



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон стратегии внедрения ИИ в клиентский сервис

Пошаговый фреймворк для разработки стратегии внедрения искусственного интеллекта в отдел обслуживания клиентов

1. Анализ текущей ситуации

☐ 'Болевые точки' (оцените актуальность для вашей компании)

Определите основные проблемы, которые ИИ призван решить.

☐ Долгое время ожидания ответа

Среднее время ответа на запрос клиента (например, 5-15 минут в чате, несколько часов по email).

☐ Перегрузка операторов рутинными запросами

Процент однотипных запросов, которые можно автоматизировать (по данным vc.ru, автоматизация типовых запросов позволяет сократить расходы на ФОТ на 20-30% в первый год).

☐ Высокая текучесть кадров в клиентском сервисе

Средняя текучесть в отделе поддержки (по данным HeadHunter, зарплата специалиста КС в РФ 60 000 – 120 000 руб., высокая текучесть съедает прибыль).

☐ Недостаточная доступность поддержки (24/7)

Возможность отвечать клиентам круглосуточно, в выходные и праздники.

☐ Низкий уровень персонализации взаимодействия

Способность системы предлагать индивидуальные решения и рекомендации.

☐ 'Ключевые метрики (до ИИ)'

Зафиксируйте текущие значения для сравнения после внедрения.

☐ CSAT (Customer Satisfaction Score)

Текущий уровень удовлетворенности клиентов (например, 70%).

☐ FCR (First Contact Resolution)

Процент решения вопроса при первом обращении (например, 60%).

☐ AHT (Average Handle Time)

Среднее время обработки одного обращения (например, 5 минут).

☐ Расходы на ФОТ отдела клиентского сервиса

Общие ежемесячные/годовые затраты на заработную плату сотрудников.

☐ Текучка персонала в отделе клиентского сервиса

Процент сотрудников, покинувших отдел за год (например, 30%).

☐ 'Целевая аудитория и ее ожидания'

Определите, что важно для ваших клиентов.

☐ Скорость ответа

Современный клиент нетерпелив, хочет мгновенных ответов.

☐ Доступность 24/7

Возможность получить помощь в любое время суток.

❑ Омниканальность

Поддержка в удобных каналах (WhatsApp, Telegram, онлайн-чат).

❑ Персонализация

Ожидание индивидуального подхода и релевантных предложений.

2. Определение целей и KPI

SMART-цели (3-5 шт.)	Конкретные, измеримые, достижимые, релевантные, ограниченные по времени.
Пример 1	Сократить среднее время ответа в чате на 25% в течение 6 месяцев за счет внедрения чат-бота.
Пример 2	Повысить CSAT на 10% в течение года благодаря ускорению обработки запросов и персонализации.
Пример 3	Автоматизировать 50% типовых запросов (например, 'Где мой заказ?') к концу первого квартала.
Пример 4	Снизить расходы на ФОТ отдела поддержки на 15% в течение года за счет оптимизации штата первой линии.
Пример 5	Увеличить процент FCR на 20% к концу года за счет интеллектуальной маршрутизации и доступа к базе знаний.
Целевые KPI	Конкретные значения, к которым вы стремитесь.
CSAT	Увеличить до 80-85% (HBR: ИИ повышает удовлетворенность клиентов).
АНТ	Снизить до 2-3 минут (для автоматизированных запросов до нескольких секунд).
% автоматизации	Достичь 30-50% типовых запросов (позволяет сократить расходы на ФОТ на 20-30% vs.ru).
Снижение расходов на ФОТ	На 15-25% (за счет замещения рутинных операций).

3. Выбор сценариев для пилота

Сценарий (рутинный запрос)	Оценка сложности внедрения ИИ	Потенциальный эффект (снижение нагрузки, улучшение CX)
'Где мой заказ?' / 'Статус доставки'	Низкая (требуется интеграция с системой логистики)	Высокий (многократное сокращение времени ответа, снижение нагрузки на операторов)
Часто задаваемые вопросы (FAQ) по продукту/услуге	Низкая (требуется база знаний)	Высокий (мгновенные ответы, снижение АНТ)
Запись на прием / Бронирование услуги	Средняя (требуется интеграция с календарём/CRM)	Средний (доступность 24/7, снижение ошибок)
Сброс пароля / Восстановление доступа	Средняя (требуется интеграция с системой авторизации, безопасность)	Средний (автоматизация рутинной технической поддержки)
Информация о ценах / Условиях тарифа	Низкая (требуется актуальная база данных)	Высокий (быстрые и точные ответы)

