

ПАРТНЁРСКИЙ ГАЙД

Как внедрить ИИ-агента

Понятный маршрут для партнёров:
от первого разговора с клиентом
до запуска и развития проекта



Сначала поймите задачу клиента

Бриф помогает понять, что клиент хочет изменить в бизнесе и какой результат должен дать ИИ-агент

7 вопросов, которые определяют решение

СПРОСИТЕ	ЭТО ПОМОЖЕТ
1 Чем занимается компания и что продаёт?	Понять продукт и контекст общения
2 Кто обращается в компанию?	Выбрать понятный стиль и глубину ответа
3 Сколько обращений поступает?	Оценить нагрузку, стоимость и эффект
4 Что менеджеры делают вручную?	Найти повторяющиеся действия для автоматизации
5 Где общаются с клиентами?	Определить каналы и CRM для подключения
6 Какие материалы уже есть?	Оценить готовность базы знаний
7 Когда нужен живой сотрудник?	Заранее настроить передачу диалога

На старте выберите одну главную роль

Например, агент может:

01 Отвечать на частые вопросы

02 Помогать выбрать товар или услугу

03 Собирать данные и передавать заявки

04 Сообщать статус заказа

05 Записывать клиента на услугу

Не автоматизируйте всё сразу

Если клиент хочет одновременно продажи, поддержку, запись, возвраты и CRM, то выберите одну приоритетную задачу. Остальное добавляйте поэтапно.



Результат этапа

✓ Понятна основная роль агента

✓ Зафиксированы каналы, системы и объём

✓ Определены материалы для базы знаний

✓ Согласована передача диалога сотруднику

✓ Нет вопросов, меняющих срок или стоимость

Подготовьте базу знаний

Качество ответов зависит не от количества файлов, а от того, насколько материалы актуальны, понятны и не противоречат друг другу.

Соберите знания и приведите их в порядок

ГДЕ ИСКАТЬ	КАК ПОДГОТОВИТЬ
1 FAQ, инструкции и регламенты	Оставить актуальные версии, удалить дубли
2 Прайсы и описания услуг	Сверить цены, сроки и условия
3 Docs, Notion, Teamly, Confluence	Отобрать нужные страницы, удалить черновики
4 Сайт компании	Проверить, совпадает ли информация с внутренними документами
5 CRM, ERP, 1C и учётные системы	Выгрузить нужные справочники и данные
6 Знания сотрудников	Записать частые ответы и реальные рабочие сценарии
7 Всё, что пока нигде не записано	Собрать у экспертов и оформить документом

Разовая загрузка или автообновление

Выберите способ по тому, как часто меняются материалы:

01 Разовая загрузка → материалы меняются редко

02 Автообновление → цены и расписание меняются часто

03 Ассортимент и остатки → автоматически

04 Инструкции и FAQ → разово

05 Контроль актуальности → за каждым источником закреплён ответственный

Если документов нет

Проект всё равно возможен. Сначала зафиксируйте знания сотрудников: частые вопросы, правила, цены, исключения и порядок работы.



Минимальные правила хорошей базы знаний

✓ Один раздел = одна тема

✓ У каждого факта = один источник истины

✓ Устаревшие и противоречивые версии удалены

✓ Важная информация хранится в тексте, а не в изображениях

✓ За актуальность каждого источника отвечает конкретный человек

Соберите простую схему решения

Определите три вещи: какая модель нужна, как агент будет получать знания и достаточно ли одной роли.

Как выбрать модель

ЗАДАЧА	ПОДХОД
1 Массовые типовые задачи	GPT-5 mini / nano · gemini-3.1-flash-lite-preview Классификация, поиск по БЗ, короткие ответы
2 Большинство клиентских диалогов	GPT-5 · gemini-3-flash-preview · deepseek-chat Отправная точка: баланс качества и стоимости
3 Сложная многошаговая логика	GPT-5.1 / 5.2 · gemini-3.1-pro-preview · deepseek-reasoner Когда точность важнее стоимости и скорости
4 Нужен российский провайдер	GigaChat-2-Pro Когда клиенту принципиальна модель российского провайдера



Окончательный выбор делайте после тестов на реальных вопросах клиента, а не по названию модели.

Как подключить базу знаний

Способ зависит не от формата файла, а от объёма материалов и частоты их обновления.

