

БИЗНЕС НА СИСТЕМАХ

НЕЙРОСЕТИ ВМЕСТО ОТДЕЛА



Как малому бизнесу автоматизировать
рутину с помощью ИИ

ALEKSEY NIK

Бизнес на системах

Aleksey Nik

Нейросети вместо отдела

«Автор»

2026

Nik A.

Нейросети вместо отдела / А. Nik — «Автор», 2026 — (Бизнес на системах)

Нейросеть в закладках есть, а рутины меньше не стало? Эта книга — рабочая инструкция для владельца малого бизнеса: как отдать ИИ повторяющуюся работу и не получить ошибки перед клиентами. Здесь нет обзоров модных сервисов и обещаний «всё изменится за неделю». Зато есть система на 30 дней: журнал времени, расчёт окупаемости до первых трат, правила безопасности и обезличивания данных, готовые шаблоны заданий и карточки проверки. Вы научитесь: находить задачи, которые стоит автоматизировать, и те, которые нельзя; ускорять ответы клиентам, работу с заявками, документы, тексты, аналитику и внутренние процессы; собирать связки сервисов без программирования; проверять результаты и вовремя ослаблять или усиливать контроль. В приложениях — библиотека промптов, бланки аудита, калькулятор и чек-лист. Принцип книги: ИИ готовит, человек проверяет и решает. Расчёты в примерах условные — вы подставите свои цифры и узнаете, окупится ли идея.

© Nik A., 2026

© Автор, 2026

Содержание

ВВЕДЕНИЕ. Для кого эта книга и чего от неё не ждать	6
Кому подойдёт эта книга	7
Для кого книга не подойдёт	8
Что значит «вместо отдела»	9
Важная оговорка об учебных примерах	10
Чего не стоит ждать	11
Как устроена книга	12
Как читать эту книгу	13
Карта результата за 30 дней	14
Три правила, которые стоит запомнить сразу	15
Про персональные данные	16
Что нужно, чтобы начать	17
С чего начать прямо сейчас	18
ЧАСТЬ I. ДИАГНОСТИКА: КУДА УХОДИТ ВАШ ДЕНЬ	19
Ситуация	19
В чём настоящая проблема	20
Как это работает	21
Пошаговая инструкция: как превратить «интерес к ИИ» в первую задачу	22
Рабочие шаблоны	23
Шаблон 1. Пробный запуск для проверки задачи	23
Шаблон 2. Определение пробелов	23
Шаблон 3. Проверка, подходит ли задача	23
Учебный кейс с расчётами	24
Ошибки внедрения	25
Как проверить, что работает	26
Вопросы, которые возникают у владельцев	27
Чек-лист главы	28
Практическое задание	29
Переход	30
ГЛАВА 2. Аудит рутины: находим задачи, которые съедают бизнес	31
Ситуация	31
В чём настоящая проблема	32
Как это работает	33
Пошаговая инструкция	34
Рабочие шаблоны	35
Шаблон 1. Форма записи в журнале рутин	35
Шаблон 2. Разбор журнала с помощью нейросети	35
Шаблон 3. Оценка шаблонности задачи	35
Шаблон 4. Вопросы сотрудникам	35
Учебный кейс с расчётами	37
Ошибки внедрения	39
Как проверить, что работает	40
Альтернатива без ИИ	41
Вопросы, которые возникают у владельцев	42
Чек-лист главы	43

