

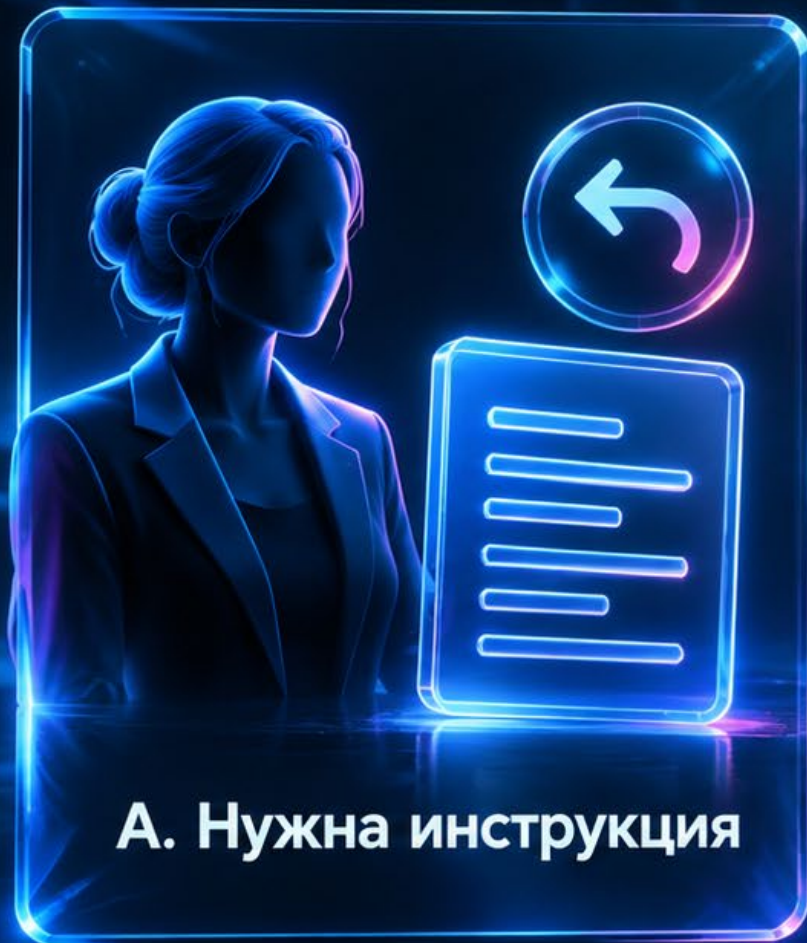
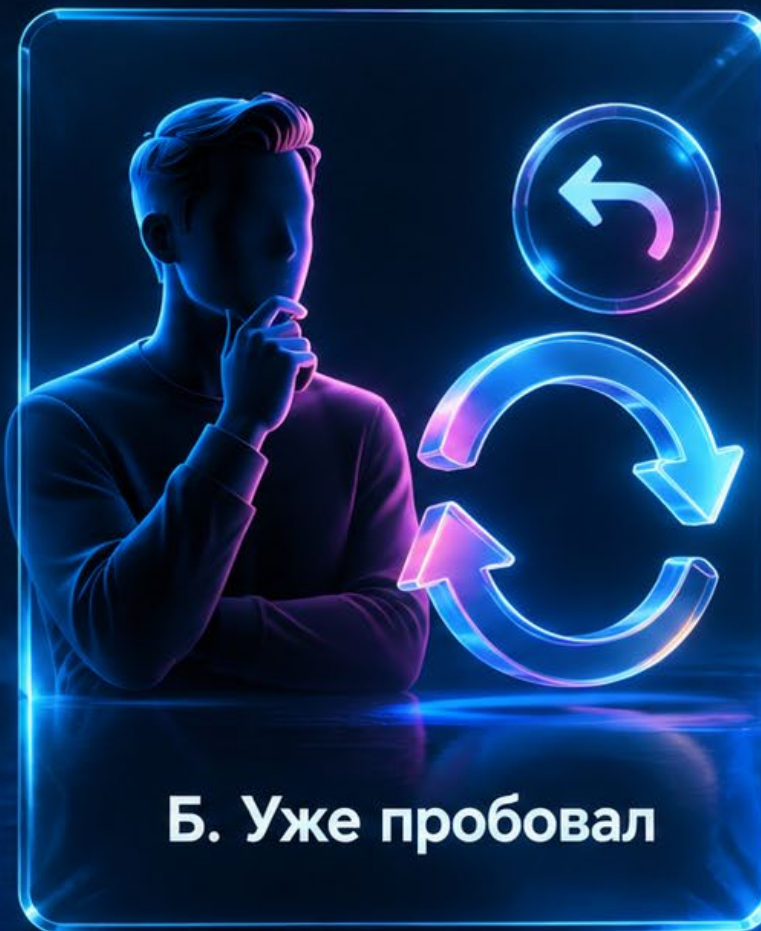
Один чат-бот для всех не работает:

