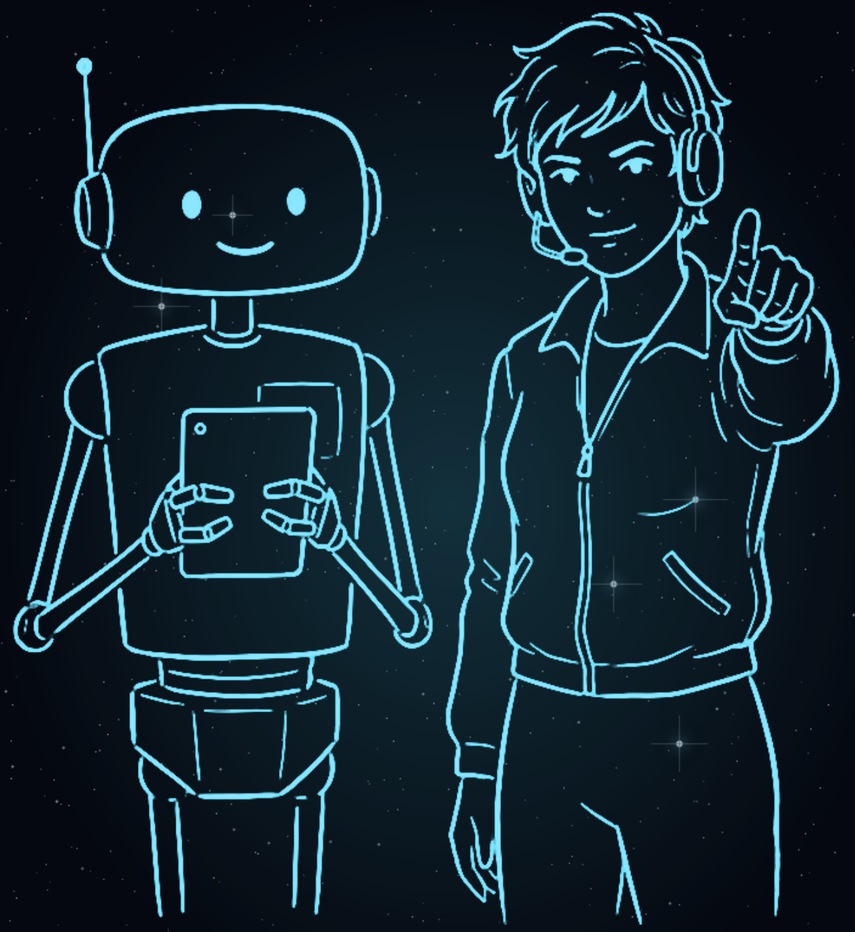
В ОДНОЙ РЕДАКЦИИ, НЕ ТАК УЖ ДАЛЕКО ОТСЮДА…

AI-АССИСТЕНТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА И МЕДИА

Как превратить технологию в реальный результат



Рустам Гулов

Консультант по ИИ-грамотности, медиатехнолог

IMPACT FORUM 2026 · 17 ОКТЯБРЯ · ИСМАИЛИТСКИЙ ЦЕНТР, ДУШАНБЕ

rustamguloff.com

ТРИ ВОПРОСА НА СЕГОДНЯ

01

Что поручить AI

Какую задачу действительно стоит передать ассистенту, а какую оставить людям.

02

Как это настроить

Какие данные, инструкции и ограничения нужны, чтобы ассистент работал предсказуемо.

03

Как проверить результат

Как понять, что ассистент экономит время, повышает качество или даёт то, чего раньше не было.

К концу встречи у каждого будет одна задача из своей работы, проверенная по этим трём вопросам.

ТИПИЧНАЯ ОШИБКА ВНЕДРЕНИЯ

Компания сначала покупает инструмент, а потом ищет, к чему его применить.

УСЛОВНЫЙ ПРИМЕР · НЕУДАЧНЫЙ ПИЛОТ

Что сделали

Купили корпоративную подписку на чат-ассистента сразу для всех отделов.

Что получили

Первый месяц сотрудники пробовали заголовки и письма. На третий месяц подписку никто не открывает.

Чего не хватало

Названной задачи, критерия качества и человека, который отвечает за результат.