Практическое задание	44
Переход	45
ГЛАВА 3. Что можно доверить ИИ, а что нельзя: карта риска	46
Ситуация	46
В чём настоящая проблема	47
Как это работает	48
Пошаговая инструкция	49
Рабочие шаблоны	50
Шаблон 1. Режимы работы с ИИ	50
Шаблон 2. Карточка проверки результата	50
Шаблон 3. Блок запретов для вставки в задание	51
Шаблон 4. Подготовка к разговору со специалистом	51
(красный уровень)	
Учебный кейс с расчётами	52
Ошибки внедрения	53
Как проверить, что работает	54
Альтернатива без ИИ	55
Вопросы, которые возникают у владельцев	56
Чек-лист главы	57
Практическое задание	58
Переход	59
ГЛАВА 4. Экономика автоматизации: как посчитать окупаемость до	60
того, как тратить деньги	
Ситуация	60
В чём настоящая проблема	61
Как это работает	62
Пошаговая инструкция	63
Рабочие шаблоны	64
Шаблон 1. Таблица расчёта окупаемости	64
Шаблон 2. Проверка расчёта с помощью нейросети	64
Шаблон 3. Решение по результатам расчёта	64
Шаблон 4. Вопросы подрядчику, если вам предлагают	64
«внедрение под ключ»	
Учебный кейс с расчётами	66
Ошибки внедрения	67
Как проверить, что работает	68
Альтернатива без ИИ	69
Вопросы, которые возникают у владельцев	70
Чек-лист главы	71
Практическое задание	72
Переход	73
ЧАСТЬ II. БАЗА: ЧТО НУЖНО ПОДГОТОВИТЬ	74
Ситуация	74
В чём настоящая проблема	75
Как это работает	76
Пошаговая инструкция	77
Конец ознакомительного фрагмента.	78

Aleksey Nik

Нейросети вместо отдела

ВВЕДЕНИЕ. Для кого эта книга и чего от неё не ждать

Эта книга написана для владельца небольшого бизнеса, который каждый вечер закрывает ноутбук с ощущением, что день прошёл, а дела не сдвинулись. Вы отвечаете на однотипные сообщения, собираете документы, пересылаете заявки, переписываете одно и то же предложение для разных клиентов. К вечеру голова пустая, а список на завтра не короче, чем был утром.

Если вы узнали себя, дальше будет предметный разговор. Без вдохновляющих историй и без обещаний, что «всё изменится за неделю». Книга устроена как рабочая инструкция: в ней есть шаги, шаблоны, расчёты и проверки. Её задача — чтобы через 30 дней у вас работала одна конкретная автоматизация, а вы знали, сколько времени она вам сэкономила.

Кому подойдёт эта книга

Книга рассчитана на владельцев и руководителей малого бизнеса: ИП, небольшие студии, магазины, автосервисы, производственные мастерские, локальные сервисы, онлайн-магазины. Типичный читатель управляет командой от одного до пятнадцати человек, а иногда работает в одиночку.

Программировать вы не умеете, и это не требуется. Всё, что нужно, — уметь пользоваться почтой, мессенджером, таблицей и текстовым редактором. Если вы справляетесь с этим, вы справитесь и с материалом книги.

Возможно, вы уже пробовали нейросеть. Открыли чат, написали «помоги мне с рекламой», получили общий текст, который можно вставить в объявление любого бизнеса в стране, и закрыли вкладку. Это самый частый опыт, и он не говорит, что нейросети вам не подходят. Он говорит, что вы получили инструмент без инструкции. Инструкция — это то, что вы держите в руках.

Для кого книга не подойдёт

Лучше сказать об этом сразу, чтобы вы не потратили время зря.

Книга не подойдёт, если вы ищете способ заработать, ничего не делая. Нейросеть не создаёт клиентов из воздуха и не заменяет продукт, который никому не нужен. Она убирает рутину, а не отсутствие спроса.

Книга не подойдёт, если вам нужен обзор модных сервисов «на сегодня». Сервисы и тарифы меняются быстро, и книга, привязанная к ним, устареет за несколько месяцев. Поэтому здесь описан не список кнопок, а способ рассуждать: как выбрать задачу, как проверить результат, как понять, окупилось ли.

Книга не подойдёт, если вы рассчитываете передать ИИ ответственность за решения: договоры, налоги, увольнения, цены. Об этом отдельно ниже.

Что значит «вместо отдела»

В названии книги есть слова «вместо отдела». Это метафора, и её нужно понимать правильно.

Нейросеть не заменяет ответственного человека. Она не отвечает перед клиентом, перед налоговой, перед судом, перед вашими сотрудниками. Если она ошиблась, отвечаете вы. Поэтому в каждой системе из этой книги остаётся человек, который проверяет результат и принимает решение.