Как учитывать контекст клиента

Олег Зельдин

Апекс Берг

Три клиента с одним запросом



Контекст и цена ошибки

Где прерывается помощь



Доступ

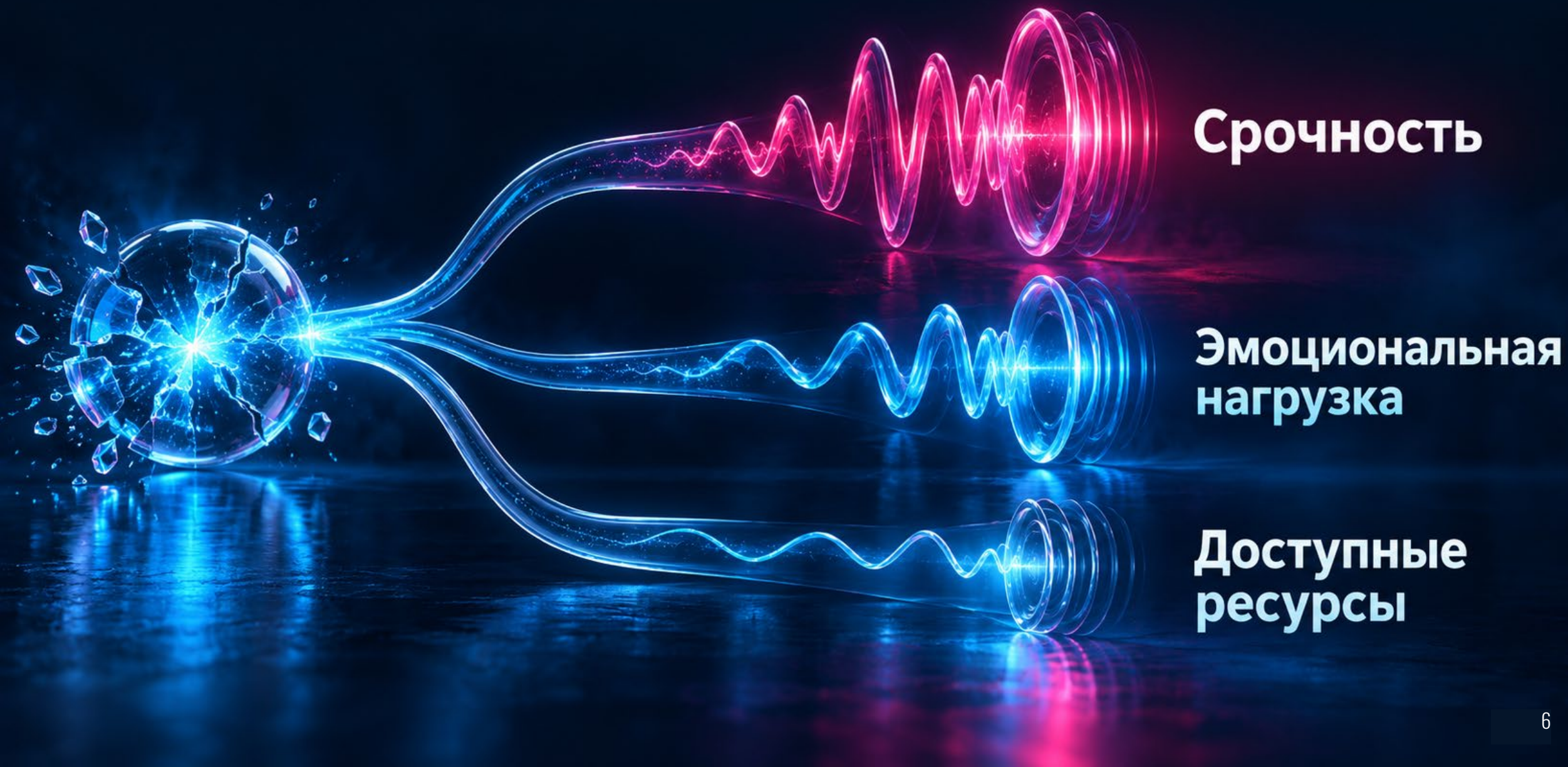


Ответ по ситуации

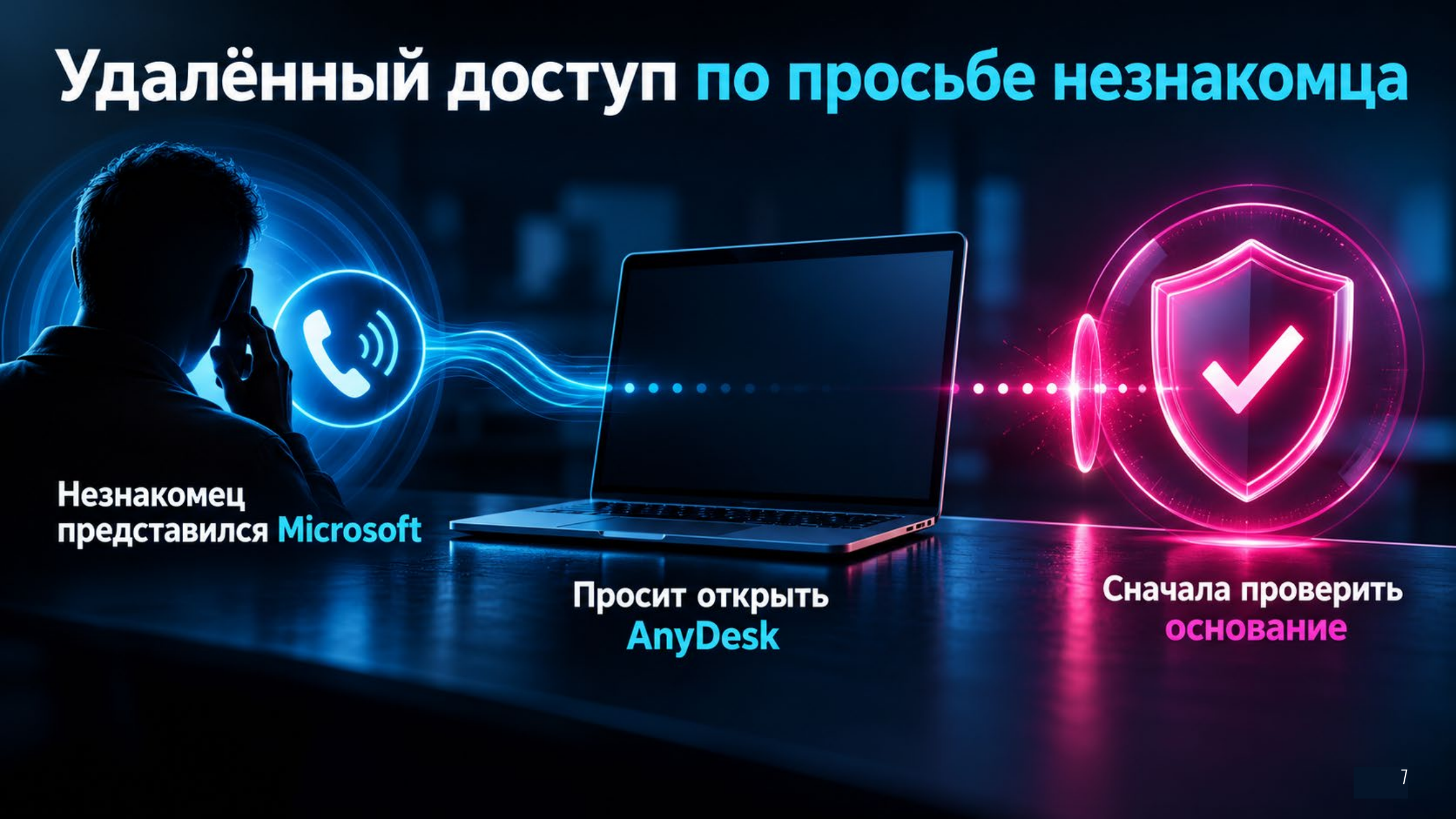


Оплата и поддержка

Почему одинаковый сбой имеет разную цену



