

— РУКОВОДСТВО · 2026

Цифровые системы на ИИ

Что действительно можно поручить машине, где проходит граница и сколько это стоит. Без обещаний «ИИ решит всё» и без списка модных слов.

8

направлений, разобранных по одной схеме

5

ступеней автономии: от «отвечает» до «делает само»

Р

порядок цен и сроков по каждому направлению

Зачем этот документ

«Внедрить ИИ» — не задача. Задача звучит иначе: перестать терять заявки вечером, не отвечать двадцать раз в день на «где мой заказ», не собирать отчёт руками по воскресеньям. Здесь разобрано, какие из таких задач машина закрывает сегодня, какие закрывает наполовину, а какие не закрывает вовсе.

Читайте по диагонали

Восемь направлений устроены одинаково: что болит, что делает система, где граница, что нужно от вас, сроки и цена. Пропускайте то, что не про вас.

Отметьте две задачи

Не восемь. Система, которая закрывает одну задачу целиком, приносит больше, чем восемь, запущенных наполовину и брошенных.

Проверьте по границам

В каждом разделе есть абзац «где граница». Если ваш случай попал именно туда, направление вам не подходит, и это честный ответ.

Три вещи, которые стоит знать до начала

Ценность не в модели, а в доступе к данным

Языковая модель одинаково доступна вам и вашему конкуренту, и стоит она копейки. Разница в том, видит ли она вашу базу: остатки, прайс, историю сделки, статус заказа в 1С. Система без доступа к данным — это красноречивый собеседник, который ничего про вас не знает. Поэтому большая часть работы в таких проектах — не «ИИ», а интеграции.

Отвечать и действовать — разные вещи

Чат-бот отвечает, когда его спросили. Он не откроет карточку сделки, не заметит, что она стоит девять дней, и не напишет первым. Всё, что начинается со слова «сам», требует не бота, а доступа к воронке и полномочий. Отсюда лестница автономии на следующей странице.

Считайте в часах сотрудника, а не в «повышении эффективности»

Двадцать однотипных вопросов в день по три минуты — это час ежедневно, то есть примерно четверть ставки. Такую цифру можно сравнить со сметой. «Станет удобнее» сравнить не с чем.

Лестница автономии

Разговор «нужен нам ИИ или нет» бесполезен. Полезен другой: на какой ступени вы готовы отпустить руль. Каждая следующая ступень снимает больше работы с людей и требует больше доверия к системе и больше доступа к вашим данным.

01

Отвечает

Клиент спросил — система ответила по вашей базе знаний. Ничего не меняет, ничего не создаёт. Ошибка стоит одного неточного ответа.

РИСК
МИНИМАЛЬНЫЙ

02

Подсказывает

Система готовит ответ, черновик письма, подборку товаров — и показывает сотруднику. Отправляет человек. Скорость растёт, ответственность остаётся на месте.

РЕШАЕТ
ЧЕЛОВЕК

03

Делает и записывает

Заводит сделку, ставит задачу, двигает этап, собирает документ из данных заявки. Всё обратимо и видно в истории, кто это сделал.

ОБРАТИМО

04

Пишет клиенту сама

Напоминает о встрече, возвращает к брошенной корзине, дожимает зависшую сделку. Здесь впервые наружу уходит текст, который никто не вычитал, — нужны стоп-листы и лимит касаний.

НАРУЖУ

05

Ведёт процесс целиком

От заявки до оплаты без человека: квалифицирует, считает, выставляет счёт, проводит по этапам, эскалирует нестандартное. Ступень для повторяемых процессов с понятными правилами, а не для сложных продаж.

