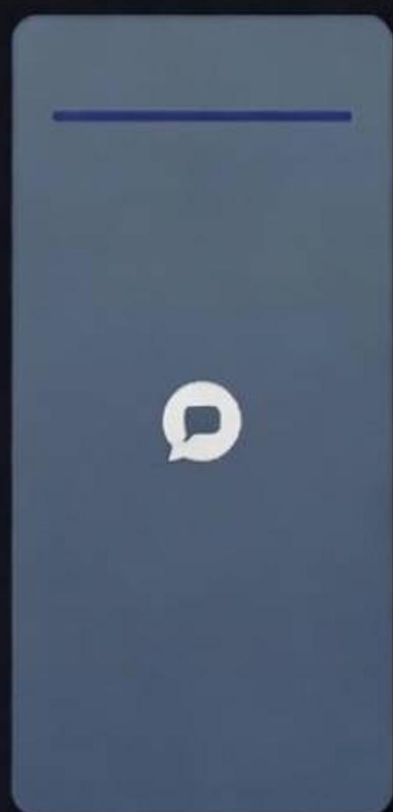
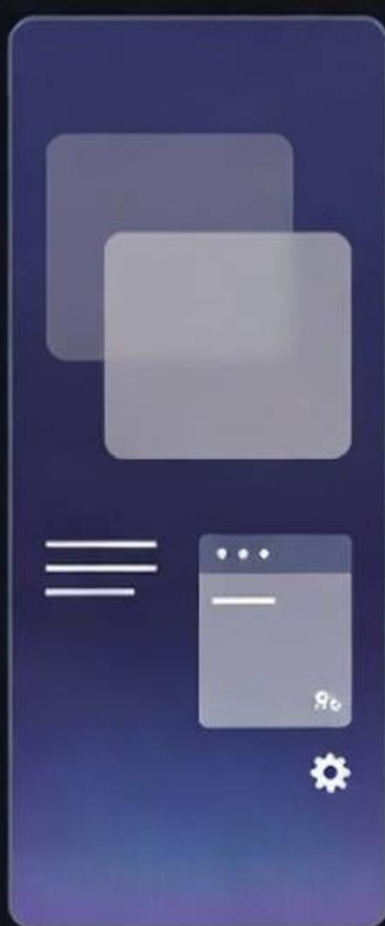


БОТ, АССИСТЕНТ ИЛИ АГЕНТ?



БОТ



АССИСТЕНТ



АГЕНТ

Джулиан Кейн

Джулиан Кейн

**Бот, ассистент или агент? ИИ-
помощник для вашего дела**

«Автор»

2026

Кейн Д.

Бот, ассистент или агент? ИИ-помощник для вашего дела /
Д. Кейн — «Автор», 2026

Эта книга — ваш стартовый набор инструментов для автоматизации без кода и сложных терминов. Вы узнаете, чем отличается простой бот от умного ассистента, а ассистент — от опасного автономного агента. Научитесь писать инструкции, чтобы ИИ не врал. Поймёте, как дать ему память и заставить реально работать: создавать заказы, отвечать клиентам, проверять остатки. И главное — где поставить «красные линии», чтобы даже самый умный ИИ не навредил вашему бизнесу. Для владельцев бизнеса, менеджеров и всех, кто устал от рутины. Прочитав эту книгу, вы перестанете бояться ИИ и начнёте управлять им.

Содержание

Введение. Зачем вам эта книга и почему я её написал	5
Глава 1. Бот, Ассистент или Агент? Как не ошибиться и не потратить деньги впустую	7
Знакомьтесь: Бот, Ассистент и Агент	8
1. Бот (Он же «Робот-кассир» или «Исполнитель скриптов»)	8
2. Ассистент (Он же «Умный менеджер» или «Диалоговый партнер»)	8
3. Агент (Он же «Цифровой руководитель» или «Автономный исполнитель»)	9
Как выбрать правильный инструмент за 5 минут?	11
Пять простых правил, чтобы не ошибиться	12
Секрет успеха: Гибрид	13
Итоги Главы 1 (Самое важное)	14
Ваше первое домашнее задание	15
Глава 2. Как "думает" ИИ: Пойми своего робота, чтобы он не глючил	16
Как на самом деле работает ИИ? (Очень простая схема)	17
Три вещи, без которых ИИ не может дать ответ	18
Рычаг №1. Инструкция (Ваше "ТЗ")	18
Рычаг №2. Контекст (То, что он видит прямо сейчас)	18
Рычаг №3. Память тренировки (Что он "знает" от рождения)	18
Галлюцинации: Почему ваш ассистент иногда несет чушь?	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Джулиан Кейн

Бот, ассистент или агент? ИИ-помощник для вашего дела

Введение. Зачем вам эта книга и почему я её написал

Представьте себе ситуацию.

