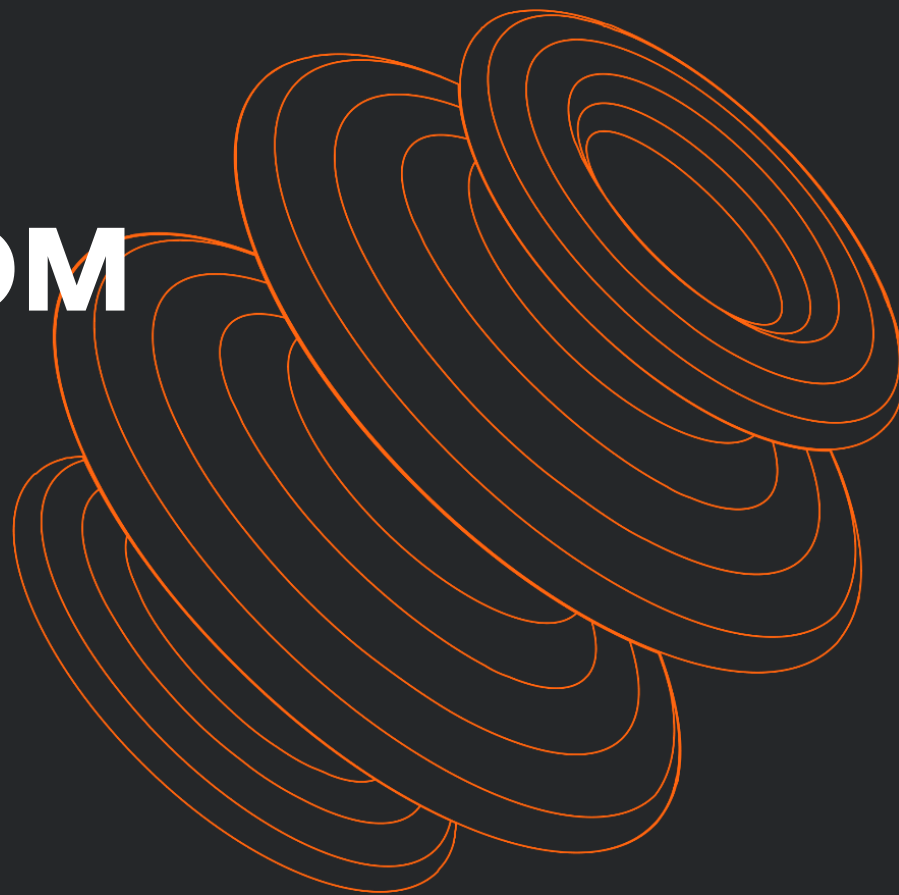


От хранилища к управлению клиентским опытом

Как CRM нового поколения объединяет
работу людей и ИИ-агентов

Константин Герман

CPO Naumen



Агенты становятся участниками экономики

01



Собеседник

Отвечает
на вопросы

02



Помощник

Помогает человеку
выполнить работу

03



Исполнитель

Выполняет задачу
через инструменты

04



Участник сделки

Представляет
покупателя или
продавца

Меняется способ покупки и продажи, а не только скорость работы.

Покупка всё чаще начинается с ИИ

ВЫБОР

38%

с помощью ИИ изучают
товары и услуги
или решают, что купить

Франция, Германия, Великобритания
Декабрь 2025 · n = 749

ОБРАЩЕНИЕ

≈ 3 X

выше вероятность
обратиться к стороннему
ИИ, а не боту компании,
по сервисному вопросу

Клиенты B2B и B2C
Февраль–март 2026 · n = 3 566

КОНВЕРСИЯ

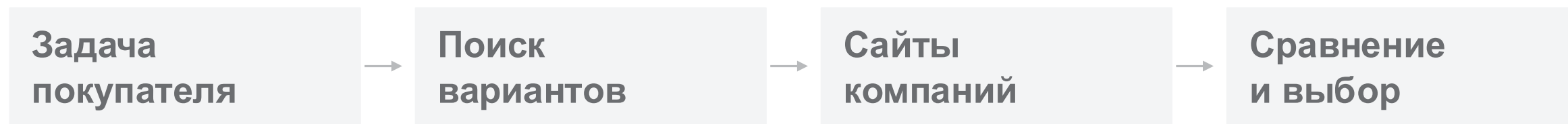
+60%

выше конверсия
визитов из ИИ
по сравнению
с остальным трафиком

Интернет-торговля США
Июль 2026 · относительная разница

Бренд могут отсеять до визита на сайт

ПРИВЫЧНЫЙ ПУТЬ



ПУТЬ ЧЕРЕЗ ПОМОЩНИКА



Часть брендов отсеивается здесь

Владелец помощника влияет на источники, критерии и порядок рекомендаций.

ИИ-площадки уже подключают продавцов

Google

УСР

Общий язык обмена
для поиска предложения,
покупки и обслуживания

ОТКРЫТЫЙ СТАНДАРТ

ChatGPT

Товарные фиды

Подбор и сравнение
по данным продавца.
Оформление у продавца

ИНТЕГРАЦИЯ ТОВАРНЫХ ДАННЫХ

Алиса AI

УСР

Переход к оформлению,
передача заказа
и статусов магазину

СЦЕНАРИИ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ

Попасть в рекомендации мало. Нужно дать возможность купить...