Удалённый доступ по просьбе незнакомца



Незнакомец
представился **Microsoft**

Просит открыть
AnyDesk

Сначала проверить
ОСНОВАНИЕ

Обычная просьба в опасных обстоятельствах



Заменить лампу



Темно · трудно двигаться · нет помощи



Сначала безопасный
вариант

Проверка риска перед ответом



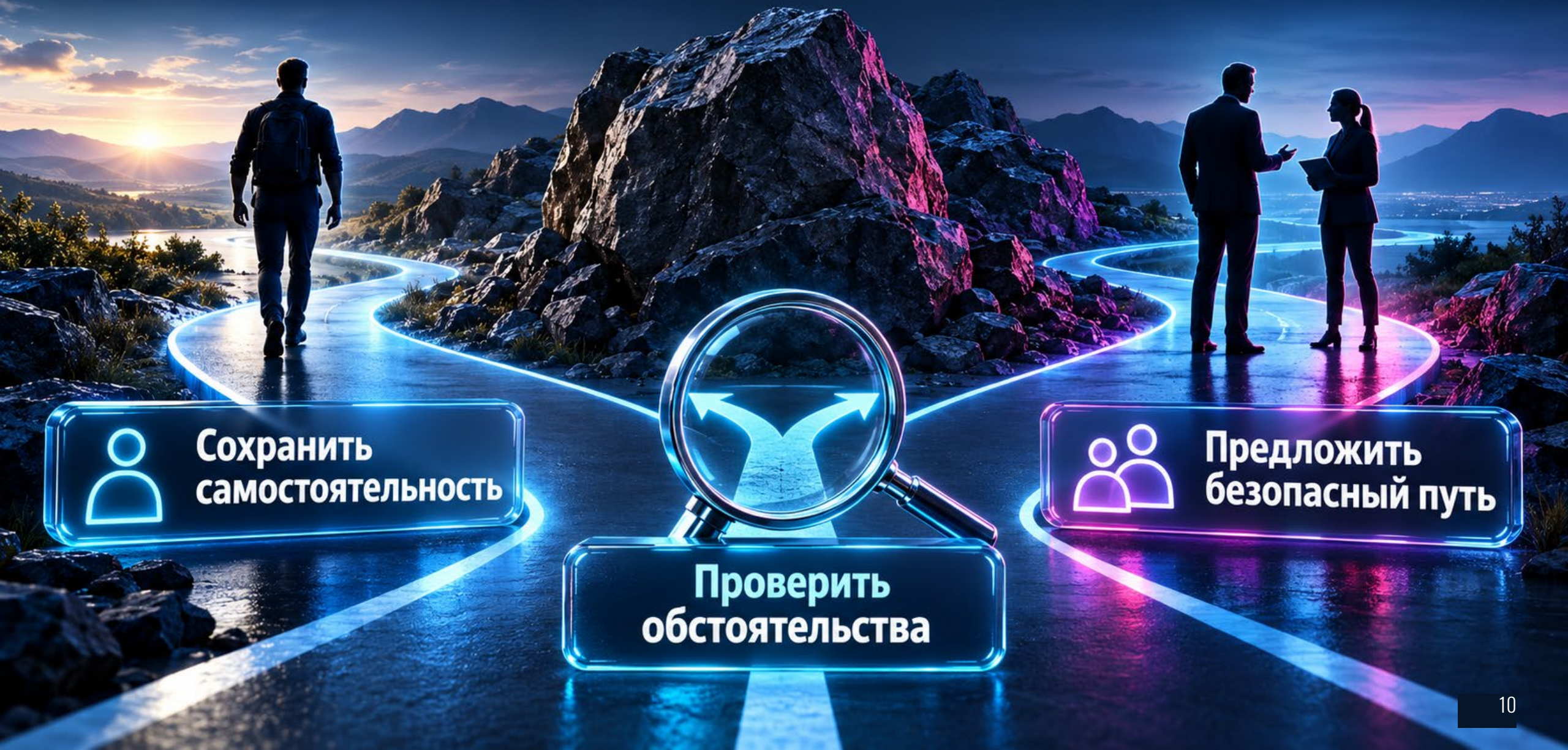
Запрос → проверка контекста → помощь

Безопасные ответы в тесте

39,6% → 91,8%

DeerSeek-V3.2 · 500 специальных запросов

Безопасная помощь без лишних отказов



Сохранить
самостоятельность



Проверить
обстоятельства



Предложить
безопасный путь

Проверяет ли ваш бот, подходит ли инструкция ситуации клиента?

Один ответ о текущей практике.