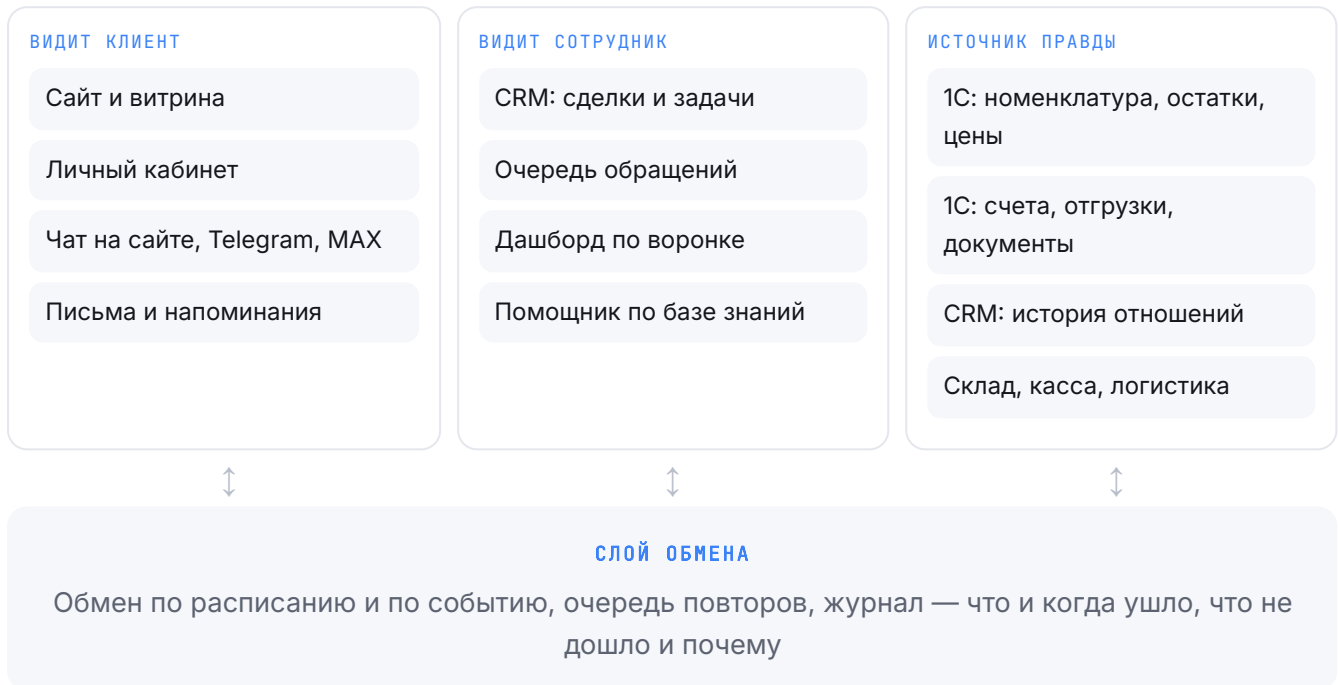
ТОЛЬКО
ДЛЯ ТИПОВОГО

Практическое правило

Начинать стоит на второй-третьей ступени, а не на пятой. Не из осторожности ради осторожности: на второй ступени сотрудник неделю правит подсказки системы, и эти правки — самый честный материал для настройки. Сразу запущенная пятая ступень учится на живых клиентах, и цена каждой ошибки — реальный клиент.

Где что живёт

Цифровая система — это не одна программа, а слои, между которыми ходят данные. Почти все провалы таких проектов происходят не внутри слоя, а на стыке: два места хранят одно и то же, и рано или поздно расходятся.



Четыре правила, на которых всё держится

- **У каждого факта одно место хранения.** Цена живёт в 1С, история отношений — в CRM, содержание витрины — в админке сайта. Как только цена появляется в двух местах, вопрос не в том, разойдутся ли они, а когда.
- **Внутри 1С никто не заходит.** Правильная связь — это несколько адресов, которые по запросу отдадут нужные данные. Конфигурация не переписывается, доступ к базе не передаётся.
- **Обмен обязан уметь падать.** 1С перезагружается, интернет пропадает, формат меняется. Система с очередью повторов переживает это молча; система без очереди теряет заказы и никому об этом не сообщает.
- **Включается по частям.** Ждать, пока «1С будет готова» целиком, не нужно. Пока счета не отдаются, раздел «Оплата» честно пишет «скоро появится» и не мешает запустить остальное.

