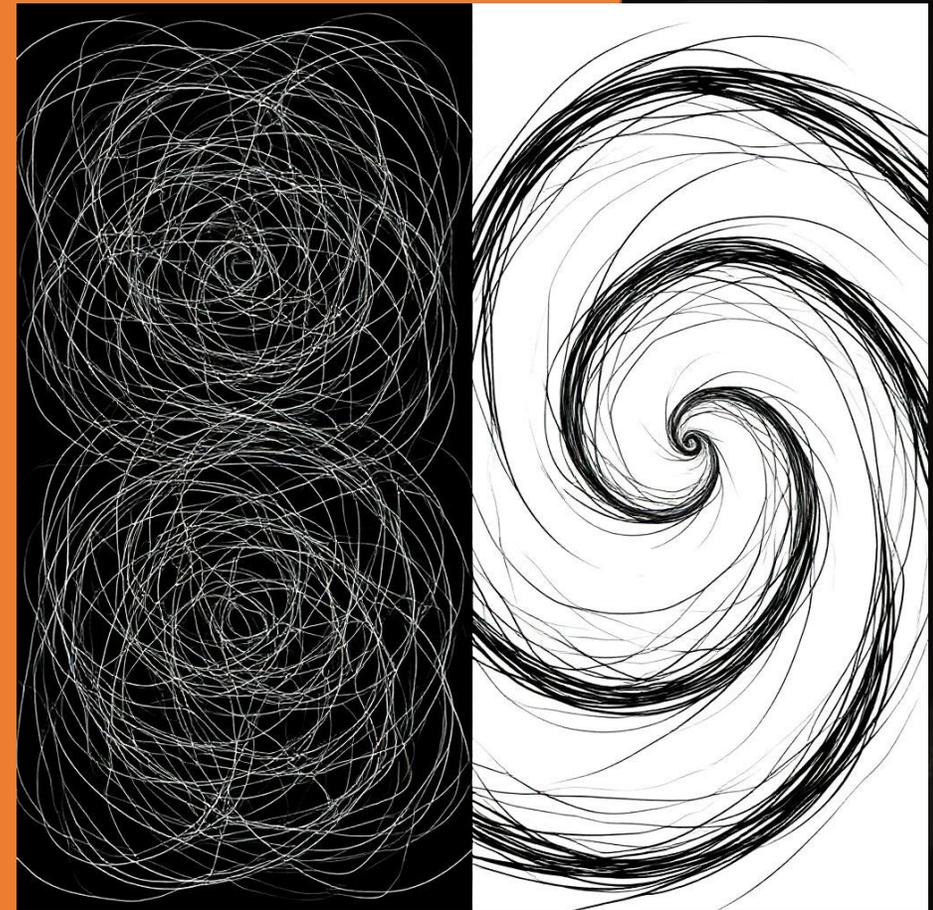


ИИ для малого бизнеса. Реальные кейсы автоматизации и экономии.

Как искусственный интеллект помогает
экономить время и увеличивать прибыль





Мой опыт — это баланс теории и практики

Хрусталеv Евгений

Высшее техническое образование (ИГЭУ)

Кандидат экономических наук

10 лет в сфере проектирования и строительства
волоконно-оптических линий связи

Экс-управляющий партнер Додо Пицца Сергиев Посад

Победитель конкурса “Хрустальная гарнитура” 2021 с
голосовым решением для 127 пиццерий сети “Додо
Пицца”

Почему ИИ важен для малого бизнеса?



Экономический эффект

Скорость

Точность

Масштабируемость



**Всегда
контролируйте
результат
генерации!**

Краткий обзор 5 реальных кейсов успешного применения ИИ

1. Чат-бот для новых сотрудников в сети мебельных магазинов.
2. Фильтрация телефонного спама, распределение клиентов по интендам.
3. Учёт дополнительных работ в аутсорсинговой бухгалтерии.
4. Анализ звонков менеджеров по продажам.
5. Онлайн-консультант на сайте.
6. Ассистент HR-агентства для мониторинга Avito

Проблема: частая ротация кадров, новые сотрудники задают одни и те же вопросы.

