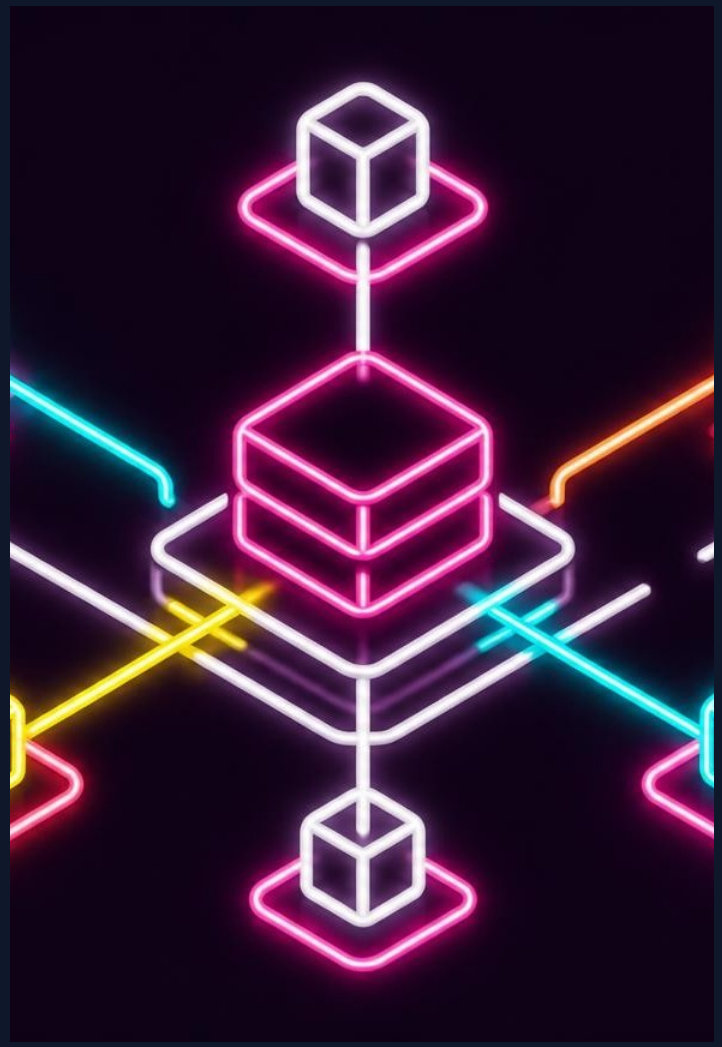
AI-АГЕНТЫ НЕ СПАСУТ КОНТАКТ-ЦЕНТР: ПОЧЕМУ КОМПАНИИ ПОКУПАЮТ ТЕХНОЛОГИИ ВМЕСТО ИЗМЕНЕНИЙ

От «AI-театра» и метрик тщеславия — к архитектуре ответственности и проверяемой юнит-экономике



Наталия Гришина

Fractional COO & CAIO

CCWeek2026 | 28 октября

АВТОМАТИЗАЦИЯ БЕЗ УСТРАНЕНИЯ ПРИЧИН МАСШТАБИРУЕТ НЕ СЕРВИС, А ДЕФЕКТ

КЕЙС: РАССИНХРОН WMS ↔️ OMS (48 Ч)

СЦЕНАРИЙ А («ТУПОЙ ЩИТ»)

Бот верит кривым данным и бодро врёт клиенту за 0,5 сек

СЦЕНАРИЙ Б («РАЗДАЧА ДЕНЕГ»)