Первая линия: ответ за минуту

СТУПЕНЬ 01-02

Что болит

Клиент выбирает между тремя компаниями и пишет во все три сразу. Записывается он туда, где ответили первыми, а не туда, где лучше условия. Вечером и в выходные отвечают единицы — и именно в это время люди выбирают.

Что делает система

- Отвечает на сайте, в Telegram, в MAX и во ВКонтакте одним и тем же сценарием.
- Берёт ответы из вашей базы услуг и цен, а не выдумывает.
- Разводит срочное и плановое: на острый вопрос ведёт к записи за две реплики.
- Передаёт сложное человеку вместе с историей переписки, а не начинает диалог заново.
- Заводит обращение в CRM сразу, а не в отдельный список, который надо проверять руками.

ГДЕ ГРАНИЦА

Система не принимает решений, за которые отвечает специалист: не ставит диагноз, не выбирает врача по симптомам, не даёт юридическую оценку. В таких нишах она собирает информацию и передаёт человеку — и это надо прямо писать в сценарии, а не надеяться, что не спросят.

Что нужно от вас

- Перечень услуг и цен в любом виде, хоть таблицей.
- Двадцать реальных вопросов клиентов из переписки.
- Кому передавать, когда сценарий кончился.

Срок и порядок цены

Запуск — 1–2 недели.

От 90 000 ₽ за сценарий под нишу с интеграцией в CRM.

Как понять, что это про вас

Посмотрите время первого ответа за последнюю неделю — в CRM или просто в переписке. Если медиана больше пяти минут, а в выходные ответов нет вовсе, направление ваше. Если ответы уходят за минуту и ночью, первая линия у вас уже работает, и деньги лучше вложить в следующий раздел.

Дожим: то, чего бот не умеет

СТУПЕНЬ 04

Что болит

Расчёт отправлен, разговор состоялся, клиент сказал «подумаю» — и тишина с обеих сторон. Сделка не проиграна, она просто стоит. Деньги на привлечение уже потрачены, и теряется именно маржа.

Почему чат-бот здесь не поможет

Любой сценарий бота запускается входящим сообщением. Вся проблема ровно в том, что входящего нет. Нужен не ответ, а действие: заметить, что сделка встала, понять почему и написать первым.

Что делает система

- Видит воронку: этап, сумму, дату последнего движения, ответственного.
- Отличает «открыл письмо и задумался» от «не открыл вовсе» и пишет по-разному.
- Помнит историю между обращениями: что отправляли, о чём договаривались, когда просили вернуться.
- Делает несколько касаний с паузами, а не одно, и останавливается, как только человек ответил.
- Ведёт стоп-лист и лимит частоты, чтобы не превратиться в спам.

ГДЕ ГРАНИЦА

Это четвёртая ступень: наружу уходит текст, который никто не вычитал перед отправкой. Поэтому шаблоны утверждаются один раз и целиком, а импровизация модели ограничена подстановкой фактов. Без стоп-листа и лимита касаний такая система выжигает базу за месяц — быстрее, чем приносит сделки.

Что нужно от вас

- CRM, в которой этапы означают то, что написано.
- Ответ на вопрос, через сколько дней молчания сделка считается остывшей.
- Согласие на то, что система пишет клиентам от вашего имени.

Срок и порядок цены

Запуск — 2–3 недели.

От 120 000 ₽ вместе с разметкой воронки и шаблонами.

Один вопрос для проверки

Сколько ваших сделок в этом месяце не получили ни одного касания после отправки предложения? Если ответ близок к нулю — у вас работает дисциплина, и дожим не нужен. Если вы не можете ответить, это и есть ответ.