МАРШРУТ МАСТЕР-КЛАССА

01

Цель важнее инструмента

Три типа целей, ассистент в рабочем смысле, карта применения

02

Выбор задачи и границы

Критерии, матрица «частота × цена ошибки», человек в контуре, упражнение

03

Описание процесса

«Как есть», «как будет», шаблон описания и пример

04

Данные, инструкции, ограничения

Источники, инструкция, запреты, безопасность, разбор

05

Аудитория и обратная связь

Какие сигналы собирать и что ассистент делает с массивом данных

06

Оценка результата

Три вида эффекта, метрики, пилот, скрытые затраты, решение

07

Заключение

План внедрения, чек-лист из десяти вопросов, ответы на вопросы

ТРИ ТИПА ЦЕЛЕЙ

01

Бизнес

— Выручка

— Издержки

— Скорость сделки

02

Медиа

— Охват

— Вовлечённость

— Скорость выпуска

03

Коммуникации

— Доверие

— Репутация

— Качество ответа

Цель называется до выбора инструмента, иначе результат пилота нечем измерить.

AI-АССИСТЕНТ В РАБОЧЕМ СМЫСЛЕ

Входные данные
Письмо, отзыв, карточка клиента, публикация

→

Инструкция
Роль, задача, формат ответа, ограничения

→

Ожидаемый результат
Черновик, сводка, тема и тональность, карточка

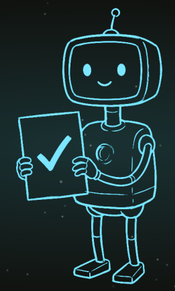
Универсальный чат-бот

— Отвечает на любой вопрос любого сотрудника

— Результат зависит от того, кто и как спросил

— За итог никто не отвечает

AI-ассистент



— Выполняет одну функцию в одном процессе

— Получает данные и инструкцию, отдаёт результат в заданном формате

— У результата есть владелец и критерий качества

ГДЕ АССИСТЕНТЫ УЖЕ РАБОТАЮТ

01

Продажи

— КП с учётом истории клиента

— Сортировка входящих заявок

— Сводка по клиенту перед встречей

02

PR и коммуникации

— Мониторинг упоминаний

— Раннее предупреждение о рисках

— Черновики ответов на запросы СМИ

03

Редакция

— Адаптация материала под площадки

— Разбор комментариев и писем

— Расшифровка и первичная обработка

04

Клиентский сервис

— Сортировка обращений по темам

— Черновики типовых ответов

— Еженедельная сводка жалоб

Везде одно и то же: повторяемая задача, понятный формат результата и человек, который его принимает.

ЧЕТЫРЕ КРИТЕРИЯ ЗАДАЧИ

01

Повторяемость

Задача возникает регулярно и каждый раз выглядит похоже.

02

Объём

Задач столько, что люди не успевают или делают их вместо главной работы.

03

Критерий качества

Вы можете записать, чем хороший результат отличается от плохого.

04

Цена ошибки

Ошибку можно заметить и исправить до того, как она дойдёт до клиента или аудитории.

Три «да» из четырёх — задача годится для пилота. Два и меньше — ищите другую.

МАТРИЦА «ЧАСТОТА × ЦЕНА ОШИБКИ»

ЧАСТОТА →	РЕДКО	ЧАСТО
ВЫСОКАЯ ЦЕНА ОШИБКИ	**Оставить людям** Кризисные заявления, стратегические и кадровые решения, юридические ответы	**Ассистент + проверка человеком** Коммерческие предложения, ответы клиентам, публикации, сводки для руководства
НИЗКАЯ ЦЕНА ОШИБКИ	**Разовый запрос** Настраивать ассистента невыгодно: быстрее сделать самому или один раз спросить чат-бот	**Ассистент полностью** Сортировка обращений, расшифровка, черновики типовых ответов, еженедельная сводка

Первый пилот — правый нижний квадрат: частые задачи с низкой ценой ошибки.