Заказчик подошел к вопросу системно – накопил небольшую базу знаний для ответов на часто задаваемые вопросы и попросил прикрутить ее к мессенджеру Битрикса с использованием сервиса AiMyLogic



Решение: простая система FAQ на AiMyLogic с возможностью добавления интентов и статей + AI-ассистент в промпте которого продублирована БЗ при некорректной обработке запроса.



Результат: бот заметно разгрузил регионального управляющего, давая ответ на 99% заданных вопросов. В случае затруднения проблемный запрос логируется и отправляется администратору для дообучения бота.



Андрей in Aimylogic (сообщество пользователей)



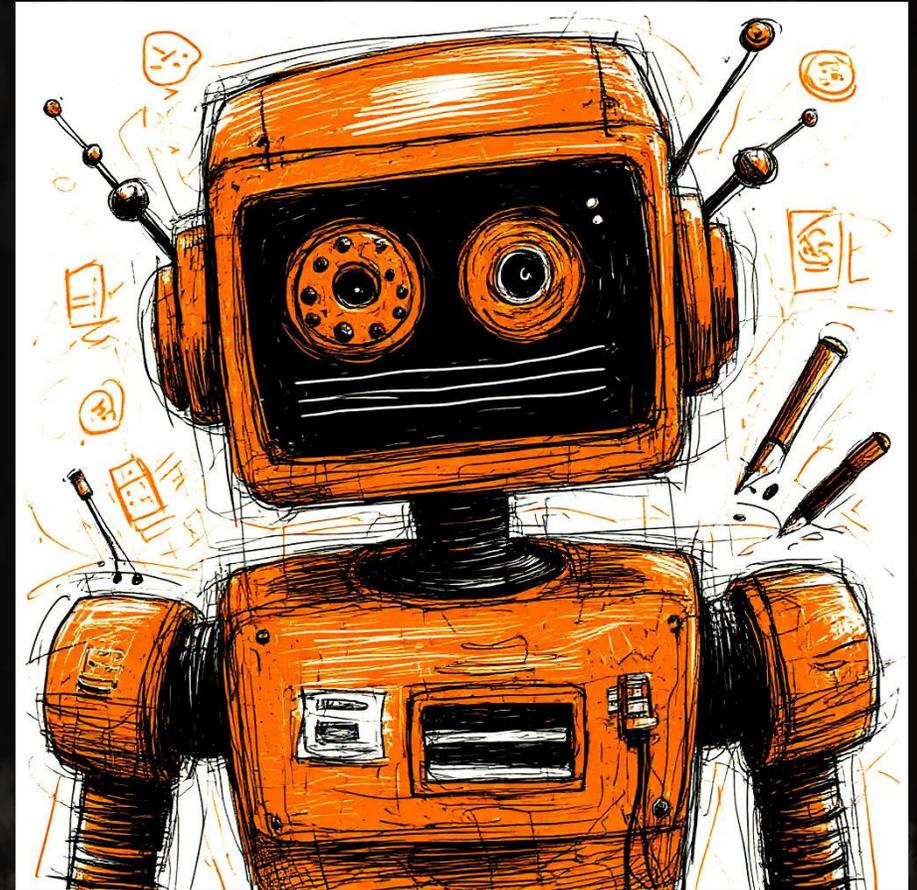
Всем привет. Отзыв по работе с @fitnesalsa. Была задача разработать чат бота, для обучения новеньких сотрудников компании, которые только пришли, и не могут сразу запомнить все бизнес-процессы сразу, своего рода шпаргалку, в которой человек пишет свою проблему, бот сопоставляет с имеющийся базой знаний, и дает ответ. Для поиска исполнителя я написал сюда, еще в пару чатов и на ФЛ биржу, в итоге остановился на Евгении. Сейчас закончили, он сделал просто отлично. Что особенно порадовало: Евгений задавал просто кучу вопросов, чтобы понять, как работает тот или иной бизнес-процесс, и уже потом давал советы и предлагал решения. Несколько раз переделывали всю логику работы бота, так как в процессе обсуждения с ним, находили лучший вариант. сейчас имеем 99% распознавание вопросов, даже написанных с ошибками, перефразированных, заданных с использованием синонимов и тд, но бот все равно "понимает" суть вопроса и дает корректный ответ, без придумываний и отсебятины. По цене за разработку: верхний диапазон из предложений, которые я получил, но качество и результат и правда отличный. Рекомендую.