Личный кабинет клиента

СТУПЕНЬ 03

Что болит

Менеджер каждый день отвечает на «где заказ», «когда отгрузка», «пришлите счёт ещё раз», «сколько мы должны». Ответы уже лежат в 1С. Клиент их не видит и поэтому спрашивает человека.

Что видит клиент сам

- Свои заказы и статусы — из 1С, а не из отдельной таблицы.
- Счета: сумма, дата, оплачен или нет.
- Документы по заявке — скачивает, не выпрашивая.
- Стадию исполнения: где груз, что готово, чего ждать.

Где обычно спотыкаются и как это обходится

Самый дорогой шаг кабинета — не интерфейс, а выдача доступов: кто-то должен завести клиентам логины и разослать пароли. Если у вас Битрикс24, этого шага нет: менеджер нажимает кнопку на сделке, и система сама заводит доступ, придумывает пароль и отправляет письмо.

ГДЕ ГРАНИЦА

Кабинет показывает ровно то, что 1С готова отдать. Если статуса отгрузки там нет как поля, в кабинете он не появится — его сначала надо начать вести. Это нормальный порядок: сперва процесс, потом витрина процесса.

Что нужно от вас

- Несколько адресов от вашего специалиста по 1С: по ИНН вернуть заказы, счета, документы.
- Решение, что клиент видит, а что нет.
- Несколько дней его времени — описание, что вернуть, мы даём готовое.

Срок и порядок цены

Сайт под ключ — от 150 000 ₽, 2–3 недели.
Сайт с кабинетом на данных 1С — от 400 000 ₽, 4–6 недель.

Из живого проекта

На проекте международного перевозчика формат ответа со стороны 1С в итоге отличался от того, что описали вначале. Кабинет с самого начала умеет читать оба варианта. Это нормальный ход такого проекта, а не авария, — и закладывать такую гибкость надо сразу.

Магазин и товарные данные

СТУПЕНЬ 02-03

Что болит

Витрина расходится со складом: клиент заказывает то, чего нет. Карточки товаров заполнены на треть, потому что писать их вручную некому. Цены обновляются раз в месяц, когда у кого-то дошли руки.

Что делает система

- Тянет номенклатуру, остатки и цены из 1С по расписанию и по событию.
- Готовит черновики описаний и характеристик из тех данных, что есть, — редактор правит и публикует.
- Приводит в порядок разноречивые характеристики: «40 см», «0,4 м» и «400мм» становятся одним полем.
- Подбирает похожее и сопутствующее по составу заказов, а не по ручным связкам.
- Отдаёт витрину в маркетплейсы одним и тем же набором данных, без второй ручной выгрузки.

ГДЕ ГРАНИЦА

Описание, сочинённое моделью, — это черновик, а не публикация. Характеристики товара несут ответственность: ошибка в составе, сроке годности или совместимости стоит возврата и репутации. Редактура человеком остаётся всегда, система лишь убирает пустой лист.

Что нужно от вас

- Выгрузка номенклатуры в любом виде.
- Правило, что считать остатком: свободный, резерв, в пути.
- Человек, который раз в день смотрит черновики.

Срок и порядок цены

Магазин под ключ — от 250 000 ₽, 3–5 недель.

Обмен с 1С — от 120 000 ₽ в составе проекта.

Документы и рутина

СТУПЕНЬ 03

Что болит

Договор собирается копированием из прошлого договора. Реквизиты переносят руками, и раз в квартал кто-то отправляет клиенту чужие. Заявки приходят в почту, в мессенджер и по телефону, а сводит их один человек в таблице.

Что делает система

- Собирает договор, счёт и акт из данных сделки — без второго ввода реквизитов.
- Читает входящие документы и вытаскивает из них поля: номер, сумму, срок, контрагента.
- Сводит заявки из всех каналов в одну очередь и раздаёт по правилу, а не по памяти.
- Напоминает по событию: о записи, о продлении, об истекающем сроке.
- Ведёт журнал: что создано, кем инициировано, когда ушло.

