

Комплексная ИИ-автоматизация первичной коммуникации с клиентами для бизнеса на базе нейросети Yandex GPT

Сергей Куянцев | Digital Engineer AI

ИИ-ассистент

ИИ-ассистент — это цифровой сотрудник, основная задача которого — вести коммуникацию с клиентами по определённой логике, опираясь при этом на знания о вашей компании. Его внедрение имеет смысл там, где клиенты уже массово пишут: сайт, чаты площадок, мессенджеры.

Представьте типичные ситуации:

- У вас **есть сайт компании** — трафик идёт из рекламы и поиска, но вечером и в выходные некому ответить на вопросы о ценах и услугах, и «горячий» посетитель уходит без ответа.
- У вас есть **активные сообщества во ВКонтакте и Одноклассниках** — подписчики пишут в сообщения сообщества про акции и услуги, а администраторы тонут в однотипных переписках.
- У вас есть **MAX и Telegram** — клиентам удобно писать в привычный мессенджер, но переписка быстро превращается в рутину: одни и те же вопросы, сообщения приходят в нерабочее время, ответить лично на всё не получается.
- Вы хотите **разместить номер на визитке, сайте или в рекламе** — клиент звонит с обычного телефона, а принять звонок некому: вечер, выходные, менеджер занят или на выезде.
- Вы **селлер на Авито** — на каждое объявление сыпятся одинаковые вопросы про доставку, наличие и торг, а один менеджер не тянет десятки чатов одновременно.
- Вы **агентство недвижимости на ЦИАН** — по каждому объекту идут входящие, а риелтор на показе не может каждые две минуты отвлекаться на телефон.
- Вы **рекрутер на HH** — кандидаты пишут по вакансиям, переписок много, и среди потока откликов сложно вовремя понять, кто из них наиболее подходит.

Проблема в том, что **обращений гораздо больше, чем менеджеры успевают обработать вручную**. ИИ-ассистент 1-й линии способен полностью автоматизированно закрывать рутинный первичный поток клиентских обращений практически мгновенно, выдавая релевантный ответ и проводя по воронке. Он также запрашивает и передаёт контактные данные потенциальных клиентов в CRM-систему, где финальную коммуникацию с ними уже проведёт менеджер. В этом и заключается основная ценность такого решения. Предлагаю подробнее рассмотреть каждый вариант, а также разобраться, что необходимо до начала внедрения со стороны бизнеса.

Текстовый виджет на сайте

Как это выглядит

Кнопка чата в углу сайта. Посетитель спрашивает, не уходя со страницы. Все ответы согласно инструкции: цены, доставка, запись, FAQ.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к сайту для внедрения виджета (Tilda, любой другой конструктор или к админке самописного сайта);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. Чтобы оценить выгоду от текстового виджета, на сайте нужен постоянный трафик. Виджет не приводит посетителей — он отвечает тем, кто уже зашёл."

Голосовой виджет на сайте

Как это выглядит

Тот же принцип, только посетитель **говорит**, а не печатает. Удобно, когда проще объяснить голосом. При этом виджет сохраняет всю историю диалога.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к сайту для внедрения виджета (Tilda, любой другой конструктор или к админке самописного сайта);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"**Обратите внимание.** Голосовой виджет имеет потенциально большую конверсию, поскольку клиенту гораздо проще объяснить свой запрос вслух."

"**Обратите внимание.** Визуальный стиль виджета, как и его логика, может быть любым согласно вашим пожеланиям."

MAX

Как это выглядит

Клиент переходит по ссылке в бота, созданного в мессенджере MAX.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Прохождение верификации на платформе MAX для партнёров (обсуждаем на встрече);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Токен бота после создания (передаёте мне лично);
- Определённость логотипа, названия и описания бота;
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"**Обратите внимание.** Бота могут создать только **юрлицо, ИП или самозанятый — резидент РФ**. Обязательно нужна верификация через **Госуслуги**. Модерация бота — до **48 часов** в рабочие дни. Лимит: до 5 ботов на организацию, до 2 — на самозанятого."