И нужно уметь продавать

НА СТОРОНЕ ПОКУПАТЕЛЯ

ИИ-помощник покупателя

Сравнить варианты
Уточнить условия
Подготовить выбор



НА СТОРОНЕ КОМПАНИИ

Цифровой продавец

Понять задачу
Проверить предложение
Продолжить продажу

Как меняется CRM, когда ИИ участвует в покупке и продаже

01

**Учитывать
помощника клиента**

Кого представляет,
что запрашивает,
куда вернуть ответ

02

**Дать ему
ИИ-продавца**

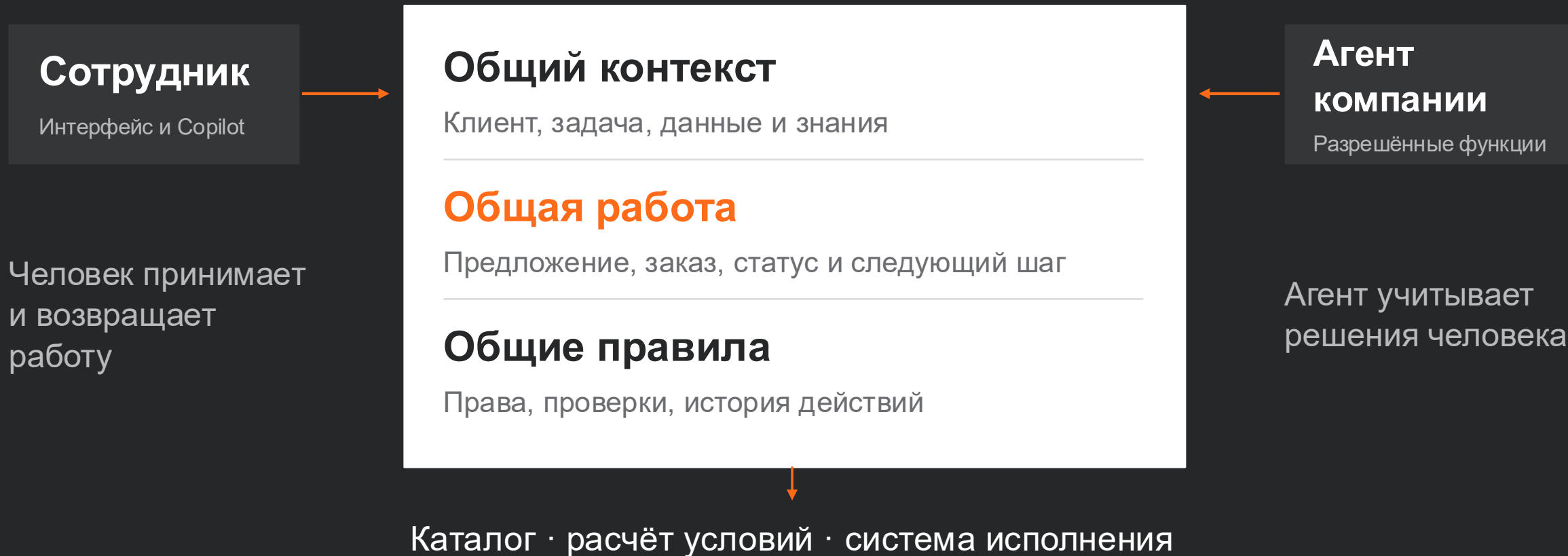
Уточнить задачу,
объяснить выбор,
подготовить предложение

03

**Вести одну продажу
с менеджером**

Общие условия,
передача работы,
следующий шаг

CRM: общее рабочее пространство людей и агентов



Менеджер согласует особые условия. ИИ-продавец продолжает работу.

Клиент может обеспечить доступ в помещение только после 19:00

01

ИИ-продавец

Передаёт вопрос
о вечернем выезде
и проверенные данные



02

Менеджер

Четверг, 19:30
Предложение обновлено
Клиент принял условия



03

ИИ-продавец

Создаёт заявку
по новым условиям
Отвечает клиенту

Клиент получает предложение, номер заявки и последующие статусы

ИИ-продавцу нужны знания и опыт компании

КАТАЛОГ

Цена и характеристики
Наличие
Условия продукта

ЗНАНИЯ ПРОДАВЦА

Кому подходит
Что нужно уточнить
Какие есть
ограничения

ОПЫТ КОМПАНИИ

Покупки и возвраты
Вопросы и возражения
Причины отказов

Диалоги +
результаты в CRM



Проверка
специалиста



Знания для
сотрудника и ИИ

Опыт компании должен улучшать следующий ответ

- Диалоги и результаты
- Проверка специалистом
- Обновление знаний
- Проверка на новых задачах

Проверенные знания нужны и сотруднику, и ИИ

ПЕРЕНОС ЗНАНИЙ ОТ ЛЮДЕЙ К ИИ

+3,3 п.п.

**рост конверсии
в продажи**

Анализ отказов и изменение
работы продавцов

ИИ-продавец полезен уже сегодня, даже если клиент обращается сам

01

Помогает менеджеру

Подбирает вариант,
объясняет отличия,
готовит предложение

02

Ведёт типовую продажу

Уточняет данные,
проверяет условия,
выполняет действия

03

Работает вместе с человеком

Подключает менеджера,
учитывает решение,
продолжает продажу

Те же знания и действия пригодятся для работы с помощниками клиентов

На продуктах Naumen можно собрать весь путь

NAUMEN CRM

Данные клиента → знания продавца → предложение и действия

МАРКЕТИНГ

Customer Engagement

Профиль клиента,
предложения и коммуникации

ПРОДАЖИ

CRM · Sales

Потребности, предложения,
сделки и заказы

СЕРВИС

CSM

Обращения, исполнители
и статусы обслуживания

Общение и ИИ

Contact Center · Erudite · Agent Copilot**KMS**

Проверенные знания

Naumen CI

Анализ звонков и чатов

Результат вашего клиента - наша общая метрика

**Готовы вместе улучшить результат
и привязать к нему часть нашей оплаты**

Метрику, качество и ответственность
согласуем до старта