ГДЕ ГРАНИЦА

Автоматизировать стоит процесс, который уже работает и повторяется. Автоматизация хаоса даёт более быстрый хаос: если сейчас у вас три разных порядка согласования и ни один не записан, начинать надо не с разработки.

Что нужно от вас

- Действующие шаблоны документов.
- Описанный порядок: кто, за кем, в какой момент.
- Доступы к сервисам, где это сейчас живёт.

Срок и порядок цены

Отдельный процесс — 1–3 недели.
От 80 000 ₽ за микросервис под конкретную задачу.

Менять весь стек не нужно

Автоматизация почти всегда выстраивается вокруг тех сервисов, что уже используются. Переезжать на новую CRM ради порядка в процессах не обязательно, и предложение «сначала смените всё» стоит воспринимать как продажу чужой лицензии.

Помощник внутри компании

СТУПЕНЬ 01-02

Что болит

Ответ на вопрос сотрудника лежит в регламенте, прайсе или переписке двухлетней давности. Быстрее спросить коллегу — и два человека тратят время вместо одного. Новый сотрудник выходит на нормальную скорость месяцами.

Что делает система

- Отвечает по вашим документам и всегда показывает, из какого именно взят ответ.
- Держит одну версию правды: обновили регламент — ответы поменялись у всех сразу.
- Разграничивает доступ: менеджер не видит того, что предназначено бухгалтерии.
- Показывает, о чём спрашивают чаще всего, — это готовый список дыр в регламентах.

ГДЕ ГРАНИЦА

До начала нужно решить, какие данные уходят во внешнюю модель, а какие обрабатываются с ограничением. Персональные данные клиентов, финансовые документы и всё, что защищено договором, требуют отдельного разбора, а не галочки в настройках.

Что нужно от вас

- Документы в любом виде: файлы, вики, таблицы.
- Решение, кто что видит.
- Один человек, который отвечает за актуальность.

Срок и порядок цены

Запуск — 2–3 недели.

От 110 000 ₽ с разграничением доступа.

Аналитика: решения по цифрам

СТУПЕНЬ 02

Что болит

Отчёт собирается руками раз в неделю, поэтому решения по рекламе принимаются с задержкой в несколько дней. Видно переходы, но не сделки, — и непонятно, какой канал приносит деньги, а какой их тратит.

Что делает система

- Связывает цепочку: источник → обращение → сделка → оплата.
- Показывает, на каком шаге отваливаются заявки, а не «конверсия упала».
- Сводит данные из бота, сайта и CRM в один отчёт, а не в три.
- Даёт команде её собственные цифры: скорость ответа и конверсию видит тот, кто на них влияет.
- Объясняет словами, что изменилось за неделю и почему, — вместо чтения двадцати графиков.

ГДЕ ГРАНИЦА

Дашборд не делает выводов за вас и не чинит воронку. Он честно показывает, что в ней дыра. Если в него заглядывают раз в квартал, он не окупится никакой ценой.

Что нужно от вас

- Доступы к счётчикам, рекламным кабинетам и CRM.
- Список решений, которые вы хотите принимать по этим цифрам.
- Зафиксированная точка отсчёта: сегодняшние показатели.

Срок и порядок цены

Сквозная аналитика — 2–4 недели.
От 100 000 ₽ вместе с разметкой целей.

Удержание и вовлечение

СТУПЕНЬ 03-04

Что болит

Привлечение дорожает каждый год, а купивший однажды клиент возвращается случайно. Рассылка «у нас скидки» открывается всё хуже: повод придуман вами, а не им.

Что делает система

- Даёт повод вернуться по календарю, а не по настроению маркетолога: серия дней, накопление, рубежи.
- Считает баллы и сроки их сгорания на сервере, а не в браузере клиента.
- Выдаёт одноразовые промокоды из вашего пула — штрихкодом, который кассир сканирует как обычный купон.
- Напоминает в Telegram, если человек привязан, и письмом, если нет.
- Показывает, какой день и какой подарок довели до заказа.