Telegram

Как это выглядит

Клиент переходит по ссылке в бота, созданного в мессенджере Telegram. Открыл чат, нажал Start — далее в диалог вступает ИИ-ассистент.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Доступ к боту (создаёте сами или вместе на встрече);
- Токен бота после создания (передаёте мне лично);
- Определённость логотипа, названия и описания бота;
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. В настоящее время мессенджер Telegram находится под ограничениями. Не у всех клиентов есть возможность им пользоваться."

АВИТО

Как это выглядит

ИИ-ассистент отвечает во внутреннем чате Авито по вашим объявлениям.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Активная подписка Авито PRO (тариф «Расширенный»);
- Доступ к API-ключам Авито (передаёте мне лично);
- Кабинет продавца с активными объявлениями;
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"**Обратите внимание.** Доступ к API мессенджера Авито платный и составляет 3000 ₺. Если вы продаёте товары и услуги одновременно, доступ к API нужно активировать отдельно для каждой категории, потому что тарифы и права на API привязываются к категории."

ЦИАН

Как это выглядит

ИИ-ассистент отвечает во внутреннем чате ЦИАН по вашим объявлениям.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Подтверждённый кабинет на ЦИАН (риелтор/агентство);
- Доступ к API-ключу ЦИАН (передаёте мне лично);
- Кабинет с активными объявлениями;
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. Для доступа к API ЦИАН нужен подтверждённый кабинет риелтора или агентства."

HeadHunter (HH.ru)

Как это выглядит

ИИ-ассистент ведёт переписку с соискателями в чатах по вакансиям согласно вашим требованиям.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к почте, привязанной к hh.ru (необходимо для подачи заявки на доступ к API hh.ru);
- Подтверждённый кабинет работодателя с активными вакансиями на hh.ru;
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Доступ к API-ключам hh.ru (передаёте мне лично);
- Согласованный доступ к API hh.ru;
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. Согласование заявки на доступ к API hh.ru проходит проверку в нескольких отделах; ввиду этого процесс может занимать до 15 рабочих дней."

ИИ-ассистент на телефонном номере

Как это выглядит

Обычный номер на сайте, в рекламе или визитке. Клиент звонит по номеру, где его встречает ИИ-ассистент.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 Р;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 Р;

Номер обязательно нужен новый. Регистрация в Voximplant. Порядок такой:

"**Обратите внимание.** С вашей стороны необходима готовность пройти верификацию номера согласно шагам справа."

Регистрация в Voximplant

1. Заключение договора с Voximplant через **Госуслуги**;
2. Подписать договор через приложение **«Госключ»** с **УКЭП** (усиленная квалифицированная электронная подпись);
3. Получить подтверждение верификации от сервиса;
4. **Только после этого** арендовать номер в кабинете Voximplant;
5. Пополнить баланс Voximplant — 1000 Р (цена за аренду номера в месяц зависит от региона);
6. Пополнить баланс Voximplant — 1000 Р (оплата входящих звонков, цена за минуту зависит от региона, но не менее 1 Р).

"**Интересная идея для вашего сайта.** В форму сбора данных на сайте можно сделать интеграцию, которая позволит ИИ-ассистенту сразу звонить клиенту в случае, если он оставил свой контактный телефон. Это позволит существенно увеличить конверсию сайта."

ВКонтакте

Как это выглядит

ИИ-ассистент отвечает в сообщениях сообщества ВКонтакте.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к сообществу ВК для получения API-ключа (либо можете выполнить все настройки по моей инструкции);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. По правилам ВК автоматизировать переписку от имени личного профиля нельзя. Обязательно нужно сообщество, созданное от имени вашего аккаунта."

Одноклассники

Как это выглядит

ИИ-ассистент отвечает в сообщениях сообщества в Одноклассниках.