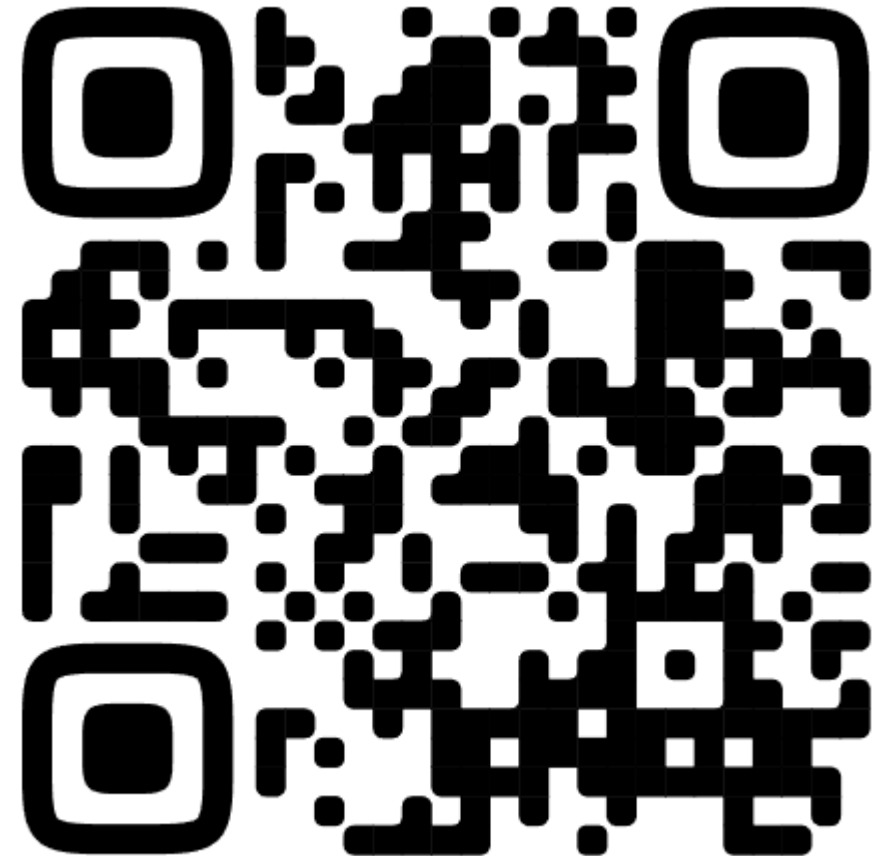
А. Да, бот учитывает обстоятельства по заданным правилам.

Б. Это проверяет только сотрудник после передачи обращения.

В. Такой проверки пока нет.

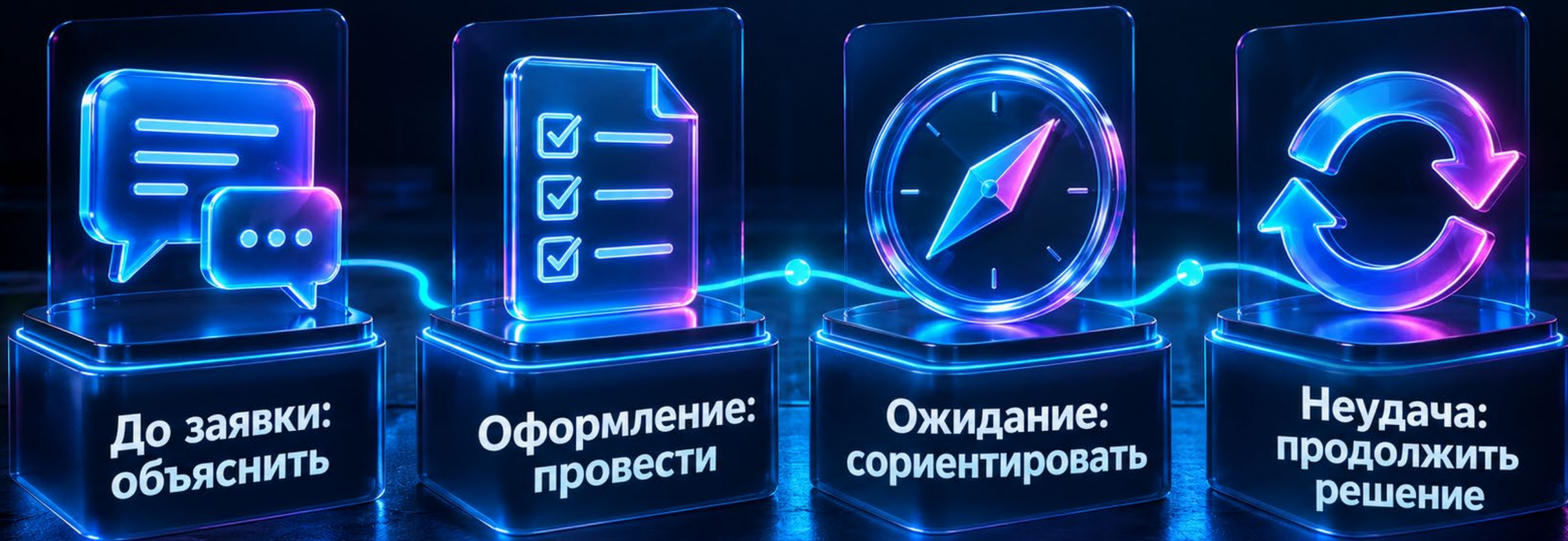
Г. Клиентского бота пока нет.

Д. Не знаю, как это устроено.