ЧТО ОСТАЁТСЯ ЗА ЧЕЛОВЕКОМ

01	**Стратегические решения**	Куда идёт компания и на что тратить ресурсы
02	**Кризисные заявления**	Публичная позиция, когда цена каждого слова максимальна
03	**Оценка людей**	Найм, увольнение, аттестация, повышение
04	**Юридически значимые ответы**	Договоры, претензии, ответы регуляторам и судам
05	**Этические вопросы**	Там, где правильный ответ не выводится из данных

Ассистент готовит материалы для этих решений. Принимает их человек, и отвечает за них тоже человек.

ЧЕЛОВЕК В КОНТУРЕ

Данные
Обращение, отзыв, карточка клиента

→

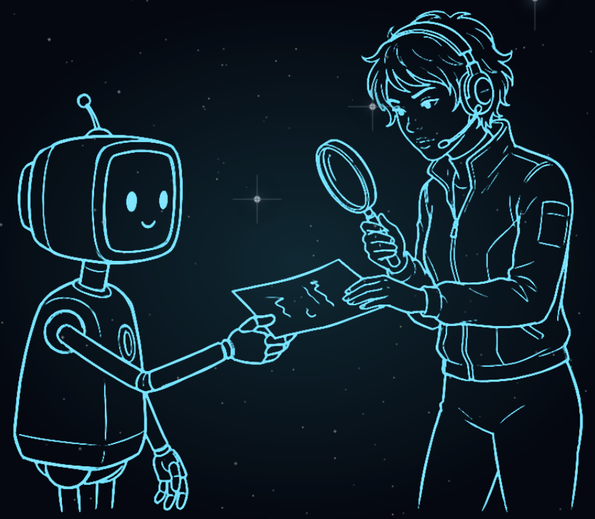
Ассистент: черновик
По инструкции и ограничениям

→

Человек: проверка
Правит, утверждает или возвращает

→

Отправка
Клиент, аудитория, руководство



Кто утверждает

Один названный сотрудник, а не «отдел». Он отвечает за результат так же, как если бы сделал его сам.

В какой точке

До того, как результат увидит клиент, аудитория или руководство. Проверка после публикации — это уже разбор последствий.

УПРАЖНЕНИЕ: ВАША ЗАДАЧА

01 Назовите одну задачу из своей работы, которая повторяется каждую неделю.

02 Проверьте её по четырём критериям: ставьте «да» или «нет».

03 Найдите её место в матрице и решите: полностью, с проверкой или оставить людям.

ЛИСТ ПРОВЕРКИ

Задача	одной фразой
Повторяемость	да / нет
Объём	да / нет
Критерий качества	да / нет
Цена ошибки	низкая / высокая
Решение	полностью / с проверкой / людям

10 МИН

1–2 желающих зачитают свой лист вслух

ПРОЦЕСС «КАК ЕСТЬ»

01

Шаги

Из чего состоит работа от входа до результата: одно действие на строку.

02

Участники

Кто делает каждый шаг и кто ждёт его результата.

03

Время

Сколько минут уходит на шаг и сколько — на ожидание между шагами.

04

Узкие места

Где копится очередь, где больше всего правок, где всё держится на одном человеке.

Записывайте, как работа идёт на самом деле, а не как она описана в регламенте.

ПРОЦЕСС «КАК БУДЕТ»

АССИСТЕНТ

ЧЕЛОВЕК

01
Обращение поступило в общий ящик

02
Разбор: тема, срочность, история клиента

03
Черновик ответа по шаблону

04
Проверка и правка черновика

05
Отправка ответа клиенту

Какие шаги берёт ассистент

Повторяемые шаги с понятным форматом результата: разбор, черновик, сортировка, сводка.

Где остаётся человек

Проверка, решение, разговор с клиентом и всё из списка «за человеком».

Когда передаётся результат

Точка передачи названа явно: ассистент закончил — человек получил уведомление и задачу.