Что нейросеть реально забирает — рутину. Это первичный разбор входящих заявок, черновики ответов, оформление документов по шаблону, выжимка из длинной переписки, сортировка отзывов, подготовка сводок. Всё то, что раньше выполнял «невидимый отдел» из вас самих, вашего администратора и вечерних часов после работы. Метафора означает, что объём такой работы можно перенести на инструмент. Она не означает, что инструмент возьмёт на себя ответственность.

Запомните формулу, на которой построена вся книга: **ИИ готовит, человек проверяет и решает.**

Важная оговорка об учебных примерах

Все ситуации в книге — учебные модели. Числа в примерах — условные входные данные, а не измеренные результаты реальных компаний.

Это значит следующее. Когда в книге написано, что в учебном примере сотрудник тратит два часа в день на ответы на однотипные вопросы, это допущение для расчёта, а не данные чьего-то бизнеса. В книге нет реальных клиентов, выдуманных отзывов и историй вида «один предприниматель сократил расходы вдвое». Такие истории невозможно проверить, а ваши решения должны опираться на ваши собственные измерения.

Поэтому в каждой главе вы будете подставлять свои числа. Условные примеры показывают ход расчёта, а не обещают итог. Ваш результат может оказаться больше, меньше или нулевым, и честный расчёт нужен как раз затем, чтобы это выяснить до того, как вы потратите деньги.

Чего не стоит ждать

Книга не гарантирует доход. Здесь нет фраз о том, что вы заработаете или сократите расходы на какой-то процент. Такие обещания невозможны: результат зависит от вашей ниши, ваших процессов, ваших людей и того, насколько аккуратно вы будете внедрять.

Книга не обещает, что ИИ всегда прав. Нейросети ошибаются: придумывают факты, путают числа, уверенно пишут то, чего не существует. Глава 16 посвящена проверке: как выстроить контроль, чтобы ошибка не дошла до клиента.

Книга не заменяет специалистов. Бухгалтер, юрист, кадровик, технический специалист остаются на своих местах. ИИ может подготовить для них материал и сэкономить их время, но не принять решение вместо них.

Как устроена книга

Книга состоит из введения, четырёх частей, заключения и приложений.

Часть I — диагностика. Вы выясните, куда уходит ваше время, какие задачи можно отдать ИИ, какие нельзя, и как посчитать, окупится ли автоматизация, прежде чем тратить на неё деньги.

Часть II — база. Вы выберете сервис под свою задачу, организуете рабочее место с учётом безопасности, научитесь формулировать задания и подготовите описание вашего бизнеса, чтобы ИИ работал с вашими фактами, а не с общими фразами.

Часть III — внедрение по функциям. Продажи, переписка и контент, документы, маркетинг и аналитика, поддержка клиентов, внутренние процессы. Каждая глава — отдельная функция. Вам не нужно читать их все подряд: выберите ту, где болит сильнее всего.

Часть IV — система. Как соединить инструменты между собой без программирования, как проверять качество (глава 16 целиком посвящена контролю), как составить план на 30 дней и как не попасть в новую зависимость от сервиса или подрядчика.

В заключении разобрано, что делать, если ничего не получилось. Это не формальность: у части читателей первая попытка не сработает, и важно понимать, где искать причину.

В приложениях собраны готовые материалы: библиотека промптов, таблица аудита, калькулятор экономии, чек-лист безопасности и словарь терминов.

Как читать эту книгу

Главная рекомендация: не читайте всё подряд за один вечер. Книга рассчитана на работу, а не на чтение.

Читайте по одной главе. В конце каждой есть практическое задание на 30–60 минут. Сделайте его до перехода к следующей главе. Если пропустить задания, вы получите знания без результата, а результат — единственное, ради чего книга написана.

В каждой главе есть шаблоны. Это готовые тексты заданий для нейросети и рабочих документов. Копируйте их и подставляйте свои данные. Не старайтесь придумывать формулировки с нуля: сначала используйте шаблон, потом адаптируйте.