t.me/aimylogic/58648

edited Jun 10 at 10:02

Проблема: Колл-центр компании сталкивается с массовым потоком спам-звонков и верификационных вызовов (с мгновенным отбоем), что приводит к:

- Перегрузке операторов – сотрудники тратят время на обработку "пустых" звонков.
- Ухудшению KPI – из-за нерелевантных вызовов растёт процент пропущенных звонков и падает эффективность.
- Нагрузке на инфраструктуру – система регистрирует звонки, которые не несут ценности, но расходуют ресурсы на перезвон.

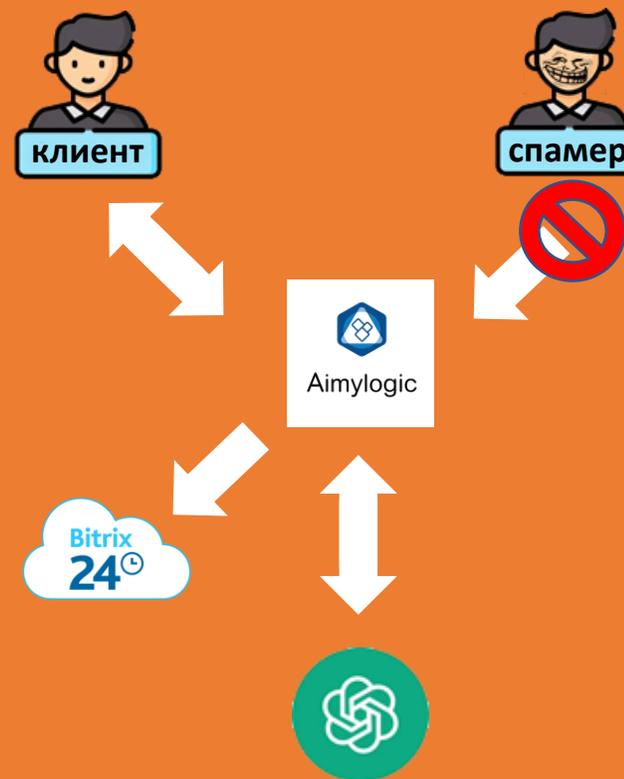


Кейс: Фильтрация телефонного спама, распределение клиентов по интендам.

Решение: Многоуровневая фильтрация звонков с помощью AI-бота

Мы внедрили AI-ассистента на базе сервиса AiMyLogic, который:

- Автоматически обрабатывает входящие звонки
- Распознаёт цель звонка (NLU + ИИ анализ).
- Классифицирует вызовы: спам / лид / частый вопрос
- Блокирует спам и мгновенные отбои.
- Консультирует самостоятельно по типовым вопросам (предзаписанный ответ).
- Переводит на оператора только сложные/перспективные звонки.
- Записывает статистику и причины отсева звонков.
- Улучшает KPI колл-центра (снижает % пропущенных вызовов).