Авто-компенсации по 500 ₽ за заказы, которые уже едут к двери

Уровень 1

FAQ-БОТ

→

Цена ошибки

РАЗДРАЖЕНИЕ КЛИЕНТА

Уровень 2

ACTION-АГЕНТ

Доступ в биллинг/OMS

→

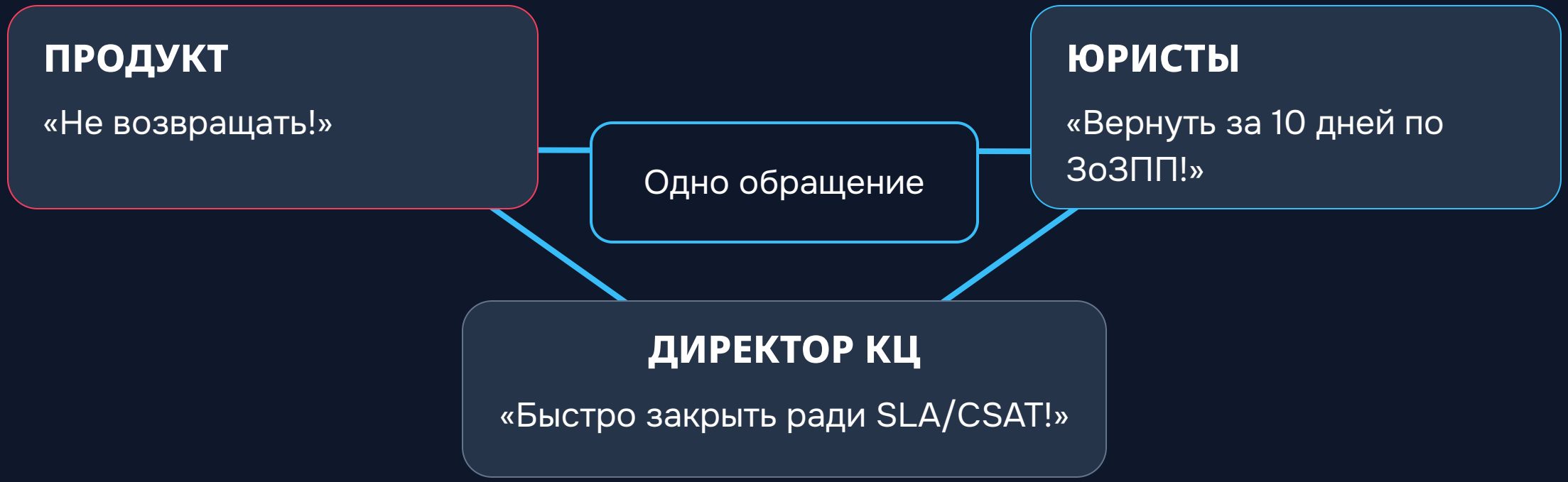
Цена ошибки

ПРЯМОЙ УБЫТОК В P&L

Анти-паттерн: лечить алгоритмом дыры в продукте, логистике и биллинге

АЛГОРИТМУ НУЖНА БИНАРНАЯ ЛОГИКА, А ЗА ПРАВИЛО НИКТО НЕ ОТВЕЧАЕТ

Живой оператор годами был амортизатором конфликтов между департаментами.



КТО НЕСЕТ ФИНАНСОВУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРАВИЛО, ПО КОТОРОМУ МАШИНА ПРИНЯЛА РЕШЕНИЕ?

Требование к архитектуре: конкретный Process Owner (отвечает бюджетом за правило) + матрица лимитов (Human-in-the-loop)

ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ПОИСКА ТЕКСТ НЕ РАВЕН УПРАВЛЯЕМОЙ БИЗНЕС-ЛОГИКЕ

3 ловушки KMS

КОГНИТИВНЫЙ КОНТЕКСТ

Знания живут в головах и чатах

КОНФЛИКТ ВЕРСИЙ

Старые и новые правила равны по весу

ТЕКСТ ≠ ДЕЙСТВИЕ

Прочитать правило не значит исполнить его

«Сделай как обычно, кроме VIP»

Актуальные правки в закрепе Telegram-чата смены

Эффект «Франкенштейна»

RAG склеивает правила 2023 и 2026 года в один ответ

Статья в базе знаний ≠ детерминированный пайплайн

Для исполнения в CRM нужна формализованная логика

От текстовых «портянок» → к реестру правил с владельцем и TTL

DEFLECTION RATE БЕЗ КАЧЕСТВА И TCO: САМАЯ ОПАСНАЯ МЕТРИКА ДЛЯ P&L

	Ложная метрика («AI-театр»)	Честная метрика (COO / CAIO)	Где прячутся убытки
Результат	Deflection Rate (70% чатов закрыто ботом)	True FCR (72 часа) по всем каналам	Клиент закрыл чат и через 5 минут позвонил на горячую линию
Качество	Скорость ответа (0.8 сек) и AHT бота	Повторные контакты и AHT живых операторов после бота	На вторую линию падают сложные и разъярённые клиенты: AHT и выгорание растут в 1.5–2 раза
Экономика (TCO)	Токены и лицензии против зарплаты оператора	Cost per Resolved Contact	Скрытый ФОТ: уволили 20 операторов по 60к → наняли 5 AI-тренеров, аналитиков и промпт-инженеров по 300к + доработка легаси API
Риск	95% успешных диалогов на демо-стенде	Cost of Error: цена 1% ошибок на масштабе	Ошибочные компенсации, штрафы регулятора, репутационный ущерб

5 СТОП-КРАНОВ ПЕРЕД ПОДПИСАНИЕМ БЮДЖЕТА

ИИ — МУЛЬТИПЛИКАТОР: ОН МАСШТАБИРУЕТ ЛИБО АРХИТЕКТУРУ, ЛИБО ХАОС

01 ЧИСТОТА ВХОДА

Чистим причины обращений или автоматизируем свой брак?

02 ВЛАДЕЛЕЦ ПРАВИЛА

У каждого сценария есть ФИО владельца, отвечающего за P&L

03 МАШИНОЧИТАЕМАЯ ГИГИЕНА

База знаний стала версионированным реестром правил

04 ЧЕСТНЫЙ KPI

Omnichannel FCR за 72ч, а не закрытие чата

05 ЧЕСТНЫЙ TCO & GUARDRAILS

QA, поддержка API и лимиты на финансовые действия бота

«Не считайте, сколько обращений закрыл бот. Считайте, сколько проблем решено, по какой полной стоимости и с каким риском.»

@NATALIIAGRISHINA