ГДЕ ГРАНИЦА

Механика удержания работает там, где покупают повторно. Для бизнеса с одной покупкой в несколько лет это дорогая игрушка. И любое обещание выигрыша обязано быть исполнимым: пул призов конечен, и система должна останавливаться сама, а не выдавать то, чего нет.

Что нужно от вас

- Что можно дарить и в каком количестве.
- Промокоды, которые принимает ваша касса или сайт.
- Дата, к которой всё должно открыться.

Срок и порядок цены

Запуск — 1–2 недели.

От 45 000 ₽ за календарь на вашем домене.

Чего такая система не сделает

Этот разворот полезнее остальных. Большинство неудачных внедрений начинается с ожидания из этого списка.

Не продаст сложное вместо человека

Там, где сделка строится на доверии, торге и понимании контекста, система готовит почву и экономит часы, но разговор остаётся за людьми.

Не наведёт порядок в процессе

Если этапы в CRM означают разное у разных менеджеров, автоматизация закрепит этот разноречивый и разгонит его.

Не заменит данные, которых нет

Статус отгрузки не появится в кабинете, если его никто не ведёт. Сначала поле в учёте, потом экран для клиента.

Не возьмёт ответственность

Диагноз, юридическая оценка, финансовое решение — система собирает материал, решает специалист. Обратное — не смелость, а подстава.

Не работает без присмотра первые недели

Реальные обращения быстро показывают сценарии, которых не предусмотрели. Это не поломка, это обычный этап, и его надо заложить в план.

Не окупится «вообще»

Окупается конкретная задача с конкретной цифрой до и после. Проект без такой цифры невозможно признать ни успешным, ни провальным.

И отдельно про модель

Модели обновляются, и то, что хорошо отвечало на старте, стоит перепроверять на свежих реальных вопросах. Раз в квартал взять двадцать последних диалогов и прочитать их глазами — самая дешёвая проверка качества из существующих.

Как выбрать первую задачу

Возьмите два-три кандидата из разделов выше и оцените каждый по пяти признакам. Ставьте один балл, если утверждение верно.

- ☐ **Повторяется.** Случается не реже нескольких раз в неделю.
- ☐ **Измеримо.** Есть цифра до: часы, минуты ответа, доля потерь.
- ☐ **Данные существуют.** Их не надо сперва начать собирать.
- ☐ **Ошибка обратима.** Неверный шаг можно отменить без потерь.
- ☐ **Есть хозяин.** Внутри компании известно, кто отвечает за результат.

БАЛЛЫ	ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ
5	Берите эту задачу. Такие проекты закрываются в срок и показывают результат, который видно в цифрах.
4	Годится. Посмотрите, какой признак не набран, — обычно это данные, и их сбор стоит начать параллельно.
3	Рано. Сначала опишите процесс или зафиксируйте точку отсчёта, иначе результат не с чем будет сравнить.
0–2	Не автоматизируйте. Дешевле поменять сам процесс, а к разработке вернуться потом.

Порядок, который обычно работает

ЭТАП	ЧТО ДЕЛАЕМ	СРОК
1	Первая линия: перестать терять входящие вечером и в выходные	1–2 недели
2	Учёт и витрина: одна очередь заявок, одна точка правды	2–4 недели
3	Кабинет клиента: снять с менеджеров повторяющиеся вопросы	4–6 недель
4	Дожим: вернуть сделки, которые встали	2–3 недели
5	Аналитика: увидеть, что из этого сработало	2–4 недели

Аналитика стоит последней не потому, что она менее важна, а потому что до неё должно накопиться то, что она измеряет. Если цифры нужны раньше — начните с неё, но тогда первые месяцы она будет показывать пустую воронку.

Что понадобится с вашей стороны

Собранный заранее список экономит неделю на старте любого из направлений. Ничего из этого не требует подготовки «специально» — всё либо есть, либо его отсутствие само по себе ответ.