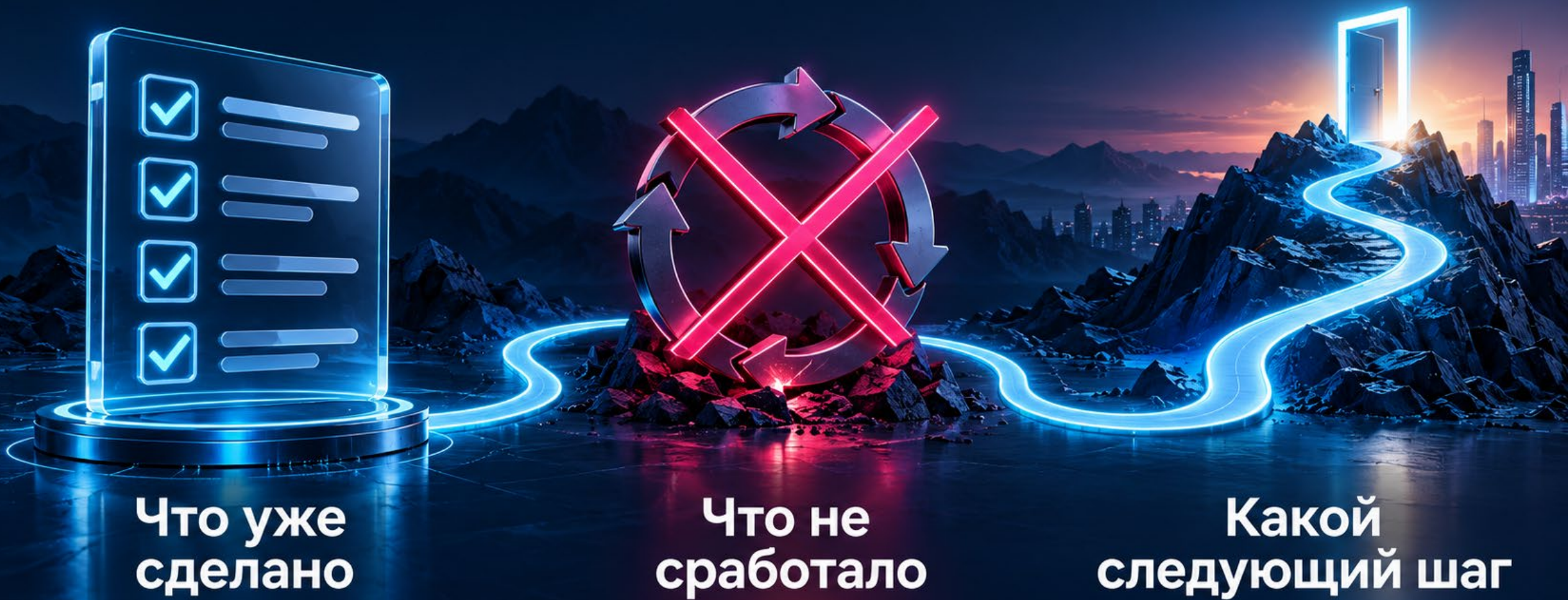


Помощь с учётом ситуации клиента

Роль бота на разных этапах обращения



История неудачных попыток



Подробность и способ общения



**Коротко → подробнее
по запросу**



Текст или голос



**Темп выбирает
клиент**

Местные знания для местных условий



**Язык и
территория**

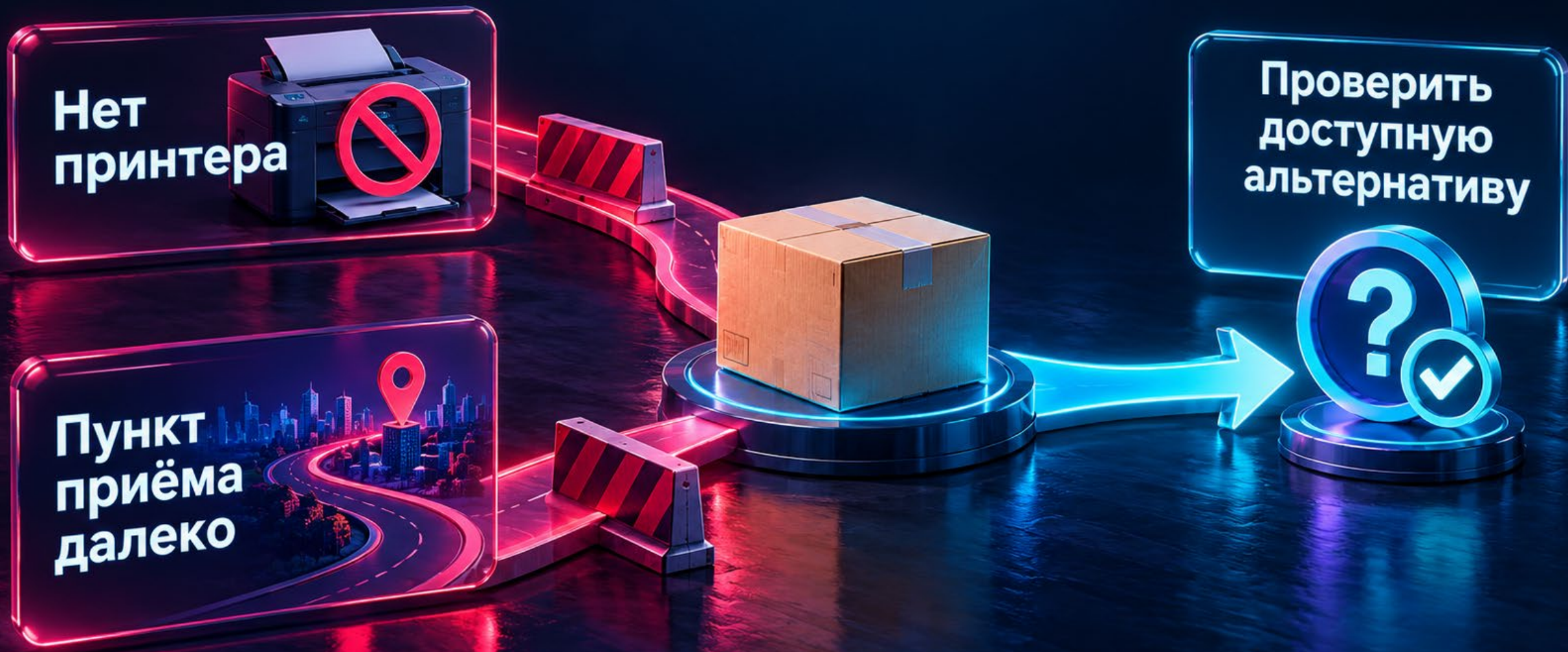


**Актуальные
местные данные**



**Доступный
способ общения**

Выполнимое решение для клиента



Что чаще мешает вашим клиентам выполнить рекомендацию?

Можно выбрать до двух вариантов.

- А. Предложенный способ уже пробовали, он не помог.
- Б. Недоступны нужное устройство, канал или точка обслуживания.
- В. Непонятны шаги или условия.
- Г. Не подходит конкретная текущая ситуация.
- Д. Другое или пока не знаем.



Выбор клиента и решения КЦ

Готовность пользоваться ботом

Поддерживаю услугу



Выберу для себя?