Что необходимо до начала внедрения:

- Общая информация о бизнес-процессах компании (необходима для составления инструкции агента и базы знаний);
- Доступ к сообществу ОК для получения API-ключа (либо можете выполнить все настройки по моей инструкции);
- Доступ к Яндекс-почте (для регистрации сервера и оплаты токенов нейросети);
- Оплата сервера, где будет храниться решение (сервис Timeweb) — 1000 ₺;
- Оплата токенов нейросети Yandex GPT (сервис Yandex Cloud) — 4000 ₺;

"Обратите внимание. Автоматизация ВК и ОК имеет смысл, когда сообщество активно, есть поток сообщений, который менеджер не успевает обработать."

Интеграция с CRM-системой

К любому из этих решений можно подключить вашу CRM (amoCRM, Битрикс24 или другую). CRM советую подключить, так как максимальная выгода внедрения как раз и состоит в том, чтобы автоматизированно получать контактные данные клиентов для дальнейшей обработки. Здесь от вас потребуется доступ к CRM для настройки интеграции.

"**Обратите внимание.** Закон № 152-ФЗ «О персональных данных» регулирует, как компании собирают, хранят и передают сведения, которые позволяют идентифицировать человека. Моё решение использует нейросеть Yandex GPT и сервер, расположенный в РФ, поэтому персональные данные клиентов обрабатываются на территории России, что полностью соответствует 152-ФЗ."