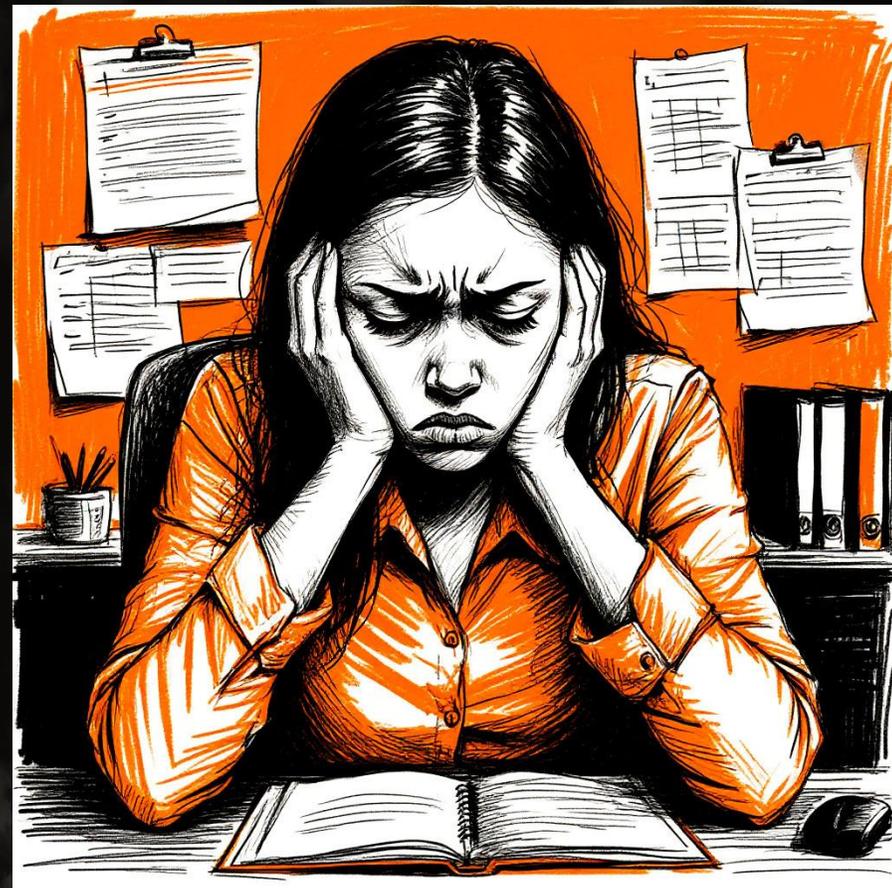
Кейс: Фильтрация телефонного спама, распределение клиентов по интендам.

Результат: в настоящий момент проходит тестирование MVP на отдельно взятом регионе.

- Ошибочные реакции < 0,2%
- Отсев звонков по признакам спама/автопрозвона - 22,8%
- Консультация в автоматическом режиме (адрес, время работы) – 6,2%

Проблема: линейные бухгалтеры аутсорс-компании регулярно выполняют дополнительные работы по запросу клиентов (сверки, консультации, экстренные отчёты), но:

- Нет чёткого учёта – услуги «теряются» в личных переписках и устных договорённостях.
- Попытки автоматизации провалились – таблицы, CRM и другие инструменты оказались неудобными.
- Клиенты не платят за допслужги – потому что их не фиксируют и не выставляют счета.



Кейс: Учёт дополнительных работ в аутсорсинговой бухгалтерии.

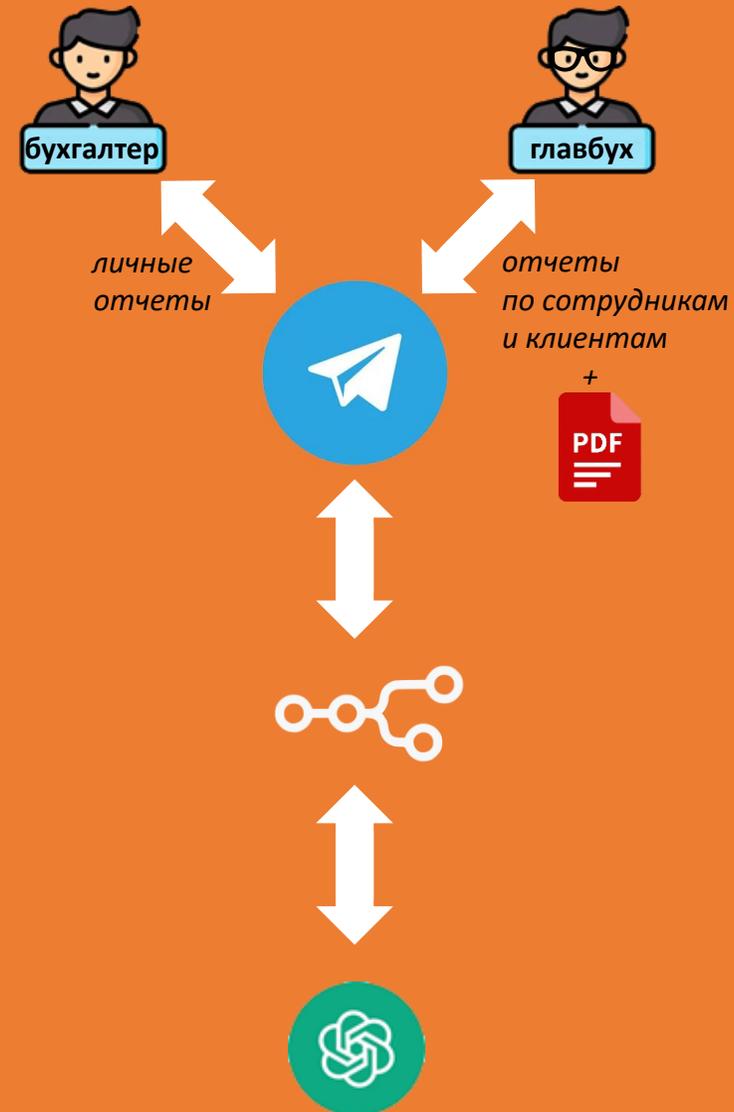
Решение: Telegram-бот + ИИ для интерпретации сообщений и автоматизированного учёта