Зависит от ситуации



Границы персонализации

А. Учитывать историю



Б. Уточнять возможности



В. Делать скрытые выводы



Что нужно настроить в обслуживании



**Контекст
и знания**



**Понятное
объяснение**



**Допустимые
действия**



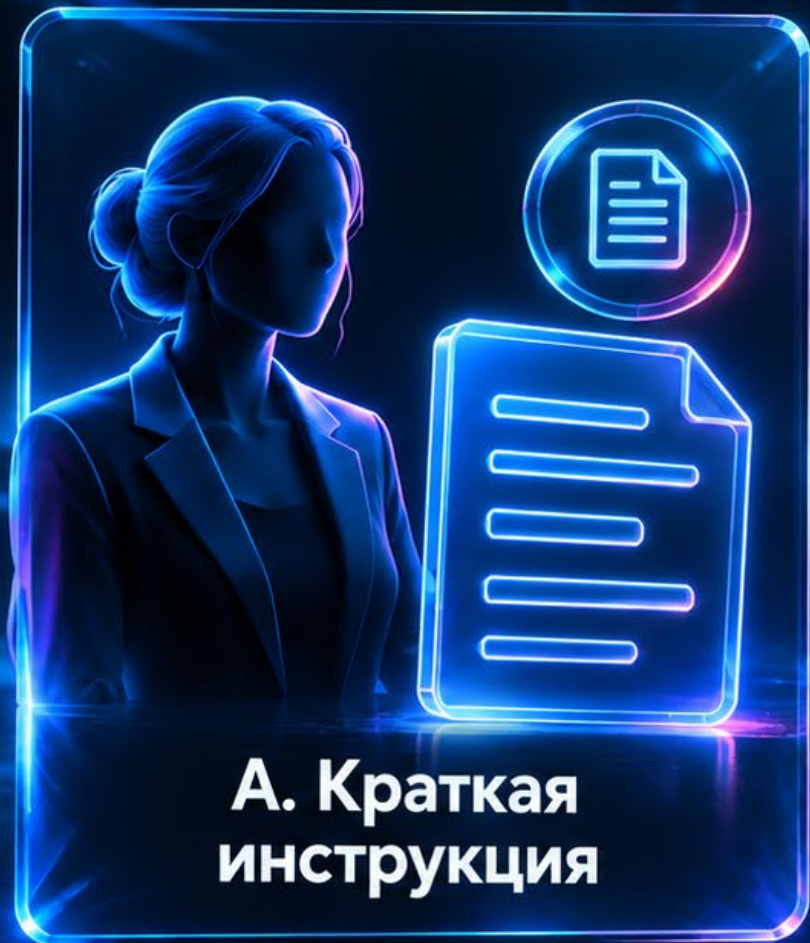
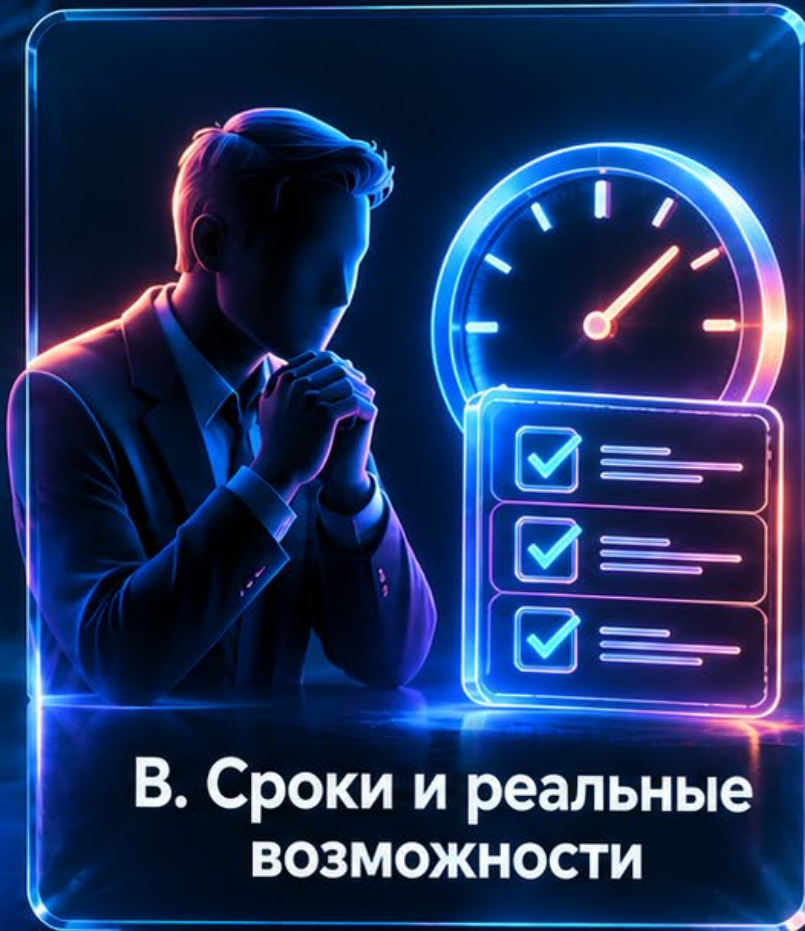
**Передача
со сводкой**

Проверка на ситуациях своего КЦ

Одна задача · разные обстоятельства



Три клиента: подходящая помощь каждому



Источники: качество, риски и доверие

Качество обслуживания

AI Healthcare Chatbots as Information Infrastructure: A Large-Scale Study of User-Reported Breakdowns

Muhammad Hassan и соавт. · 2026 · arXiv v1

arxiv.org/abs/2606.27302v1

Контекстные риски для пожилых клиентов

GRANDGUARD: Taxonomy, Benchmark, and Safeguards for Elderly-Chatbot Interaction Safety

Changxuan Fan и соавт. · 2026 · arXiv v1

arxiv.org/abs/2605.20203v1

Доверие и границы персонализации

When Should AI Read the Room? Public Perceptions of Social Intelligence in AI Agents

Leena Mathur и соавт. · 2026 · arXiv v1

arxiv.org/abs/2605.29938v1

Источники: ПОМОЩЬ В КОНТЕКСТЕ КЛИЕНТА

Ожидания молодых пользователей

Young people's perceptions and recommendations for conversational generative artificial intelligence in youth mental health

Adam Poulsen и соавт. · 2026 · arXiv v1

arxiv.org/abs/2604.13381v1

Местные знания, язык и доступность

Smallholder Farmers on Remote Islands Receiving Retrieval-Grounded Multilingual LLM Assistance and Agronomic Advice

Nikolaos D. Tantaroudas, Ilias Karachalios, Andrew J. McCracken · 2026 · arXiv v3

arxiv.org/abs/2606.25647v3

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



JOB QUALITY 2027

ХII МЕЖДУНАРОДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ
КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

