

ПРАКТИЧЕСКИЙ ГАЙД / ДЛЯ БИЗНЕСА

7 СЦЕНАРИЕВ АВТОМАТИЗАЦИИ

Что автоматизировать в компании в первую очередь

7 рабочих сценариев + лист вашей задачи

Начните с одного процесса, который часто повторяется. Не нужно заранее выбирать нейросеть или писать техническое задание.

СНАЧАЛА ПРОВЕРЬТЕ ЧЕТЫРЕ ВЕЩИ

- ☐ Задача повторяется
- ☐ Действия можно описать
- ☐ Данные доступны
- ☐ Ошибку можно заметить и исправить

Чем яснее процесс и правила, тем проще проверить первую версию.

КАКОЙ ПОДХОД МОЖЕТ ПОДОЙТИ

Обычная автоматизация	Повторяются понятные действия: перенос данных, расчёт, уведомление. Нейросеть может быть не нужна.
Нейросеть в составе сервиса	Нужно работать с текстом, изображениями или непохожими запросами. Результат всё равно проверяют по правилам.
Обучение команды	Инструмент уже подходит, но сотрудникам нужна практика на своих задачах.

Это варианты решения, а не обязательные этапы. Разработку можно начать без предварительного обучения или платной консультации.

СЦЕНАРИИ 01-03

ОБРАЩЕНИЯ И ЗАЯВКИ

01 Ответы клиентам

Вручную	Сотрудник ищет ответ и отвечает на типовые вопросы.
Данные	Обращение, каталог, условия и актуальная база знаний.
Система	Находит ответ; готовит или отправляет его по правилам.
Контроль	Спорные вопросы и нестандартные запросы - человеку.
Проверка пользы	Время ответа, исправления и доля нерешённых вопросов.

02 Вопросы и отзывы маркетплейсов

Вручную	Команда проверяет обращения в кабинетах разных площадок.
Данные	Отзывы, вопросы, информация о товарах и правила ответа.
Система	Получает обращения и публикует ответы из базы знаний.
Контроль	Единая панель, редактирование и передача сложных случаев.
Проверка пользы	Нагрузка команды, пропуски и качество ответов.

03 Сбор и передача заявок

Вручную	Сотрудник собирает контакты из сообщений и форм.
Данные	Контакт, источник, запрос и согласованные поля заявки.
Система	Сохраняет заявку в CRM и уведомляет ответственного.
Контроль	Проверка дублей и неполных контактов; человек ведёт сделку.
Проверка пользы	Потерянные заявки, время реакции и полнота данных.

Запуск, интеграции и правила проверки зависят от ваших систем и процесса.

СЦЕНАРИИ 04-06

ДАННЫЕ И ВНУТРЕННЯЯ РАБОТА

04 Перенос данных между системами

Вручную	Одни и те же данные копируют из сервиса в таблицу или CRM.
Данные	Доступы к источникам, поля и правила сопоставления.
Система	Переносит данные по событию или расписанию.
Контроль	Проверка ошибок, пропущенных записей и повторной загрузки.
Проверка пользы	Время переноса, число ошибок и расхождений.

05 Регулярные отчёты

Вручную	Сотрудник собирает цифры и сводит их в общий отчёт.
Данные	Источники, период, формулы и образец верного отчёта.
Система	Собирает данные, рассчитывает показатели и готовит отчёт.
Контроль	Сверка итогов с ручным расчётом и проверка полноты.
Проверка пользы	Время подготовки и количество исправлений.

06 Поиск в документах компании

Вручную	Сотрудник ищет инструкции в папках или спрашивает коллег.
Данные	Актуальные документы, версии и права доступа.
Система	Ищет ответ и показывает, на какой документ опирается.
Контроль	Проверка источника; важные решения подтверждает человек.
Проверка пользы	Время поиска и доля ответов с подходящим источником.

Запуск, интеграции и правила проверки зависят от ваших систем и процесса.

СЦЕНАРИЙ 07 / ВЫБОР ПЕРВОГО ПРОЦЕССА

НАЧНИТЕ С ЗАДАЧИ,
КОТОРУЮ МОЖНО ПРОВЕРИТЬ

07 Подготовка контента

Вручную	Команда собирает темы, пишет тексты и планирует публикации.
Данные	Аудитория, факты о продукте, стиль и контент-план.
Система	Помогает с темами, черновиками и подготовкой материалов.
Контроль	Факты, тон, права на материалы и одобрение публикации.
Проверка пользы	Время на материал, правки и соответствие задаче.

КАК ВЫБРАТЬ ПЕРВЫЙ ПРОЦЕСС

- 1 Возьмите частую задачу с понятным результатом и доступными данными.
- 2 Зафиксируйте нынешний объём: повторения × время одного действия.
- 3 Проверьте небольшой объём и сравните качество, время и исправления.

Из предполагаемой экономии нужно вычесть время проверки, обработки исключений и сопровождения. Сложные или рискованные действия разбирают отдельно.

ПРИМЕР ИЗ МОЕЙ РАБОТЫ

Для компании с магазинами на Яндекс Маркете, Wildberries и Ozon я разработал систему автоматических ответов на вопросы и отзывы. Она использует базу знаний; сотрудники видят и редактируют ответы в отдельной админ-панели.

Задача проекта - не только ответить покупателю, но и дать команде управление системой.

ВАША ЗАДАЧА / СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

ЧТО ХОТИТЕ УПРОСТИТЬ ИЛИ СОЗДАТЬ?

Короткие ответы помогут обсудить задачу обычными словами.

01 Какой процесс повторяется и кто его выполняет?

02 Как часто? Сколько времени занимает одно действие?

03 Какие системы, документы и данные уже есть?

04 Что должно получиться в результате?

05 Какие ошибки недопустимы и кто проверяет результат?

06 По чему поймём, что решение полезно?

Если хотите собственный цифровой продукт

Кто его пользователь? Какую одну задачу он решает? Как проверить пользу первой версии до расширения функций?

ОБСУДИМ ВАШУ ЗАДАЧУ

Бесплатный разбор - 20 минут. Уточним запрос, возможность решения и следующий шаг. Это не полный аудит компании и не готовая смета.

[Написать в Telegram](#)[Открыть сайт](#)