Умный сбор данных

- Бухгалтеры через Telegram-бота фиксируют допслужги в свободной форме («Проверила кассу у ПУЦ второго июля»).
- ИИ распознаёт: название компании, тип услуги, стоимость, дату (на основе базы клиентов и прайса).

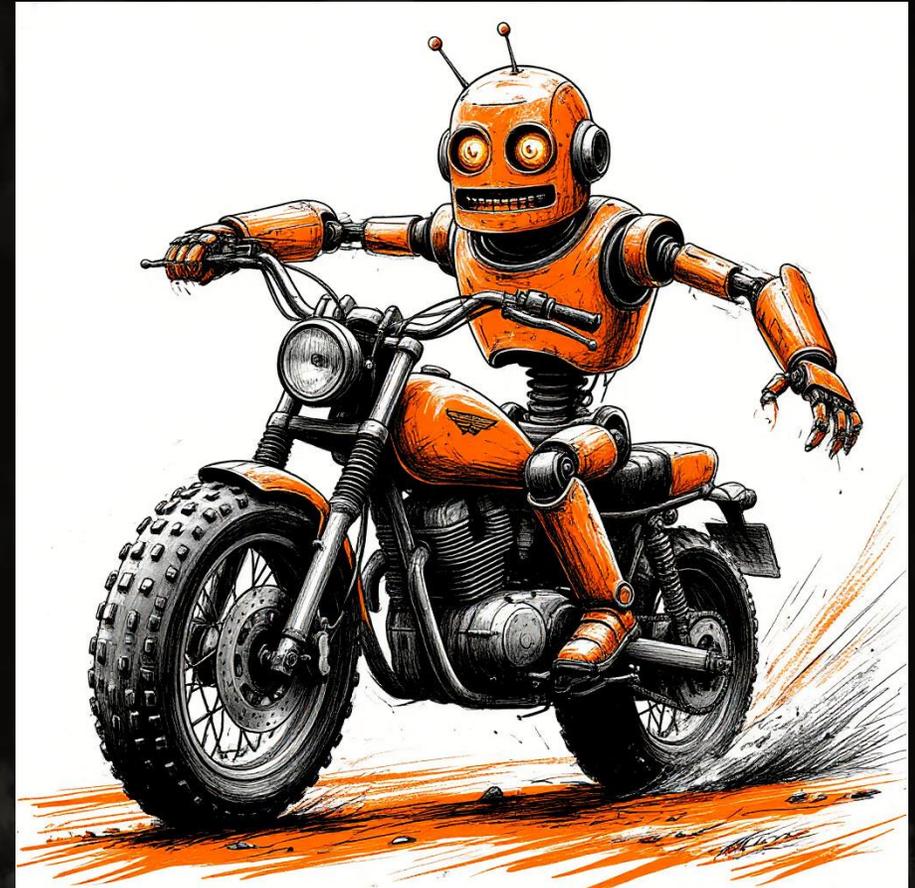
Автоматизация отчётности

- Генерация отчётов для главбуха:
 - По клиентам
 - По сотрудникам
- Система формирует отчеты о допработах с печатью и подписью – без ручного ввода.