ЧТО	ЗАЧЕМ	ЕСЛИ НЕТ
Перечень услуг или товаров с ценами	Из него система берёт ответы. Формат любой, хоть выгрузка таблицей.	Блокирует
Двадцать реальных вопросов клиентов	Настоящие формулировки вскрывают больше проблем, чем идеальные примеры.	Блокирует
Доступ к CRM	Чтобы обращения падали туда, где вы уже ведёте клиентов.	Блокирует
Контакт специалиста по 1С	Нужны адреса для чтения данных. Внутрь базы мы не заходим.	Для кабинета
Правило, что считать остатком	Свободный, в резерве, в пути — от этого зависит, что видит покупатель.	Для магазина
Шаблоны документов	Чтобы собирать договор и счёт из данных сделки, а не копированием.	Для рутины
Доступы к счётчикам и рекламе	Без них цепочка «источник → сделка» не собирается.	Для аналитики
Один ответственный у вас	Человек, который принимает решения по спорным местам в течение дня, а не недели.	Растягивает срок вдвое

Про сроки честно

Сроки в этом документе — от разговора до работающего, при условии что ответственный с вашей стороны отвечает в течение дня. Самая частая причина сдвига не в разработке: неделю ждём доступ, неделю согласовываем текст, неделю ищем, кто решает. Заложите это в план сразу, и план сойдётся.

Порядок цен и сроков

Это вилки, а не прайс: конечная сумма зависит от числа интеграций и того, в каком состоянии данные. Но порядок цифр виден сразу, и сравнить со своей ситуацией можно до разговора.

НАПРАВЛЕНИЕ	ОТ	СРОК	СТУПЕНЬ
Первая линия: ответ в мессенджерах и на сайте	90 000 Р	1–2 нед.	01–02
Удержание: календарь, баллы, промокоды	45 000 Р	1–2 нед.	03–04
Микросервис под отдельный процесс	80 000 Р	1–3 нед.	03
Аналитика и сквозные дашборды	100 000 Р	2–4 нед.	02
Внутренний помощник по базе знаний	110 000 Р	2–3 нед.	01–02
Дожим и повторные касания	120 000 Р	2–3 нед.	04
Сайт под ключ	150 000 Р	2–3 нед.	—
Интернет-магазин с обменом с 1С	250 000 Р	3–5 нед.	02–03
Сайт с личным кабинетом на данных 1С	400 000 Р	4–6 нед.	03

Что входит всегда

- Проектирование и согласование до начала работ.
- Разработка, интеграции и перенос данных.
- Запуск и сопровождение первых недель.
- Передача: доступы, документация, обучение.

Что считается отдельно

- Доработки на стороне 1С, если их делает ваш подрядчик.
- Лицензии и подписки на сторонние сервисы.
- Контент: тексты, фотографии, съёмка.
- Развитие после запуска — по факту задач.

— ЧТО ДАЛЬШЕ

Разбор вашей ситуации — бесплатно и по делу

Отметьте два направления, которые прозвучали про вас, и прогоните их по пяти признакам со страницы 14. На разговоре мы сверим это с вашими цифрами и скажем, с чего начинать и сколько это будет стоить. Если окажется, что начинать рано, мы так и скажем.

— ЧЕМ ЗАНИМАЕМСЯ

- Сайты, магазины и личные кабинеты
- Интеграции с 1С и Битрикс24
- Чат-боты и ИИ-помощники
- Автоматизация процессов и микросервисы
- Аналитика и сквозные дашборды

— КТО ЭТО ДЕЛАЕТ

Дарья Пономарева, основатель студии. Проект ведётся целиком одним человеком — от того, как он продаёт, до того, как он разговаривает с вашей 1С. Разбор живого проекта с интерфейсом, схемой интеграции и ценами — на сайте.

САЙТ

studio.orbiita.ru

ПОЧТА

info@orbiita.ru