ШАБЛОН ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССА

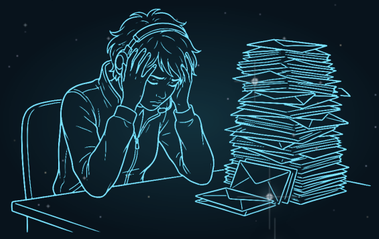
ПОЛЕ →	ВХОД	ДЕЙСТВИЕ	ВЫХОД	КРИТЕРИЙ ГОТОВНОСТИ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Что записать	Откуда приходят данные и в каком виде	Что именно делает ассистент	Что получается на выходе и в каком формате	По какому признаку результат считается готовым	Кто проверяет и принимает результат
Пример	Письмо клиента из общего ящика поддержки	Определить тему и срочность, подготовить черновик ответа	Карточка обращения и черновик ответа в CRM	Тема из списка, черновик до 120 слов, нет обещаний по срокам	Старший специалист поддержки

Одна строка на каждый шаг. Если строку не удаётся заполнить, шаг ещё не готов к автоматизации.

ОБРАЩЕНИЯ: ДО И ПОСЛЕ

УСЛОВНЫЙ ПРИМЕР · ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

До



01 Письмо попадает в общий ящик

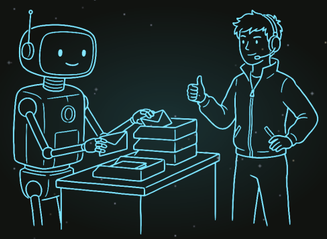
02 Дежурный читает и пересылает коллеге

03 Коллега ищет историю клиента в CRM и в почте

04 Пишет ответ с нуля

Время специалиста уходит на поиск, пересылку и набор текста.

После



01 Ассистент читает письмо, определяет тему и срочность

02 Подтягивает историю клиента из CRM

03 Готовит черновик ответа по шаблону

04 Специалист проверяет, правит и отправляет

Время специалиста уходит на проверку и решение.

КАКИЕ ДАННЫЕ НУЖНЫ

01

CRM

История клиента, сделки, статусы, переписка

02

Отзывы и обращения

Почта, формы на сайте, мессенджеры, расшифровки звонков

03

Медиамониторинг

Упоминания, публикации, комментарии, динамика охвата

04

База контента

Ваши тексты, шаблоны, стандарты, прошлые ответы

ПОЛНОТА

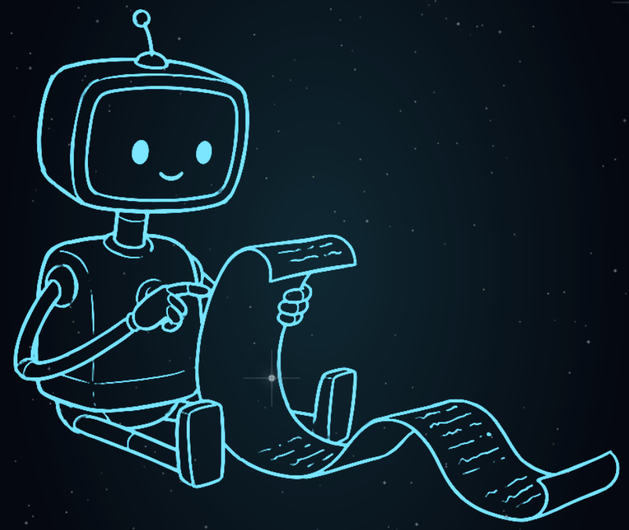
Есть ли в данных всё, что нужно для ответа? Если ассистент не знает срок доставки, он его придумает.

АКТУАЛЬНОСТЬ

Когда данные обновлялись и кто за это отвечает? Устаревшая база даёт уверенные, но неверные ответы.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АССИСТЕНТА

01	**Роль**	Кто говорит: «Вы — специалист поддержки интернет-магазина».
02	**Задача**	Что сделать со входом: «Определите тему обращения и подготовьте черновик ответа».
03	**Формат ответа**	Структура, длина, язык: «Тема — одно слово из списка; ответ — до 120 слов, на русском».
04	**Тон**	Как звучит: «Спокойно, на «вы», без извинений в каждом предложении».
05	**Примеры**	Два-три хороших ответа и один плохой с пояснением, что в нём не так.



Инструкция — это документ: её читают, правят и хранят по версиям, как регламент.

ОГРАНИЧЕНИЯ АССИСТЕНТА

01

О чём не говорит

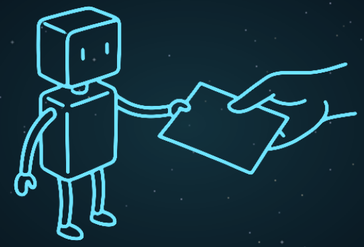
Цены и сроки, которых нет в данных. Обещания от имени компании. Оценки конкурентов и политики.