4. Выбор ИИ-решения

Критерии выбора	Что учитывать при оценке поставщиков.
Функционал	Наличие NLP, голосовых функций, интеграции с CRM, возможность персонализации.
Интеграции	Совместимость с вашей CRM (АмоCRM, Битрикс24), телефонией, мессенджерами, сайтом. Наличие API.
Безопасность данных	Соответствие 152-ФЗ, шифрование, NDA, размещение серверов в РФ.
Цена и модель оплаты	Ежемесячная подписка, стоимость кастомной разработки, масштабируемость.
Поддержка и обучение	Наличие техподдержки, обучающих материалов, консультаций.
Список потенциальных решений (примеры для российского рынка)	Оцените их по вышеуказанным критериям.
Jivo	Оmnikanальный чат с элементами ИИ. От 841₽/мес.
Webim	Глубокая интеграция, мощные боты. Цена по запросу.
Aimylogic	No-code конструктор ботов. От 4 900₽/мес.
Just AI	Платформа для разработки голосовых роботов. Цена по запросу.
TextBack	Автоматизация в мессенджерах, CRM-маркетинг. От 990₽/мес.
Yandex Cloud SpeechKit	API для синтеза/распознавания речи. Зависит от потребления.

5. План внедрения

Этап	Описание	Ответственные	Сроки
Сбор и подготовка данных	Агрегация истории переписок, FAQ, базы знаний. Форматирование для обучения модели.	Руководитель КС, аналитик, ИТ-специалист	2-4 недели
Обучение и настройка модели	Загрузка данных в ИИ-платформу, первичное обучение, настройка сценариев диалогов.	ИТ-специалист, вендор ИИ-решения	4-8 недель
Пилотный запуск	Запуск ИИ на выбранном сценарии для ограниченной группы клиентов или в одном канале.	Руководитель КС, ИТ-специалист	2-4 недели
Мониторинг и доработка	Сбор обратной связи, анализ метрик, корректировка сценариев, дообучение модели.	Руководитель КС, аналитик, вендор ИИ-решения	Постоянно
Масштабирование	Расширение функционала ИИ на другие сценарии и каналы.	Руководитель КС, ИТ-специалист	По мере готовности

6. Обучение персонала и управление изменениями

❑ 'План обучения операторов'

Подготовьте команду к работе с ИИ.

❑ Понимание роли ИИ

Объясните, что ИИ — это помощник, а не замена. Он забирает рутину, позволяя сосредоточиться на сложных задачах.

❑ Взаимодействие с ИИ

Обучите работе с интерфейсом, где ИИ передает диалог оператору, как использовать ИИ-подсказки.

❑ Дообучение и корректировка

Научите операторов фиксировать ошибки ИИ, предлагать улучшения для дообучения модели.

❑ Эскалация сложных кейсов

Четкие инструкции, когда и как передавать диалог от ИИ живому оператору.

❑ 'Коммуникационная стратегия для клиентов'

Будьте прозрачны и честны.

❑ Информирование о боте

Явно сообщайте, что клиент общается с ботом (например, 'Привет! Я виртуальный помощник...').

❑ Возможность переключения

Всегда предоставляйте простую и быструю возможность связаться с живым оператором.

❑ Преимущества ИИ для клиента

Подчеркните выгоды: скорость, доступность 24/7, персонализация.

7. Мониторинг и оптимизация

Метрика для отслеживания	Частота анализа	Процесс дообучения модели
% автоматизированных запросов	Еженедельно	Анализ неотвеченных запросов, добавление новых сценариев в базу знаний.
CSAT по ИИ-взаимодействиям	Еженедельно	Анализ негативных оценок, корректировка ответов и логики бота.
АНТ (для переданных операторам запросов)	Еженедельно	Оптимизация процесса передачи, улучшение качества подсказок для операторов.
Количество переключений на оператора	Ежедневно/Еженедельно	Анализ причин переключений, доработка сценариев ИИ, чтобы он мог решать больше вопросов самостоятельно.
% успешных диалогов (без вмешательства человека)	Еженедельно	Выявление 'тупиковых' веток диалога, расширение знаний бота.
Время ответа ИИ	Ежедневно	Контроль производительности системы, оптимизация интеграций.

8. Риски и пути их минимизации

❑ 'Технические риски'

Что может пойти не так с технологией.

❑ Некорректная работа ИИ

Регулярное тестирование, мониторинг, дообучение, возможность быстрого переключения на оператора.

❑ Проблемы с интеграцией

Тщательное планирование интеграции, использование готовых коннекторов, API, тестирование в тестовой среде.

❑ Утечка данных / Нарушение безопасности

Выбор надежного вендора, соблюдение 152-ФЗ, шифрование данных, NDA, размещение серверов в РФ.

☐ 'Кадровые риски'

Как ИИ повлияет на команду.

☐ Сопротивление персонала

Четкая коммуникация о целях ИИ, обучение, демонстрация выгод для операторов (освобождение от рутины).

☐ Снижение мотивации операторов

Переориентация на более сложные и интересные задачи, повышение квалификации, новые роли (например, 'тренер' для ИИ).

☐ 'Этические риски'

Вопросы доверия и прозрачности.

☐ Отсутствие прозрачности

Всегда сообщайте клиентам, что они общаются с ботом. Предоставляйте легкий способ связи с человеком.

☐ Недостаток эмпатии

ИИ не должен быть 'стеной'. Для эмоциональных и сложных ситуаций всегда должен быть доступен живой оператор.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