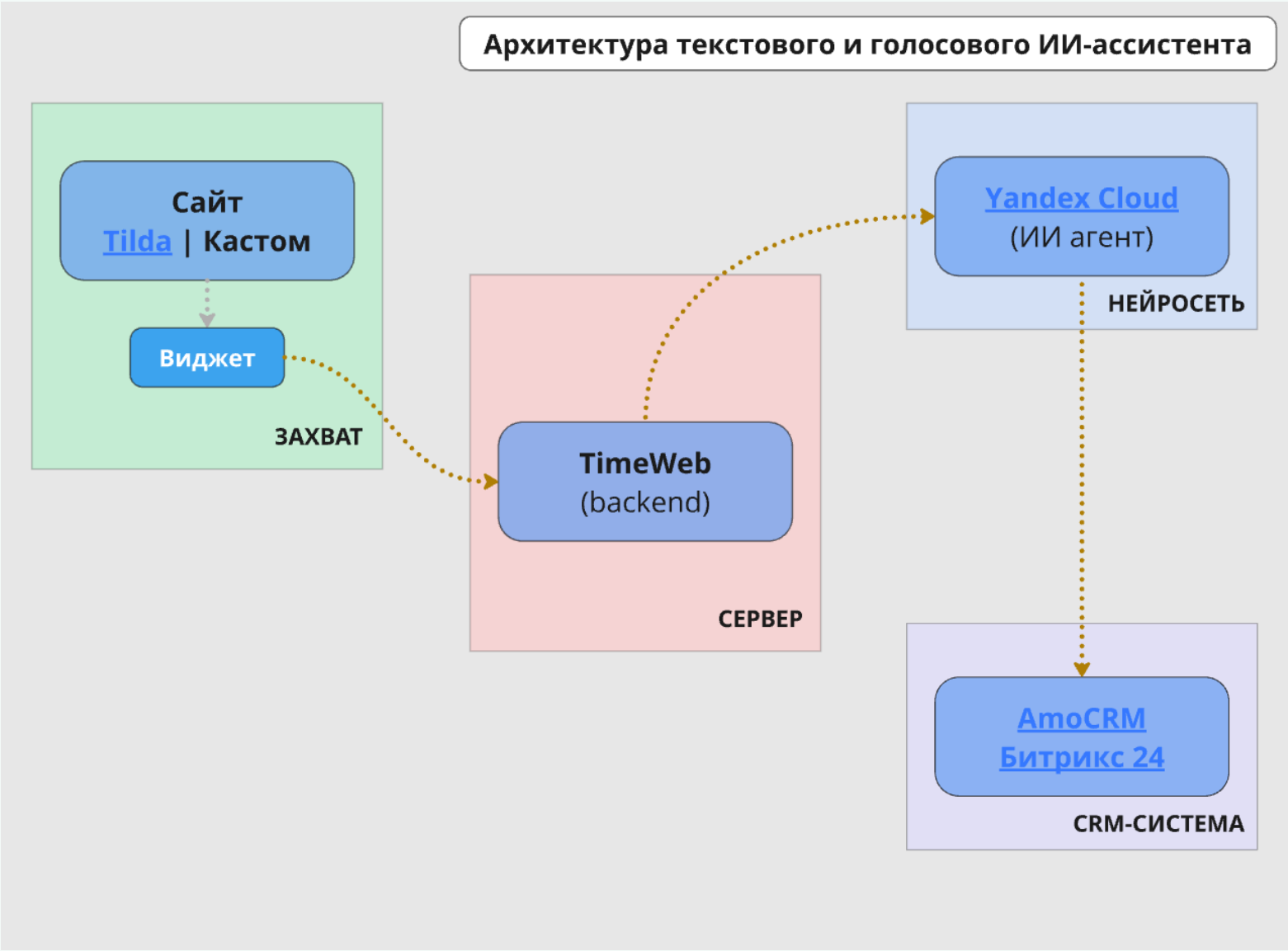
Как это устроено технически

С технической точки зрения данное решение представляет собой взаимосвязанную информационную систему, внутри которой сервисы обмениваются данными.

Точка входа — ваш сайт или площадка. Там клиент пишет или говорит через виджет, бота или чат. Сообщение уходит на сервер-мост на Timeweb, который маршрутизирует запросы.

Дальше сервер обращается к ИИ-ассистенту в Yandex Cloud. Там лежит инструкция и база знаний о компании. Агент формирует ответ, сервер возвращает его в тот же канал, откуда пришло обращение.

Когда в диалоге появляются контактные данные, ИИ-ассистент их передаёт в любую CRM-систему.