02

Какие данные не использует

Персональные данные сверх задачи. Внутренние документы и черновики, не прошедшие проверку.

03



Когда передаёт человеку

Жалоба с угрозой уйти. Юридическая претензия. Вопрос вне списка тем. Неуверенность в ответе.

Ограничения записываются в инструкцию рядом с задачей, а не живут в памяти сотрудника.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

01

Персональные данные

Ассистент получает только то, что нужно для задачи. Имена, телефоны и адреса — по необходимости и обезличенно, где это возможно.

02

Коммерческая тайна

Узнайте у поставщика, где хранятся данные и идут ли они на обучение моделей. Цифры и планы — только в контуре с договором.

03

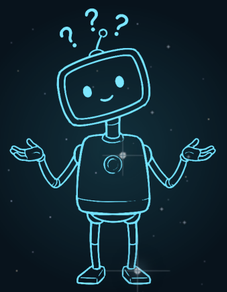
Требования закона

Закон РТ «О защите персональных данных», отраслевые правила и условия договоров с клиентами проверяются до запуска.

Если данные нельзя переслать внешнему подрядчику, их нельзя отдать и внешнему ассистенту.

СЛАБАЯ И СИЛЬНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Слабая
ИНСТРУКЦИЯ

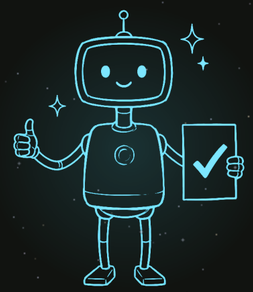


Ответь на отзыв клиента о задержке заказа.

ОТВЕТ АССИСТЕНТА

Спасибо за ваш отзыв! Нам очень жаль, что вы столкнулись с трудностями. Мы обязательно учтём ваше мнение и сделаем всё возможное, чтобы улучшить качество нашего сервиса!

Сильная
ИНСТРУКЦИЯ



Роль: специалист поддержки службы доставки. Задача: ответить на отзыв о задержке заказа. Формат: до 60 слов, на «вы», без восклицательных знаков. Обязательно: назвать новый срок из карточки заказа и предложить следующий шаг. Нельзя: обещать компенсацию.

ОТВЕТ АССИСТЕНТА

Здравствуйте, Фарход. Ваш заказ № 4821 задержался на складе и будет доставлен завтра до 14:00. Если это время не подходит, ответьте на это письмо — курьер приедет в удобный вам час.

КАКИЕ СИГНАЛЫ СОБИРАТЬ

01

Отзывы

Карты, магазины приложений, площадки отзывов

02

Обращения

Почта, формы на сайте, мессенджеры, звонки

03

Комментарии

Соцсети, сайт, YouTube, Telegram

04

Опросы

NPS, анкеты после покупки, опросы читателей

05

Упоминания

СМИ, Telegram-каналы, блоги, форумы

Один поток и одна таблица: источник, дата, текст, автор, канал. Тему, тональность и тип запроса добавит ассистент.

РАБОТА С МАССИВОМ ДАННЫХ

Сырые сообщения
Сотни отзывов и обращений за неделю

→

Группирует по темам
Доставка, оплата, приложение, поддержка

→

Определяет тональность
Позитив, негатив, нейтрально, запрос

→

Находит повторы
Одна и та же жалоба в разных словах

СООБЩЕНИЕ	ТЕМА	ТОНАЛЬНОСТЬ
«Третий день не могу дозвониться до поддержки»	Доступность поддержки	Негатив
«Доставили раньше срока, спасибо курьеру»	Доставка	Позитив
«Будет ли оплата частями?»	Оплата	Запрос

ТРИ ВИДА ЭФФЕКТА

01

Экономия времени

Та же работа быстрее или меньшими силами. Самый частый эффект и самый простой в измерении.

02

Рост качества

Меньше ошибок и правок, ровнее тон, быстрее ответ. Измеряется долей правок и оценкой клиентов.