1 Небольшая база Одна тема, мало материалов → Передать модели целиком	2 Большая база Есть разделы и много документов → Искать подходящие фрагменты	3 Данные меняются Цены, остатки, статусы — в реальном времени → Подключить внешнюю систему
--	---	---

Один агент или несколько

ОДИН АГЕНТ	НЕСКОЛЬКО АГЕНТОВ
✓ Одна роль и близкие задачи	✓ Разные роли и направления
✓ Единая база знаний	✓ Отдельные базы и системы



Определите нужные интеграции

Интеграция нужна, когда агент не только отвечает по документам, но и получает данные из рабочих систем или выполняет в них действия.

Что делает агент и где берёт данные

ДЕЙСТВИЕ АГЕНТА	РАБОЧАЯ СИСТЕМА
1 Проверяет статус заказа	CRM, ERP или 1С
2 Создаёт заявку	CRM, ERP
3 Показывает время и записывает	Календарь или система записи
4 Проверяет наличие товара	Складская или учётная система
5 Получает данные клиента	CRM или внутренняя база

Что уточнить у клиента

- Какое действие должен выполнять агент?
- Где находятся нужные данные?
- Как можно подключиться к системе?
- Что агент может читать, а что изменять?
- Какие действия требуют подтверждения?
- Что делать при ошибке или сбое?

Что зафиксировать в брифе

- Сценарий работы и ожидаемый результат
- Системы и источники данных
- API, готовые интеграции и тестовый доступ
- Права доступа и ограничения
- Правила подтверждения и передачи человеку
- Резервный сценарий и контакт ответственного лица



Не ставьте задачу «подключить CRM»

Сначала перечислите конкретные операции: найти заказ, показать статус, создать заявку, записать клиента или изменить данные.

Так интеграция будет решать конкретную задачу бизнеса, а не существовать ради самого подключения

Настройте промт агента

Промт - это рабочая инструкция агента: какую задачу он решает, как отвечает и чего не должен делать

Пять обязательных блоков

КАРКАС ПРОМТА

1	Роль и цель	Кто агент и к какому результату он ведёт диалог
2	Порядок работы	Как понять запрос, найти информацию и дать ответ
3	Стиль общения	Обращение, тон, длина сообщений и допустимость эмодзи
4	Ограничения	Что агенту нельзя обещать, сообщать или делать
5	Передача специалисту	Когда и как подключить живого сотрудника

Если агентов несколько

- Главный агент определяет тему запроса и выбирает специалиста
- Специализированный агент отвечает только за свою область
- Не копируйте один и тот же промт всем агентам

Как исправлять ошибки

Сначала определите причину:

нет нужной информации

правило сформулировано неясно

данные устарели

запрос требует участия сотрудника

Исправляйте причину, а не отдельную фразу клиента.



Пишите общие правила

ЛУЧШЕ

«Стоимость всегда проверяй в таблице тарифов. Если города нет, то передай вопрос сотруднику».

ХУЖЕ

Отдельное правило для каждого города или каждой возможной формулировки клиента.

Протестируйте агента

Несколько удачных ответов ещё не означают, что агент готов. Проверьте простые вопросы, живую речь и работу всего сценария.

Три группы тестов

01

Прямой вопрос

ПРИМЕР

«Какие условия доставки?»

Что оцениваем

Находит явный ответ в базе

02

Свободная формулировка

ПРИМЕР

«А в Питер за сколько привезете?»

Что оцениваем

Понимает синонимы, опечатки и разговорную речь

03

Сложный сценарий

ПРИМЕР

«Проверьте заказ и можно ли изменить цвет?»

Что оцениваем

Не теряет контекст, вызывает инструменты и соблюдает ограничения

Что фиксировать по каждому тесту

- Вопрос клиента и ожидаемый результат
- Фактический ответ агента
- Пройден ли сценарий
- Что именно нужно исправить

Где искать причину ошибки

- База знаний или её актуальность
- Промт и выбранная модель
- Маршрутизация между агентами
- Работа интеграции

↺

После любого изменения повторите связанные тесты

Изменение промта, базы знаний или интеграции может исправить один сценарий и случайно сломать другой



Запустите агента в рабочих каналах

После тестирования подключите агента туда, где клиент уже общается с аудиторией: в мессенджер, CRM, Avito, сайт или приложение.

