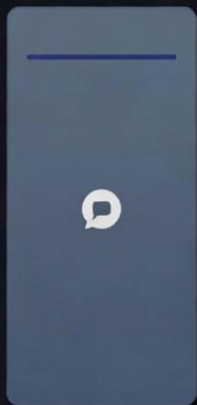
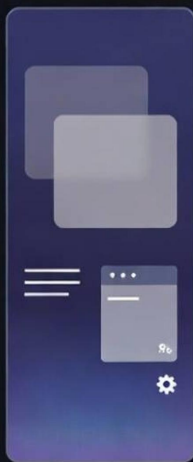


БОТ, АССИСТЕНТ ИЛИ АГЕНТ?



БОТ



АССИСТЕНТ



АГЕНТ

Джулиан Кейн

Джулиан Кейн

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

<https://litres.ru/74008831>

SelfPub; 2026

Аннотация

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	9
Знакомьтесь: Бот, Ассистент и Агент	10
1. Бот (Он же «Робот-кассир» или «Исполнитель скриптов»)	10
2. Ассистент (Он же «Умный менеджер» или «Диалоговый партнер»)	11
3. Агент (Он же «Цифровой руководитель» или «Автономный исполнитель»)	13
Как выбрать правильный инструмент за 5 минут?	15
Пять простых правил, чтобы не ошибиться	16
Секрет успеха: Гибрид	17
Итоги Главы 1 (Самое важное)	18
Ваше первое домашнее задание	19
Глава 2. Как "думает" ИИ: Пойми своего робота, чтобы он не глючил	20
Как на самом деле работает ИИ? (Очень простая схема)	21
Три вещи, без которых ИИ не может дать ответ	22

Рычаг №1. Инструкция (Ваше "ТЗ")	22
Рычаг №2. Контекст (То, что он видит прямо сейчас)	23
Рычаг №3. Память тренировки (Что он "знает" от рождения)	23
Галлюцинации: Почему ваш ассистент иногда несет чушь?	25
Конец ознакомительного фрагмента.	26

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 на-

чинается 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, пойдём 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", "...жирафа", "...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.