03

Новый результат

То, чего раньше не делали вообще: сводка по всем отзывам, ответ каждому комментатору, версия на трёх языках.

Назовите вид эффекта до пилота: от этого зависит, что именно вы будете измерять.

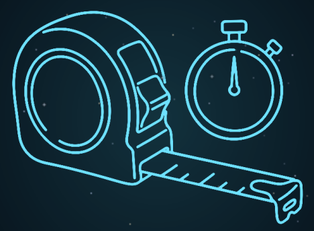
МЕТРИКИ ПО ВИДАМ ЭФФЕКТА

ВИД ЭФФЕКТА	МЕТРИКА	КАК ИЗМЕРИТЬ
Экономия времени	**Часы на задачу**	Хронометраж до и после на одинаковом объёме работы
Рост качества	**Доля правок**	Сколько черновиков уходит без изменений, сколько — с существенной правкой
Рост качества	**Скорость реакции**	Время от обращения до первого ответа по существу
Рост качества	**Удовлетворённость клиентов**	Оценка после ответа, NPS, доля повторных обращений по той же теме
Новый результат	**Конверсия**	Доля предложений, дошедших до сделки; доля читателей, перешедших к следующему материалу

Одна главная метрика и одна контрольная: скорость не должна расти за счёт качества.

КАК ПРОВЕСТИ ПИЛОТ

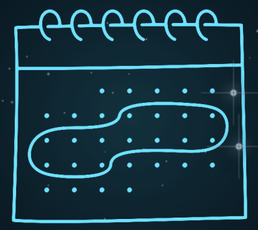
01



Замер «до»

Две-четыре недели хронометража и подсчёта правок на текущем процессе.

02



Срок

Четыре-восемь недель: меньше — эффект не виден, больше — пилот становится привычкой без решения.

03

Контрольная группа

Часть задач или сотрудников работает по-старому, иначе эффект не с чем сравнить.

04

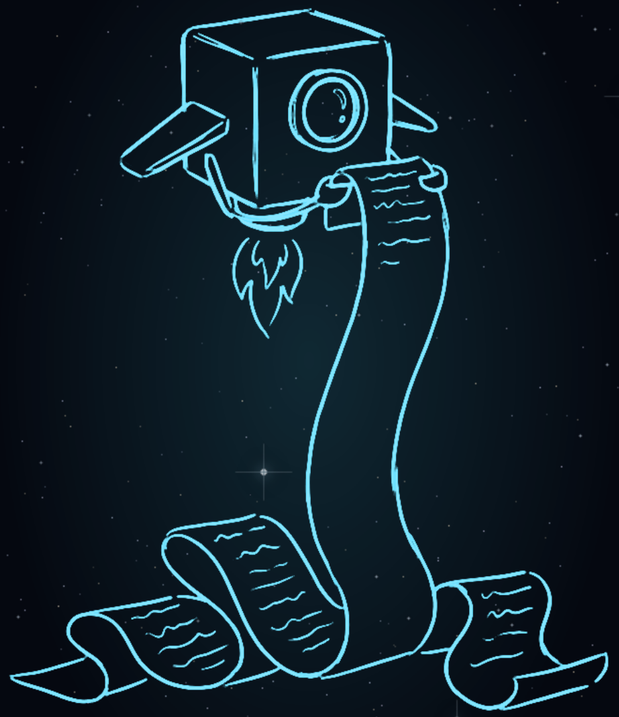
Порог успеха

Число, записанное до старта: «минус треть времени на задачу» или «не больше одной существенной правки из десяти».

Пилот без замера «до» и без порога успеха — это демонстрация, а не пилот.

СКРЫТЫЕ ЗАТРАТЫ

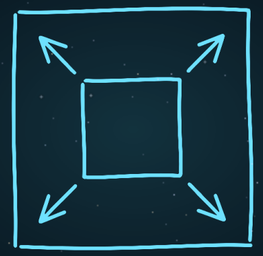
01	**Настройка**	Описание процесса, инструкция, подключение данных: обычно дни работы, а не часы.
02	**Проверка ответов**	Время человека в контуре. Если проверка дольше, чем работа с нуля, эффекта нет.
03	**Обучение сотрудников**	Как ставить задачу, как проверять результат, когда не доверять.
04	**Исправление ошибок**	Ошибка, дошедшая до клиента, стоит дороже месячной экономии.