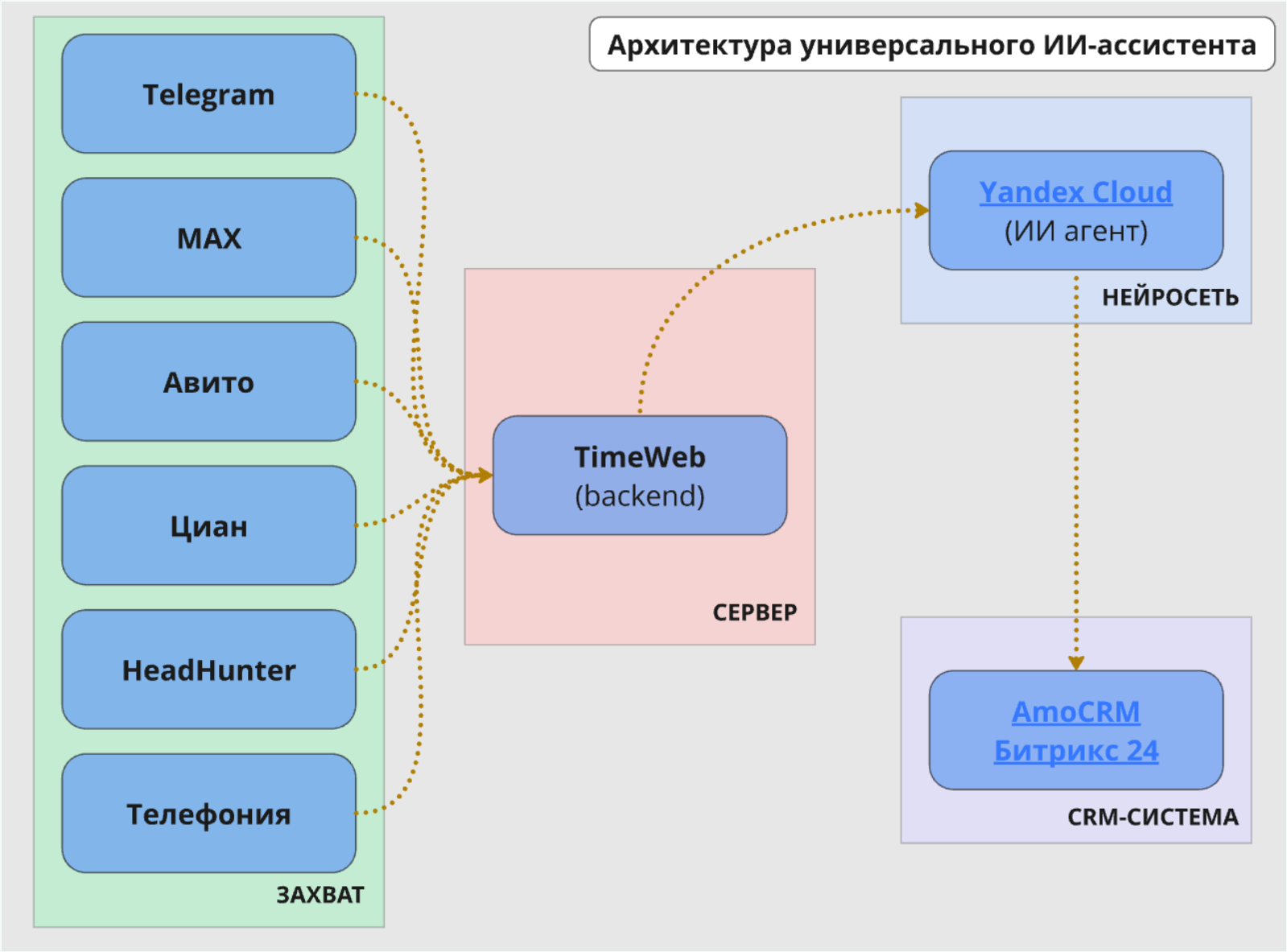


Данная схема иллюстрирует общую архитектуру внедрения ИИ-ассистента для сайта.

Универсальный ИИ-ассистент

- 1. **Захват** — это ваш сайт или площадка, с которой работаете;
- 2. **Сервер** — это сервис, где хранится логика взаимосвязи между сервисами (Timeweb);
- 3. **Нейросеть** — это сервис, где создаётся и настраивается ваш ИИ-ассистент, а также происходит оплата токенов нейросети (Yandex Cloud);
- 4. **CRM** — ваша CRM-система, куда ИИ-ассистент будет передавать контактные данные клиентов.

Универсальный ИИ-ассистент обслуживает несколько точек входа. Меняется только канал, а логика ответов и передача контактных данных остаются прежними.



Данная схема иллюстрирует омниканальный подход, цель которого — создать бесшовный, последовательный и персонализированный опыт для клиента на всех этапах его пути к покупке.

14. Выгоды внедрения для бизнеса

Предлагаю на наглядном примере рассмотреть целесообразность внедрения ИИ-ассистента в формате виджета на сайт. Смотрите, с точки зрения digital-маркетинга на вашу желаемую выручку влияют два основных фактора:

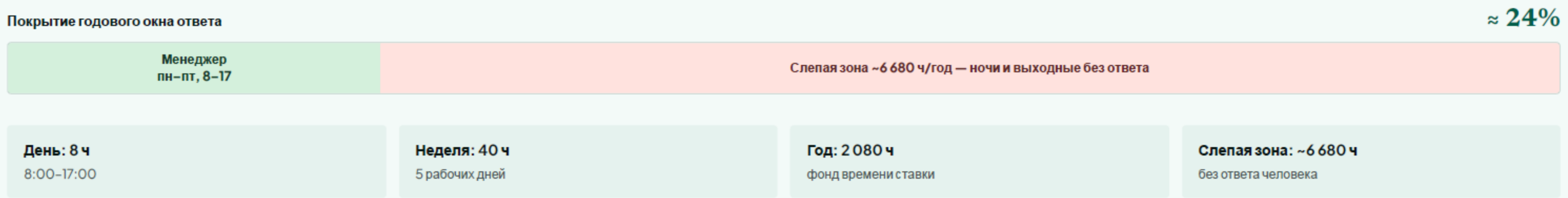
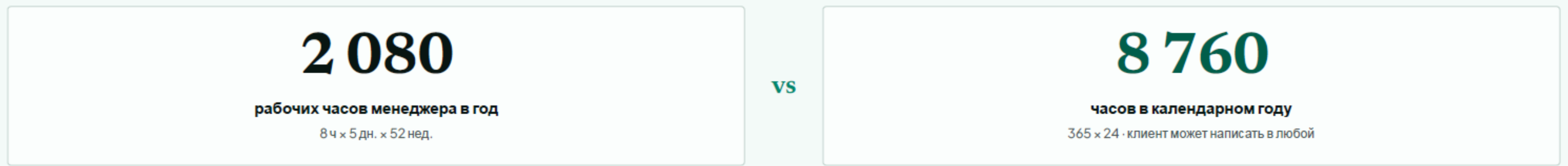
- 1. CV1 (конверсия вашего отдела продаж);
- 2. CV2 (конверсия вашего сайта).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Параметры для заполнения		Обратная воронка									
2	Конечная цель в деньгах	p.1 000 000										
3	Средний чек (Оборот / N заказов)	p.50 000										
4	Количество заказов	20										
5	CV1 (конверсия отдела продаж)	5%										
6	CV2 (конверсия сайта)	5%										
7	Средняя цена клика	p.25										
8	CPL (средняя стоимость заявки)	p.500										
9	Необходимый плановый маркетинг бюджет	p.200 000	Плановый бюджет		Ср. стоимость заявки (плановая)	Количество заявок (плановая)	Плановая CV, средняя	Количество продаж	Стоимость продажи (на клиента)	Выручка канала	Чистая прибыль канала	
10	План Бюджет Яндекс Директ	100%	Яндекс	p.200 000	p.500	400	5%	20	p.10 000	p.1 000 000	p.600 000	
11				Общие параметры	p.500	400	5%	20	p.10 000	p.1 000 000	p.600 000	
12												
13			ПРОДУКТ / УСЛУГА			ВНЕДРЕНИЕ ИИ-АССИСТЕНТОВ						
14			Себестоимость	p.10 000	Текстовый ассистент (1=вкл)	1	Цена, Р	100 000 Р				
15			Стоимость (для клиента)	p.50 000	Голосовой ассистент (1=вкл)	0	Цена, Р	150 000 Р				
16			Маркетинг расходы (на клиента)	p.10 000	Универсальный агент (1=вкл)	0	1-я площадка, Р	200 000 Р	Доп. площадки	0	+Р / площадка	50 000 Р
17			Маржа	p.30 000	Стоимость внедрения (разово)	100 000,00 Р						
18			Маржа %	60%	Расходы ИИ за месяц	5 000 Р						
19			Чистая Общая Прибыль	p.600 000	ФОТ менеджера за период	100 000 Р						
20					Доля рутины / снимает ИИ	80%						
21			ВЛОЖЕНО / ЗАРАБОТАНО			Экономия ФОТ за период	80 000,00 Р					
22			Вложено	p.200 000	ЭФФЕКТЫ ИИ + ТОТ ЖЕ БЮДЖЕТ → БОЛЬШЕ ЗАЯВОК							
23			Заработано чистыми	p.600 000	CV1 с ИИ (продажи)	5%	Прибавка CV1	0%	Прирост конверсии отдела продаж			
24			Заработано грязными	p.1 000 000	CV2 с ИИ (сайт / виджет)	6%	Прибавка CV2	1%	Прирост конверсии сайта			
25			ROMI (рентаб. маркет. инвестиции)	400%	Ночной прирост (справочно)	10%	24/7 vs ~2080 ч менеджера; ИИ 6680 ч = 76% vs ~2080 ч = 24%, (в году 8760 ч)					
26			ROI (с учетом себестоимости)	200%	Бюджет (фикс. = без ИИ)	200 000,00 Р	Тот же плановый бюджет из обратной воронки					
27					Переходов на бюджет	8 000,00	Заявок БЕЗ ИИ	400,00	Заказов БЕЗ ИИ	20,00	Выручка БЕЗ ИИ	1 000 000,00 Р
28					Прирост заявок от ИИ	80,00	Прирост заказов от ИИ	4,00	Заказов С ИИ	24,00	Выручка С ИИ	1 200 000,00 Р
29					Чистая С ИИ	835 000,00 Р	Чистая БЕЗ ИИ	600 000,00 Р	Δ чистой прибыли	235 000,00 Р	CPL выручка с ИИ	416,67 Р
30					ВЫГОДА ДЛЯ СОБСТВЕННИКА							
31					Вложено всего с ИИ	305 000,00 Р	ROMI с ИИ	500,00%	ROMI без ИИ	400,00%	Окупаемость внедрения	0,43

