що проблема лежить у базовій операційній основі.

Наприклад:

- дані неточні або їм не довіряють;
- немає єдиного визначення проблеми;
- процес працює через обхідні шляхи;
- відповідальність розмита;
- причини відхилень не фіксуються;
- системи не синхронізовані;
- команда не бачить одну версію правди.

У цьому випадку наступний крок у карті має бути не «запустити AI», а конкретна дія з підготовки основи.

Наприклад:

- узгодити визначення дефіциту;
- перевірити точність залишків;
- почати фіксувати причини затримок;
- описати реальний процес ескалації;
- визначити власника рішення;
- звести дані з ERP і Excel в один робочий набір.

Запис у карті може виглядати так:

НАСТУПНИЙ КРОК: FOUNDATION FIRST

Перевірити точність залишків по критичних позиціях категорії А і узгодити єдине визначення дефіциту між плануванням, продажами і складом.

2. Proceed to AI: переходити до AI-дослідження або малого експерименту

Обирайте цей варіант, якщо карта показала, що проблема достатньо конкретна і є основа для перевірки AI.

AI-дослідження тут означає коротку перевірку: чи може AI реально допомогти саме в цьому процесі, з цими даними, для цього користувача і в цьому обмеженому контурі.

Мають бути зрозумілі:

- повторюваний сигнал;
- бізнес-вплив;
- поточне рішення, яке треба покращити;
- користувач результату;
- доступні дані або події;
- невелика зона для першої перевірки.

Перед малим експериментом треба визначити критерій успіху: що має змінитися, щоб команда сказала, що AI справді допоміг.

Запис у карті може виглядати так:

НАСТУПНИЙ КРОК: PROCEED TO AI

Перевірити на одному напрямку, чи можна раніше виявляти доставки з високим ризиком запізнення і допомагати диспетчеру пріоритезувати ескалації. Критерій успіху — зменшити кількість запізнених ескалацій або скоротити час ручного аналізу.

Важливо: Proceed to AI не означає «одразу купити систему» або «запустити великий проект». Це означає перейти до discovery, proof of concept або малого експерименту з чітким контуром.

3. Narrow scope: звужити проблему

Обирайте цей варіант, якщо карта показала, що проблема важлива, але занадто широка для роботи.

Типові широкі формулювання:

- «покращити логістику»;
- «оптимізувати запаси»;
- «підвищити точність прогнозу»;

- «зробити AI для закупівель»;
- «покращити видимість supply chain».

Такі теми не треба викидати. Але їх не можна запускати як AI-проект.

Правильний наступний крок - звужити тему.

Запис у карті може виглядати так:

НАСТУПНИЙ КРОК: NARROW SCOPE

Звужити тему «покращити запаси» до «раннє виявлення ризику дефіциту по критичних позиціях категорії А на двох складах».

Або:

НАСТУПНИЙ КРОК: NARROW SCOPE

Замість «AI для закупівель» окремо розглянути групу постачальників, які регулярно затримують критичні матеріали.

Після звуження проблема може знову пройти через карту.

4. Run in shadow mode: перевірити AI без впливу на реальні рішення

Обирайте цей варіант, якщо AI може бути корисним, але прямий вплив на операції ще ризикований.

Наприклад:

- рекомендація може вплинути на ключового клієнта;
- помилка може створити дефіцит або зрив доставки;
- користувачі ще не довіряють рекомендаціям;
- якість даних частково підтверджена, але не повністю;
- правила ескалації ще не узгоджені;
- треба порівняти AI-рекомендації з рішеннями людей.

У тіньовому режимі AI може формувати сигнал або рекомендацію, але рішення ще приймає людина за поточним процесом. Команда порівнює:

- що показав AI;
- що зробила людина;
- що сталося фактично;
- де AI був корисним;

- де помилився;
- які дані або правила треба уточнити.

Запис у карті може виглядати так:

НАСТУПНИЙ КРОК: RUN IN SHADOW MODE

Протягом 4 тижнів порівнювати AI-сигнали ризику дефіциту з рішеннями планувальників без автоматичного впливу на замовлення.

Shadow mode корисний тоді, коли ідея перспективна, але довіру ще треба заробити.

5. Solve without AI: вирішити простіше

Обирайте цей варіант, якщо карта показала, що проблему можна розумно вирішити без AI.

Наприклад:

- достатньо чіткого правила;
- потрібен стандартний звіт;
- треба змінити відповідальність;
- треба оновити параметри поповнення;
- треба налаштувати автоматичне повідомлення;
- треба прибрати ручний обхід;
- треба почати фіксувати причини відхилень.

Запис у карті може виглядати так:

НАСТУПНИЙ КРОК: SOLVE WITHOUT AI

Налаштувати автоматичне повідомлення для поставок, які затримуються більше ніж на 24 години, і визначити відповідального за ескалацію.

Це не означає, що проблема неважлива.

Це означає, що AI не є найкращим першим кроком.