Считайте эти затраты до пилота и закладывайте их в порог успеха.

РЕШЕНИЕ ПО ИТОГАМ ПИЛОТА

01



Масштабировать

Порог достигнут, скрытые затраты посчитаны, у процесса есть владелец. Расширяем на соседние задачи и отделы.

02

Доработать

Эффект есть, но ниже порога, и понятно почему: данные, инструкция, точка проверки. Ещё один цикл с одним конкретным изменением.

03

Закрыть

Эффекта нет или проверка дороже работы. Закрыть — нормальный исход: вы потратили недели, а не год.

Решение принимается по числам, которые записали до старта.

ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ

01

Цель

Назвать цель и метрику: бизнес, медиа или коммуникации

02

Задача

Выбрать по четырём критериям и найти место в матрице

03

Процесс

Описать «как есть» и «как будет», назначить человека в контуре

04

Данные и инструкция

Подключить источники, написать инструкцию и ограничения

05

Пилот

Замер «до», срок, контрольная группа, порог успеха

06

Оценка

Сравнить с порогом, посчитать скрытые затраты

07

Решение

Масштабировать, доработать или закрыть

08

Следующая задача

Повторить с шага 02 для соседнего процесса

Первый цикл занимает два-три месяца, каждый следующий — быстрее.

ДЕСЯТЬ ВОПРОСОВ ПЕРЕД ЗАПУСКОМ

01 Какую цель — бизнес, медиа или коммуникации — решает ассистент?

02 Повторяется ли задача и достаточно ли велик её объём?

03 Можете ли вы записать, чем хороший результат отличается от плохого?

04 Что произойдёт, если ассистент ошибётся, и кто это заметит?

05 Кто проверяет результат и в какой точке процесса?

06 Откуда берутся данные, полны ли они и когда обновлялись?

07 Есть ли в инструкции роль, задача, формат, тон и примеры?

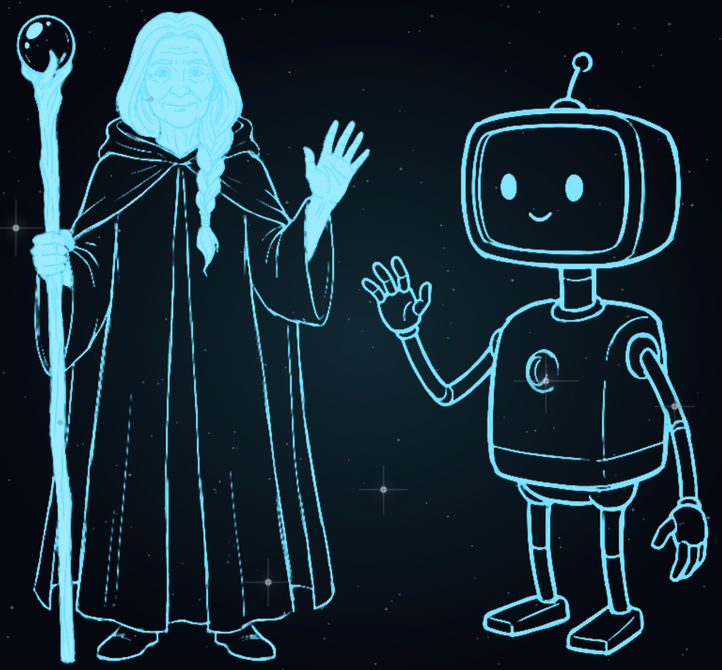
08 Что ассистенту запрещено и когда он передаёт вопрос человеку?

09 Как вы измерите эффект и какой порог успеха записан до старта?

10 Что вы сделаете, если пилот не дотянет до порога?

Ответ «не знаю» на любой вопрос откладывает запуск, пока ответ не появится.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Рустам Гулов

Консультант по ИИ-грамотности,
медиатехнолог

ПИШИТЕ И ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ

rustamguloff.com

@RUSTAMGULOFF

INSTAGRAM · @RUSTAMGULOFF

Да пребудет с вами результат.