Что проверить перед запуском

- ✓ Основные пользовательские сценарии протестированы
- ✓ Менеджеры знают, где принимать переданные обращения
- ✓ Ответы агента соответствуют базе знаний
- ✓ Назначены ответственные за контроль работы после запуска
- ✓ При отсутствии информации агент не выдумывает ответ
- ✓ Назначены ответственные за контроль работы после запуска
- ✓ Передача диалога менеджеру работает

Проверьте канал

1. Отправьте сообщение

2. Убедитесь, что ответ агента пришёл в тот же диалог

3. Передайте диалог менеджеру и проверьте, сохранилась ли история переписки

Первые две недели

- 1 Ежедневно просматривайте часть реальных диалогов
- 2 Фиксируйте неполные ответы, ошибки и лишние передачи
- 3 Держите быстрый канал связи с командой клиента
- 4 Критичные проблемы исправляйте сразу
- 5 Записывайте, что изменили и помогло ли это



Запуск - это начало решения

Реальные клиенты задают вопросы иначе, чем участники тестирования. Первые недели покажут, что нужно улучшить.

Развивайте проект после запуска

Когда стоит расширять решение

Появились новые задачи или отделы

Текущему агенту нужно работать с дополнительными процессами

Нужен новый канал общения

Клиенты обращаются через канал, который ещё не подключен

Диалоги часто передаются менеджерам

Часть повторяющихся обращений можно автоматизировать

Нужно подключить новую систему

Агенту необходимы данные или действия из другого сервиса

Один агент выполняет слишком разные задачи

Функции лучше разделить между несколькими агентами

Ответы стали менее точными

База знаний или правила слишком разрослись и требуют разделения

Как развивать без хаоса

1 Добавляйте одну новую функцию за раз

2 Храните материалы отдельно по темам

3 Используйте одинаковую структуру промтов

4 Фиксируйте агентов, базы и интеграции проекта

5 Раз в 1–3 месяца проверяйте актуальность базы

6 После расширения повторяйте связанные тесты

Переходите к развитию проекта после стабильного запуска текущего решения



Шаблон промта

Текст в квадратных скобках замените данными клиента и дополните его правилами.

01 Роль и цель

Ты — [роль] компании [название].

Твоя задача — [основная задача].

02 Порядок работы

1. Определи, что хочет клиент.
2. При необходимости задай уточняющий вопрос.
3. Найди информацию в базе знаний или вызови нужный инструмент.
4. Ответь коротко и понятно.
5. Если решить вопрос нельзя — передай диалог сотруднику.

03 Стиль общения

Обращение: [ты / вы]

Тон: [деловой / дружелюбный / нейтральный]

Ответы: [коротко / подробно], эмодзи: [да / нет]