Проблема: оптимизировать систему обработки запросов с сайта операторами

- Из-за высокой нагрузки операторы
 - долго реагировали на запрос
 - старались использовать шаблонные ответы для всех запросов
 - поиск не шаблонного ответа занимал время
 - обрабатывали большое количество не лидовых запросов

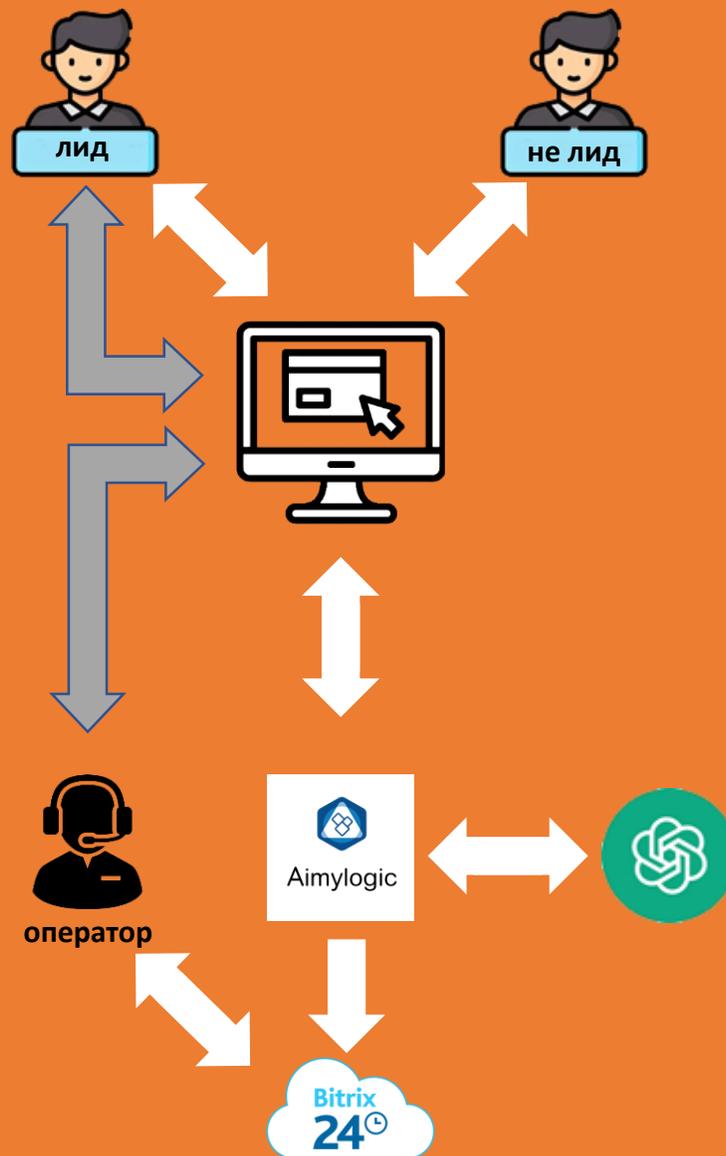


Кейс: Онлайн-консультант на сайте по продаже спортивной техники.

Решение: ИИ для интерпретации сообщений + RAG для консультации

Решение является более продвинутой версией голосового бота. Текстовый ИИ консультант может ответить на значительно большее количество вопросов.

Но главная его задача – распознать лид и передать его в обработку оператору.