Вы входите в свой офис утром. На столе — кофе, в телефоне — 47 непрочитанных сообщений от клиентов. Одни спрашивают цену, другие жалуются на доставку, третьи хотят узнать, есть ли товар на складе. Вы начинаете отвечать. Через час вы отвечаете на 10 сообщений. А впереди — ещё 37. И так каждый день.

Знакомо?

Теперь представьте другую картину.

Вы приходите в офис. В телефоне — те же 47 сообщений. Но отвечает на них не вы. У вас есть цифровой помощник. Он вежливо, понятно и, главное, правильно отвечает клиентам, уточняет детали, создаёт заказы и даже передаёт сложные вопросы вам. Вы только проверяете итог. Ваше утро начинается с чашки кофе, а не с разбора чата.

Эта книга — о том, как построить такого помощника.

Я написал её, потому что вижу каждый день: предприниматели тратят тысячи часов и миллионы рублей на попытки «внедрить ИИ», но чаще всего просто покупают красивую демку, которая не работает. Они слышат слова «агент», «автономия», «машинное обучение», но не понимают, что за ними стоит. А потом разочаровываются и говорят: «ИИ — это не для нас».

Это неправда. ИИ — для всех. Просто нужно знать, когда что использовать.

Эта книга — не учебник по программированию. Здесь нет кода, сложных формул и заумных терминов. Я обещаю: если вы умеете пользоваться Telegram и не боитесь кнопок в настройках, вы поймёте всё, что здесь написано.

Что вы узнаете из этой книги:



Чем бот отличается от ассистента, а ассистент — от агента (и почему важно не переплачивать за "крутое" решение, когда вам нужен простой и надёжный инструмент).



Как "думает" ИИ (и почему он иногда врёт — это не баг, а особенность).



Как написать инструкцию, чтобы ИИ не делал глупостей (и не обещал клиентам то, чего нет).



Как дать ИИ память (чтобы он не забывал, что вы сказали пять минут назад).



Как заставить ИИ реально делать дела (создавать заказы, отправлять письма, обновлять таблицы).



Когда одного помощника мало и как собрать команду из нескольких ИИ.



И самое важное — что ИИ нельзя доверять ни в коем случае (даже если он очень умный).

Кому нужна эта книга:



Владельцам малого и среднего бизнеса, которые хотят сэкономить время и деньги.



Менеджерам и операционным директорам, которые устали отвечать на одни и те же вопросы.



Тем, кто уже пробовал ставить чат-ботов и разочаровался.



И всем, кто хочет понять, как работает ИИ в бизнесе, но боится, что это слишком сложно.

Как читать эту книгу:

Вы можете читать её от начала до конца — я написал так, чтобы каждая глава опиралась на предыдущую. А можете открывать нужный раздел, когда сталкиваетесь с конкретной проблемой. Это ваш инструмент. Пользуйтесь им так, как вам удобно.

Одно важное предупреждение:

Эта книга не сделает из вас программиста. Она не научит вас писать код. Но она даст вам главное — понимание. Вы перестанете бояться ИИ и начнёте управлять им.

Давайте начнём. Это не так сложно, как кажется.

Глава 1. Бот, Ассистент или Агент? Как не ошибиться и не потратить деньги впустую

Вы когда-нибудь заказывали сложный кофе в кафе? "Двойной латте, на кокосовом молоке, с карамелью, без пенки, но с корицей." Если бариста — робот, он, скорее всего, сломается.

А если бы вы сказали: "Принесите мне, пожалуйста, самый вкусный кофе для утреннего бодрствования, который есть у вас". Робот бы задумался, запустил поиск по отзывам, проверил наличие ингредиентов и предложил вам "Американо с добавлением цитрусовых нот". Потому что он понимает *смысл*, а не просто команду.

В мире бизнес-автоматизации есть три главных "животных", и их нужно различать, чтобы не наступить на грабли.

Знакомьтесь: Бот, Ассистент и Агент

Представьте, что вы нанимаете сотрудника.

1. Бот (Он же «Робот-кассир» или «Исполнитель скриптов»)

Это ваш идеальный сотрудник для работы с жесткими правилами.

Как он работает:

Он не думает. Он выполняет команды. Вы ему говорите: "Если клиент говорит "Статус заказа", отвечай "Ваш заказ в пути". Если "Прайс", давай ссылку на каталог".

Пример из жизни:

Кнопочный бот в Telegram в салоне красоты. "Записаться → Выбрать услугу → Выбрать мастера → Выбрать время → Подтвердить". Он делает всё быстро, как заводной.

Когда его использовать:



У вас много одинаковых вопросов ("Сколько стоит?", "Есть ли на складе?", "Как записаться?").



Процесс предсказуем и не меняется.