Приклад заповнення карти: термінові перевезення через пізнє виявлення ризику

RAIN POINT MAP НА ПРАКТИЦІ

Щоб побачити, як Pain Point Map працює на практиці, розберемо один приклад.

Не загальну тему «покращити логістику», а конкретну больову точку:

«Компанія часто використовує термінові перевезення через те, що ризик дефіциту або зриву поставки стає видимим занадто пізно.»

Це вже не просто скарга. Це ситуація, яку можна розкласти в карту.

Заповнена Pain Point Map

Поле карти	Приклад заповнення
Больова точка	Часті термінові перевезення по критичних товарах
Де виникає	Планування запасів / транспорт
Бізнес-вплив	Додаткові транспортні витрати, падіння маржі, перевантаження логістичної команди
Поточний процес «як є»	Планувальник бачить ризик дефіциту пізно, уточнює залишки й статус поставки вручну, після цього логіст терміново шукає варіант доставки
Рішення, яке треба покращити	Які поставки або позиції треба ескалювати раніше
Дані або джерела сигналів	Залишки, відкриті замовлення, строки постачання, статуси поставок, історія термінових перевезень
Обмеження даних	Причини термінових перевезень фіксуються нерегулярно; частина статусів уточнюється в листуванні
Факти	За останні 8 тижнів було 14 термінових перевезень по критичних товарах
Гіпотеза причини	Ризик дефіциту стає видимим занадто пізно через поєднання затримок постачальників, неточних статусів поставок і ручного контролю

Користувач результату	Планувальник і менеджер з логістики
Потенційна роль AI	Раніше попереджати про позиції або поставки з високим ризиком дефіциту чи термінового перевезення
Рекомендований наступний крок	Run in shadow mode - тіньовий режим
Критерій успіху	AI-сигнали з'являються раніше, ніж поточна ручна ескалація; узгоджена частка сигналів визнається корисною планувальником або логістом; час ручного аналізу скорочується

Що показує ця карта?

По-перше, вона не починається з фрази «нам потрібен AI для транспорту».

Вона починається з конкретної бізнес-проблеми: термінові перевезення створюють додаткові витрати й перевантажують команду.

По-друге, карта показує, що проблема не є чисто транспортною.

Транспортна команда бачить наслідок, але причина може виникати раніше: у плануванні запасів, статусах поставок, затримках постачальників або слабкій видимості ризику.

По-третє, карта чесно відділяє факти від гіпотез.

Факт: за останні 8 тижнів було 14 термінових перевезень по критичних товарах.

Гіпотеза: ризик дефіциту стає видимим занадто пізно через поєднання затримок постачальників, неточних статусів поставок і ручного контролю.

Це важливо, бо команда ще не довела причину. Вона лише сформулювала, що треба перевірити.

Саме через ці обмеження карта не веде одразу до повного AI-пілоту. Спочатку потрібно перевірити сигнал у тіньовому режимі й паралельно уточнити причини термінових перевезень.

По-четверте, карта не дозволяє одразу перейти до великого AI-проекту.

Рекомендований наступний крок - Run in shadow mode, тобто тіньовий режим.

Це означає, що AI може формувати сигнали ризику, але рішення поки приймається за поточним процесом. Команда порівнює:

- що показав AI;
- що побачив планувальник;
- що зробив логіст;
- які перевезення справді стали терміновими;

- де сигнал був корисним;
- де він помилився.

Такий підхід дозволяє перевірити ідею без ризику для операцій.

Як виглядає перший експеримент

Для цього прикладу перший експеримент може бути дуже вузьким:

Елемент експерименту	Приклад
Контур	Критичні товари категорії А
Період	4 тижні
Користувачі	1-2 планувальники і менеджер з логістики
Що перевіряємо	Чи можна раніше виявляти позиції або поставки з ризиком термінового перевезення
Що AI робить	Формує список ризикових позицій або поставок для перегляду
Що AI не робить	Не змінює замовлення, не запускає перевезення, не приймає рішення замість людини
Як оцінюємо	Чи сигнал був корисним, чи з'явився раніше за поточну ескалацію, чи зменшив ручний аналіз
Рішення після 4 тижнів	Перейти до малого пілоту, продовжити shadow mode, повернутися до підготовки даних або закрити ідею

Це все ще не повний бізнес-кейс і не технічне завдання.

Але це вже якісний матеріал для розмови з IT, аналітиками або постачальником рішення.

Замість загальної фрази: «Нам потрібен AI для логістики.»

Команда може сказати: «Ми хочемо перевірити, чи AI може в тіньовому режимі раніше підсвічувати ризик термінового перевезення по критичних товарах. Рішення залишається за планувальником і логістом. Успіх - якщо узгоджена частка сигналів корисна для користувачів, ризик видно раніше, ніж у поточному процесі, а час ручного аналізу скорочується.»

Це і є практична цінність Pain Point Map: вона перетворює біль на перевірюваний наступний крок.

Автор: **Ярослав Степченко** — Kaizen Practitioner, Lean Six Sigma Green Belt, IPMA (D).