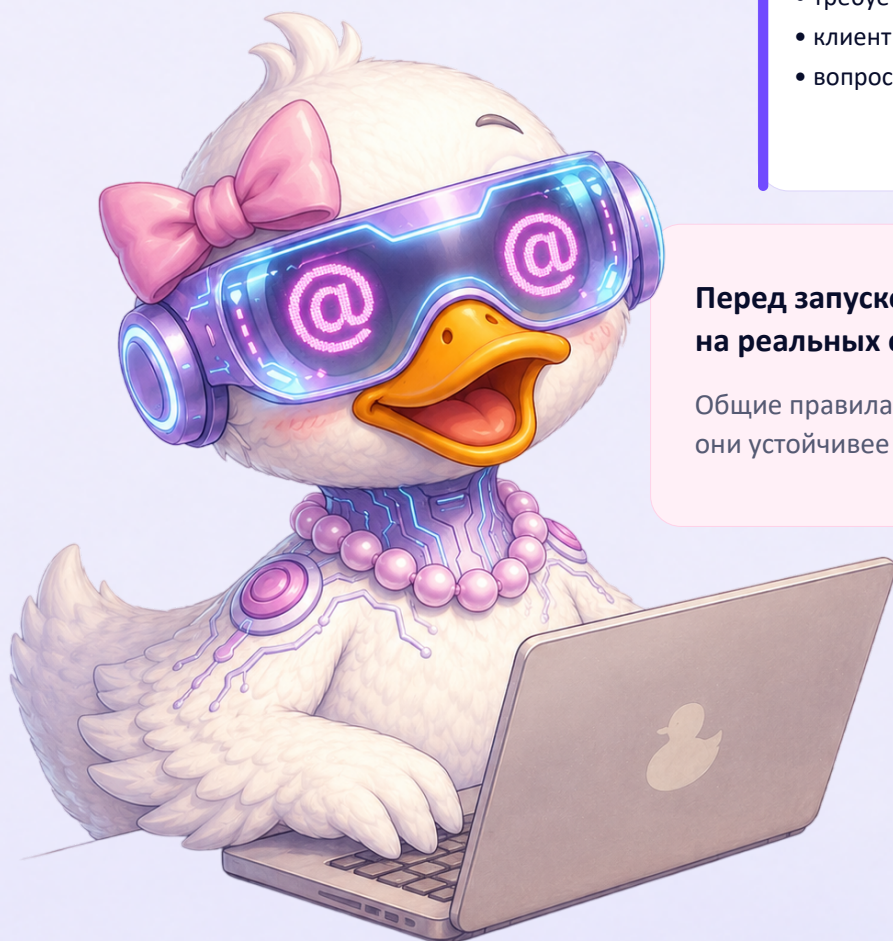
04 Ограничения

- Не придумывай цены, сроки, наличие и условия.
- Не обещаешь скидки и компенсации без подтверждения.
- Не запрашивай лишние персональные данные.
- Не сообщай внутреннюю информацию компании.

05 Передача сотруднику

Передай диалог, если:

- клиент сам просит подключить человека;
- информации нет;
- требуется индивидуальное решение;
- клиент недоволен;
- вопрос выходит за пределы роли.



Перед запуском проверьте промт на реальных сценариях



Общие правила важнее длинного списка частных фраз: они устойчивее работают на новых вопросах клиента.

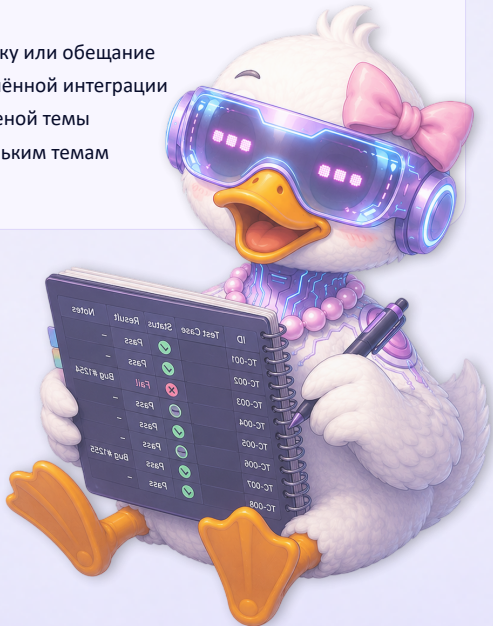
Журнал тестирования

Одна строка — один тест. После исправления повторите проверку и добавьте новую строку.

№	ДАТА	СЦЕНАРИЙ	ВОПРОС / ФРАЗА	ОЖИДАНИЕ	ФАКТ	ЧТО ИСПРАВИТЬ
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Минимальный набор сценариев

- ☐ Прямой вопрос из базы знаний
- ☐ Тот же вопрос разговорными словами или с опечаткой
- ☐ Вопрос, на который нет ответа
- ☐ Просьба подключить сотрудника
- ☐ Попытка получить скидку или обещание
- ☐ Вызов каждой подключённой интеграции
- ☐ Длинный диалог со сменой темы
- ☐ Вопрос сразу по нескольким темам



Остались вопросы?

Выберите нужный канал — команда поможет с проектом, а документация подскажет по работе с платформой.

ПОДДЕРЖКА ПАРТНЁРОВ



Связаться с командой

[Telegram](#)

Методология, архитектура, внедрение и вопросы по работе платформы.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ



Открыть базу знаний

[Документация](#)

Инструкции, настройки, возможности платформы и ответы на частые вопросы.

НЕ НАШЛИ ОТВЕТ?

Напишите нам — разберёмся вместе

Если не уверены, куда обратиться, начните с поддержки партнёров — команда направит к нужному специалисту.

[ЗАДАЙТЕ ВОПРОС](#)