Ошибка очень дорого стоит (например, если он дважды оформит заказ или отправит не тот товар).



Клиент не хочет ждать и не любит, когда его переспрашивают.

Плюсы:



Мгновенная скорость (ответ за 1-2 секунды).



Почти бесплатно (не ест ваши токены).



Предсказуемость (всегда ответит одинаково).

Минусы:



Тупость (не поймет, если его попросят "записать на *обычное* время, как в прошлый раз").

2. Ассистент (Он же «Умный менеджер» или «Диалоговый партнер»)

Это ваш сотрудник, который прошел обучение и понимает, что ему говорят.

Как он работает:

Он читает все сообщение целиком, понимает суть, может уточнить и даже дать совет. Вы ему говорите: "Помогай клиентам", и он сам разберется, что делать в каждом конкретном случае.

Пример из жизни:

Чат на сайте магазина климатической техники. Клиент пишет: "У меня старый дом со слабой проводкой, ваш кондиционер не перегрузит сеть?" Ассистент поймет страх клиента, заглянет в инструкцию и ответит: "У модели есть защита от скачков напряжения. Отдельный стабилизатор не нужен. Но для толстых стен обязательно нужен усилитель Wi-Fi."

Когда его использовать:



Клиенты пишут по-разному, путаются в словах или делают ошибки.



Задача требует понимания контекста ("Я хочу, как в прошлый раз, но только без икры").



Вам нужно, чтобы он "думал" и сравнивал информацию из нескольких источников.

Плюсы:



Понимает смысл и общается естественно.



Гибкий (может ответить на нестандартный вопрос).

Минусы:



Дороже (платит за обработку каждого сообщения).



Медленнее (ответ через 3-8 секунд, а не мгновенно).

3. Агент (Он же «Цифровой руководитель» или «Автономный исполнитель»)

Это ваш сотрудник, которому вы даете *цель*, а не *инструкцию*.

Как он работает:

Вы даете задачу: "Найди 5 строительных компаний в Москве, которые ищут поставщика металла, проверь их сайты и подготовь коммерческое предложение". Агент сам составит план: сначала поиск, потом анализ, потом написание текста. Он может сам решить, что делать дальше.

Пример из жизни:

Менеджер по продажам в компании, которая продает сложное оборудование. Агент сам находит клиентов, анализирует их потребности, готовит презентацию и назначает встречу.

Когда его использовать:



Задача состоит из нескольких разных шагов.



То, что делать дальше, зависит от того, что получилось на предыдущем шаге.



Нужно проверять результаты и иногда возвращаться назад ("этот клиент не подходит, пойдем к другому").



Вы хотите полностью снять нагрузку с человека.

Плюсы:

- Максимальная автономность (решает целые проекты).
 - Снимает "головную боль" с дорогих специалистов.
- Минусы:
- Очень дорого (тратит много токенов).
 - Сложно настроить (легко уходит в бесконечные циклы).

Как выбрать правильный инструмент за 5 минут?

Задайте себе 3 вопроса. Отвечайте честно.

1. Задача повторяется каждый день, и путь к решению всегда один и тот же? (Например, запись к врачу, заказ пиццы, проверка баланса).



ДА ⇒ БОТ (Он лучший и самый дешевый).

2. Клиенты пишут по-разному, и от точного понимания смысла зависит, что им ответить? (Например, "Хочу бота, который сможет продавать и общаться с клиентами, как человек", "А можно ли мне, без высшего образования, заработать на этом?").



ДА ⇒ АССИСТЕНТ (Он поймет суть).

3. Задача сложная, состоит из 4 и более шагов, и вам нужно, чтобы ИИ сам решал, что делать дальше? (Например, поиск клиентов, анализ рынка, подготовка тендерной документации).



ДА ⇒ АГЕНТ (Он нужен, если вы готовы платить за такую "голову").

Пять простых правил, чтобы не ошибиться

Вот что я видела в реальных компаниях. Не делайте так, как они.

Не гонитесь за "самым крутым". Если поставить Агента на место Бота — он будет "думать" 10 секунд перед тем, как сказать вам цену. Клиент уйдет.

Не надейтесь, что Бот поймет "смысл". Если ваш клиент скажет Боту "а можно вернуть товар?", а в меню нет кнопки "Возврат", он просто не ответит или скажет "не понял".

Не пытайтесь сделать одним инструментом всё. Лучше иметь простого Бота для 80% вопросов и одного Ассистента для 20% сложных.

Не слушайте разработчиков, которые говорят: "Агент — это будущее, давай сразу его". Они зарабатывают на разработке. Вы платите за результат.

Не считайте, что "поставил и забыл". Любого помощника надо учить. Ассистенту и Агенту надо давать обратную связь, чтобы они не начинали "фантазировать".