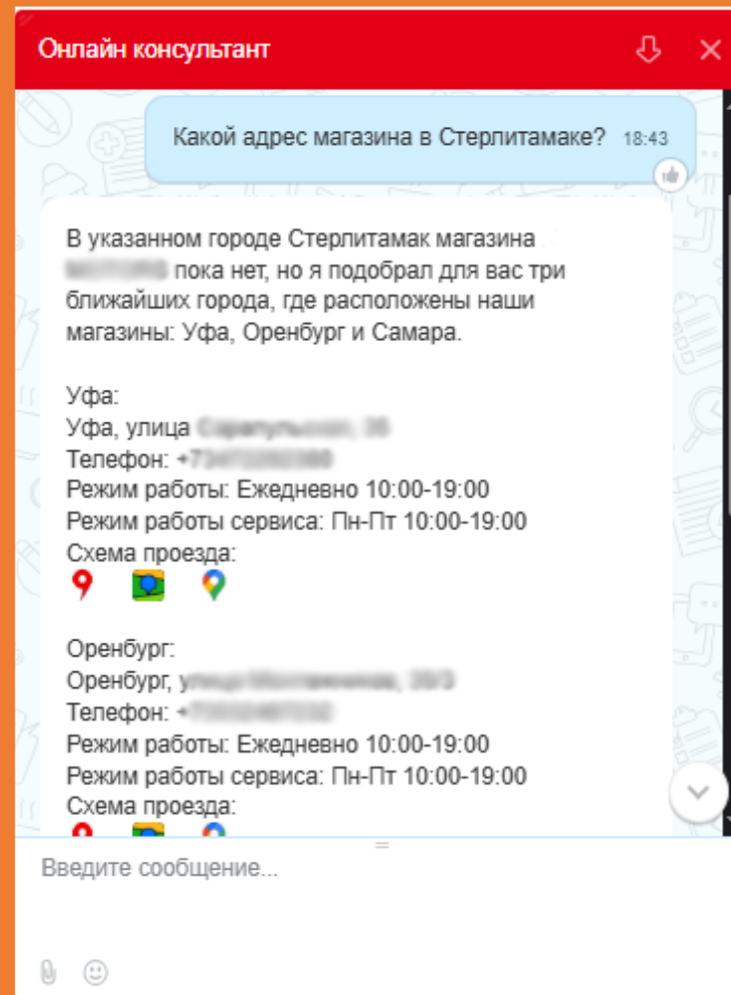


Кейс: Онлайн-консультант на сайте по продаже спортивной техники.

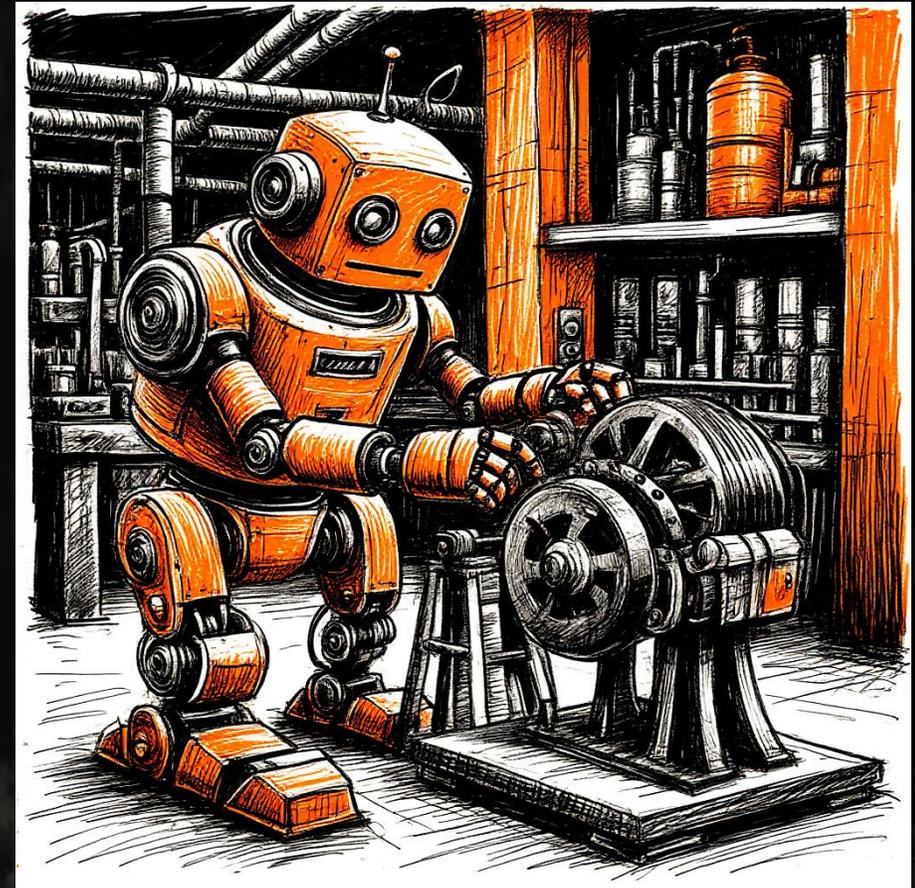
Результат:

Бот коммуницирует в среднем с **2700** пользователями в месяц.

Намерение приобрести	1124	
Технические характеристики	418	
Доставка	213	
Запрос коммуникации	208	
Кредит и рассрочка	179	
Контакты	134	
НЕТ ДАННЫХ	79	
Сроки доставки оплаченного товара		74
Статус заказа	52	
Регистрация	37	
Ремонт	17	
Отмена заказа	15	
Предложение о сотрудничестве	6	
Обработка заказа	2	
Работа сайта	2	
Негативная обратная связь	109	



Проблема: раньше всех устанавливать коммуникацию с новыми соискателями на рабочие специальности, подходящими по параметрам на площадке Avito.



Кейс: Ассистент HR-агентства для мониторинга Avito

Решение: ИИ для уточнения актуальности вакансии и проведения входящего собеседования

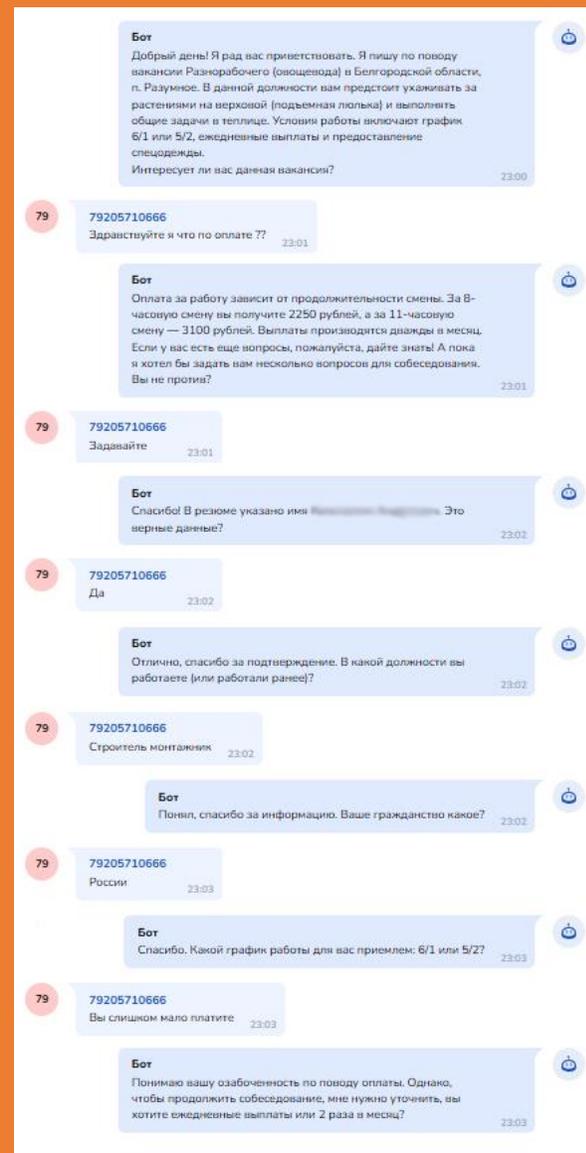
Система задействует несколько каналов связи



Результат:

Бот каждый час проверяет наличие свежих резюме.

Конверсия в заинтересованность составляет **8,3 %**



Контакты

Хрусталев Евгений

+7 926 572-52-53

 dodo_sp



Буду рад ответить
на ваши вопросы!