Пример финмодели: CV1, CV2 и эффект от внедрения ИИ-ассистента при том же рекламном бюджете.

Выгоды внедрения для бизнеса

При постоянном трафике, с учётом ИИ-ассистента, вы получаете улучшение вашей общей конверсии сайта (CV2) за счёт того, что ИИ-ассистент способен обрабатывать большой входящий поток обращений в режиме 24/7, 365 дней в году. И, следовательно, вы получаете больше заявок с сайта, значит, обработанных заказов вашим менеджером и, соответственно, больше выручки при том же рекламном бюджете.



Данная схема показывает, какую долю года закрывает менеджер в рабочие часы и сколько часов остаются без ответа — ночи и выходные (~6 680 ч).

Бонусы и месячные расходы

"**Обратите внимание.** Те контактные данные клиентов, которые собирает ИИ-ассистент и передаёт в вашу CRM-систему, никак не отслеживаются рекламной системой Яндекс Директа. Что по сути создаёт дополнительный источник бесплатных лидов для вашего бизнеса и влияет на общий показатель CPL (средней стоимости заявки каждого привлечённого клиента)."

Из дополнительных бонусов:

- Экономия на ФОТ (фонд оплаты труда) вашего менеджера, поскольку теперь ему нет необходимости постоянно отвлекаться на сообщения клиентов и, соответственно, высвободившийся ресурс вы можете перенаправить на ваше усмотрение.

"**Обратите внимание.** При проектировании инструкции для агента и его базы знаний вполне возможно снять до 80% рутины, связанной с первичной коммуникацией."

Месячные расходы при этом составляют:

1. Хранение решения на сервере Timeweb ~1 000 ₽/мес;
2. Оплата токенов нейросети Yandex Cloud ~4 000 ₽/мес.

"**Обратите внимание.** Расход зависит от числа обращений к ИИ-ассистенту и может меняться в большую сторону."

Этапы сотрудничества

- 1. **Вводная встреча** — обсуждаем потребности и стратегию;
- 2. **Брифинг** — сбор исходной информации для проекта;
- 3. **Дорожная карта** — фиксация плана работ и сроков;
- 4. **Договор** — юридическое оформление и предоплата 50%;
- 5. **Разработка** — информирование о ходе работ 2 раза в неделю;
- 6. **Приёмка** — демонстрация готового проекта;
- 7. **Акт и запуск** — оплата 50%, передача решения или договор на сопровождение.

"**Обратите внимание.** После запуска все доступы к личным кабинетам остаются у вас — от вас требуется лишь вовремя пополнять баланс аккаунтов и при необходимости вносить правки в агента. Я для вас подготовлю инструкцию либо беру на себя дальнейшее сопровождение системы за отдельную плату."

Обо мне



Меня зовут Сергей Куянцев. Я помогаю бизнесу привлекать клиентов через инструменты digital-маркетинга и автоматизировать бизнес-процессы с помощью ИИ-ассистентов. Рассказываю об прикладном применении нейросетей. Подписывайтесь, будет интересно!



Опция 1: Попробовать демо

Перейдите на мой сайт и ознакомьтесь с моими решениями — текстовым и голосовым ИИ-ассистентом на базе Yandex GPT в формате виджетов на сайте.



Опция 2: Бесплатная консультация

Обсудим, какая стратегия подойдет именно вашему бизнесу



Написать в Telegram



Написать в MAX



Канал ВКонтакте



Канал в MAX