Секрет успеха: Гибрид

В 90% случаев идеальное решение — это Гибрид. Вы используете:



Бота для 80% простых вопросов (быстро, дешево, надежно).



Ассистента для 15% сложных случаев (когда клиент говорит нестандартно).



Живого человека для последних 5% (жалобы, конфликты, сложные технические вопросы).

Итоги Главы 1 (Самое важное)

- Бот — это автомат. Бьет токенами по дешевке, идеален для повторяющихся задач.
- Ассистент — это умный диалоговый сотрудник. Понимает суть, нужен для гибкого общения.
- Агент — это автономный управляющий. Сам планирует и решает сложные многошаговые задачи.
- Правильный выбор экономит деньги и время. Ошибка стоит дорого.

Ваше первое домашнее задание

Возьмите одну рутинную задачу из вашего бизнеса и ответьте на три вопроса выше.

Запишите в блокнот:



Какую задачу я автоматизирую?



Я выбираю: Бот / Ассистент / Агент / Гибрид.



Почему? Потому что...

Это станет вашим первым шагом в мир ИИ-автоматизации. Сделайте это, и мы двинемся дальше.

Глава 2. Как "думает" ИИ: Пойми своего робота, чтобы он не глючил

Представьте, что у вас есть очень умный попугай.

Вы ему говорите: "Кто написал «Войну и мир»?".

А он вам отвечает: "Толстой".

Вы удивляетесь: "Ого, какой умный!". А вы спрашиваете: "А сколько будет $2+2$?".

А он отвечает: "Лев Николаевич".

Вы злитесь: "Ты чего, тупой?".

А он просто повторяет: "Лев Николаевич".

Что произошло? Попугай не умеет считать. Он просто выучил самую вероятную комбинацию слов, которую слышал чаще всего в своей жизни.

Ваш ИИ-ассистент — это и есть такой "умный попугай", но с феноменальной памятью и скоростью.

Как на самом деле работает ИИ? (Очень простая схема)

ИИ не думает. ИИ предсказывает.

Когда вы задаете вопрос, он не ищет ответ в своей голове. Он предсказывает, какое слово с наибольшей вероятностью должно идти следующим.

Это как игра в "Найди слово". Вы говорите ему: "Я был в зоопарке, и я видел...".

А он должен подобрать самые вероятные варианты: "...льва", "...жирфа", "...обезьяну". ИИ делает это со всей вашей фразой, с историей вашего чата и с целой инструкцией, которую вы ему дали.

Три вещи, без которых ИИ не может дать ответ

У вашего ИИ-помощника есть три главных рычага, которые им управляют.

Рычаг №1. Инструкция (Ваше "ТЗ")

Это то, что вы говорите роботу в самом начале. Ваша "должностная инструкция" для него.

Плохая инструкция:

"Ты — полезный и дружелюбный помощник. Будь хорошим."

Результат: Он будет пытаться быть "полезным" и "дружелюбным", но по-своему. Он может начать фантазировать о вещах, которых нет.

Хорошая инструкция:

"Ты — ассистент первой линии поддержки. Твоя цель — давать точные ответы о ценах и наличии товара. Никогда не называй цену, если не проверил ее в базе. Если клиент просит скидку — скажи 'у меня нет таких полномочий, я передам вопрос менеджеру'."

Результат: Он будет работать как четкий, предсказуемый сотрудник.

Рычаг №2. Контекст (То, что он видит прямо сейчас)

Это всё, что вы ему "подсовываете" вместе с вопросом: историю чата, документы, файлы, результаты работы других программ.

Простой пример:

Вы говорите ассистенту в чате: "Оформи доставку, как в прошлый раз, на тот же адрес".

Если у ассистента в контексте нет истории чата, он не поймет, что значит "как в прошлый раз" и "на тот же адрес".

Классическая проблема: Если диалог очень длинный, самая старая часть "выпадает" из его памяти. Он просто забывает, о чем вы говорили 20 сообщений назад.

Рычаг №3. Память тренировки (Что он "знает" от рождения)

Это как "общее образование" вашего ИИ. Он прочитал все книги, статьи, форумы и законы в интернете до определенной даты (например, до середины 2024 года).

Что он "знает":



Статьи Уголовного кодекса РФ.



Цену на машину в 2022 году.



Стихи Пушкина.

Что он НЕ знает:



Ваши актуальные цены и остатки на складе.



Ваши внутренние регламенты (например, "возврат возможен только в течение 14 дней").



Вашего нового директора по маркетингу.

Если вы не дадите ему эту информацию в Контексте, он "додумает" ее из своей старой "памяти тренировки". И вот тут он начинает врать (ИИ называют это "галлюцинации").

Галлюцинации: Почему ваш ассистент иногда несет чушь?

Галлюцинация — это когда ваш ИИ выдает красивый, структурированный, *но полностью выдуманный*

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.