

Карта процессов, которые можно отдать агенту.

Разбор для маркетинга, управления и продаж: какие операции отдаются нейроагенту легко, какие — только с человеческой проверкой, а какие трогать не стоит вообще. С критерием, по которому это решается.

Сначала критерий, потом список.

Главная ошибка при внедрении — начинать с того, что интереснее, а не с того, что окупится. Поэтому сначала разберитесь с критерием, а список ниже используйте как подсказку, а не как план.

Частота

Сколько раз в неделю или месяц выполняется операция. Редкое автоматизировать дорого: вы потратите на настройку больше, чем сэкономите.

Длительность

Сколько времени занимает один прогон и сколько людей в нём участвует. Считайте не только исполнение, но и ожидание между шагами.

Стоимость ошибки

Что произойдёт, если результат окажется неверным. Опечатка в черновике и неверная сумма в счёте клиенту — разные категории.

Доступность данных

Есть ли всё нужное в одном месте и в читаемом виде. Если данные собираются вручную из пяти источников, сначала чините это.

Риск

Персональные данные, деньги, публичные действия, юридические последствия. Чем выше риск, тем ближе человек к моменту принятия решения.

Правило простое: берите то, что происходит часто, занимает время и стоит дешево в случае ошибки. Первая победа должна быть быстрой и неопасной — она нужна, чтобы команда поверила, а не чтобы впечатлить совет директоров.

Отдаётся легко.

Понятный вход, повторяемый результат, низкая цена ошибки. Начинать стоит отсюда: здесь агент даёт эффект в первую же неделю и почти ничего не ломает.

МАРКЕТИНГ

- Сбор и сравнение данных о конкурентах: продукты, цены, обещания, каналы.
- Черновики текстов, заголовков и вариантов офферов по вашему брифу.
- Разбор отзывов и обращений: группировка по темам, поиск повторов.
- Первичная структура посадочной страницы и вариантов заголовков.
- Расшифровка встреч и созвонов, выжимка договорённостей.

УПРАВЛЕНИЕ

- Сводка по почте, чатам и календарю: что требует решения на этой неделе.
- Подготовка к встрече: контекст по клиенту, история, открытые вопросы.
- Черновики регламентов, инструкций и описаний процессов.
- Сборка отчёта из готовых выгрузок с проверкой на расхождения.

ПРОДАЖИ

- Резюме звонка и черновик следующего шага для менеджера.
- Подготовка карточки клиента перед контактом.
- Поиск и структурирование информации о компании-клиенте.

Только с проверкой.

Здесь агент готовит, а действие совершает человек. Не из осторожности, а потому что у этих операций есть последствия, за которые спросят с вас, а не с программы.

ВНЕШНИЕ КОММУНИКАЦИИ

- Письма и сообщения клиентам: агент пишет черновик, отправляет человек.
- Ответы на публичные отзывы: тон и формулировки утверждает сотрудник.
- Публикации от имени компании: обязательна человеческая редактура.

ДЕНЬГИ И СИСТЕМЫ

- Создание и изменение рекламных кампаний: собирается в статусе черновика.
- Изменение бюджетов и ставок: агент предлагает, человек подтверждает.
- Записи и изменения в CRM: с журналом действий и возможностью отката.
- Массовые рассылки: отдельное подтверждение на каждую отправку.

ДАННЫЕ

- Работа с базой клиентов: только обезличенные выборки, где это возможно.
- Выгрузки, содержащие персональные данные: с ограничением прав доступа.

Трогать не стоит.

Не потому что технически невозможно, а потому что цена ошибки несопоставима с экономией. Если очень хочется — начните с категории 1 и вернитесь сюда через полгода.

РЕШЕНИЯ С ПОСЛЕДСТВИЯМИ

- Юридически значимые действия: подписание, согласование условий, обязательства.
- Финансовые решения: платежи, возвраты, изменение условий договора.
- Кадровые решения: оценка сотрудников, отбор, увольнение.
- Медицинские, правовые и иные экспертные заключения.

ЧУВСТВИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- Всё, что защищено законом или профессиональной тайной.
- Данные, для которых у вас нет письменного основания на обработку.

ПРОЦЕССЫ БЕЗ ВЛАДЕЛЬЦА

- Операции, за которые никто в компании не отвечает лично.
- Задачи без критерия качества: непонятно, что считать хорошим результатом.
- Процессы, которые сами по себе сломаны — автоматизация ускорит поломку.

Три шага на эту неделю.

01 Выпишите десять операций

Не идей, а конкретных действий, которые кто-то делает руками. С названием, исполнителем и примерной частотой. Полчаса работы.

02 Оцените каждую по пяти параметрам

Частота, длительность, стоимость ошибки, доступность данных, риск. Достаточно шкалы «низкий — средний — высокий», точность здесь не нужна.

03 Возьмите одну и доведите до конца

Из категории 1, с самой высокой частотой и низкой ценой ошибки. Не пять сразу. Одна, до состояния «работает и повторяется по инструкции».

Застряли на приоритете?

Напишите мне в Telegram и коротко опишите свою очередь. Посмотрю и скажу, с чего начинать, — это бесплатно и ни к чему не обязывает. Если разложить процессы хочется не в одиночку, на интенсиве-старте карта собирается прямо на занятии.

t.me/lookatshow

lookatshow.ru/intensive