Каждый новый термин объясняется в момент появления. Если встретили слово, которое не объяснено, — это ошибка автора, а не ваша. Краткий словарь есть в приложении Д.

Несколько слов в книге близки по смыслу, но означают разное. **Внедрение** — весь путь от выбора задачи до решения «оставить, доработать или отказаться». **Запуск** — момент, когда вы начинаете работать на реальных данных с полной проверкой. **Связка** — техническая цепочка, соединяющая инструменты (глава 15). **Автоматизация** — результат: процесс, который работает и в котором рутину берёт на себя инструмент. Когда вы видите одно из этих слов, значение всегда такое.

Карта результата за 30 дней

Вот что вы должны получить к концу месяца, если пройдёте книгу по плану. Это не обещание дохода, а перечень рабочих результатов, которые вы сможете предъявить сами себе.

Неделя 0 (за пять рабочих дней до старта). Журнал. Вы ведёте журнал повторяющихся действий и фиксируете время секундомером. Без этих записей аудит будет опираться на память, а память ошибается.

Неделя 1. Диагностика. У вас есть заполненная таблица рутин: что вы и ваши сотрудники делаете регулярно, сколько времени это занимает, какие задачи повторяются. Вы отметили задачи, которые можно передать ИИ, и те, которые передавать нельзя. Вы выбрали одну задачу для первой автоматизации.

Неделя 2. Подготовка. Вы выбрали сервис, настроили рабочее место и правила безопасности, написали рабочее задание для выбранной задачи и подготовили краткое описание вашего бизнеса, которое будете давать нейросети как исходный материал.

Неделя 3. Запуск. Вы запустили автоматизацию на реальных, но безопасных данных. Вы сравниваете результат с тем, как делали это вручную. Вы фиксируете ошибки и уточняете задание.

Неделя 4. Измерение и закрепление. Вы посчитали, сколько времени сэкономлено, сколько денег потрачено на инструменты, и принимаете решение: оставить, доработать или отказаться. Вы описали процесс так, чтобы его мог повторить другой человек.

Отказ — тоже результат: если расчёт не сошёлся, вы сэкономили деньги и время.

Три правила, которые стоит запомнить сразу

Первое: начинайте с одной задачи. Не с «автоматизации бизнеса», а с одной повторяющейся операции. Одна задача, один результат, одно измерение. Масштабирование — потом.

Второе: считайте до и после. Если вы не измерили, сколько времени занимала задача вручную, вы не узнаете, что изменилось. Поэтому в первой же части книги вы научитесь засекать время и фиксировать числа.

Третье: держите человека в контуре. Всё, что уходит клиенту, в бухгалтерию, в договор или в публичное пространство, проверяет человек. Это не недоверие к технологии, а нормальная инженерная практика: у любой системы есть вероятность сбоя, и на этот случай нужен контроль.

Про персональные данные

Отдельно предупреждаю о теме, которую многие пропускают, а потом жалеют. Клиентские базы, телефоны, переписки, паспортные и платёжные данные — это персональные данные, и у вас есть обязанности по их защите. Загружать их в публичные нейросервисы без оснований нельзя: вы не контролируете, как они будут обработаны и где окажутся.

В книге вы найдёте правила обезличивания (анонимизации): как убрать из материалов всё, что позволяет узнать человека, прежде чем отдавать текст нейросети. Для сложных случаев и вопросов о соответствии требованиям закона обращайтесь к юристу: книга не заменяет юридическую консультацию.

Что нужно, чтобы начать

Вам понадобятся компьютер или телефон с выходом в интернет, доступ к любому чат-сервису с нейросетью, таблица (подойдёт любая: Excel, Google Таблицы или аналог) и секундомер.

Время потребуется честно рассчитать: суммарно около 25–35 часов за месяц. В первые две недели это в среднем час-полтора в день, после запуска 30–40 минут в день.

Деньги на старте не обязательны. Многие сервисы дают бесплатный уровень использования, достаточный, чтобы проверить гипотезу. Условия и тарифы меняются, поэтому в книге нет конкретных цифр: актуальные условия проверяйте на официальных страницах сервисов. В главе 5 дан алгоритм, как сравнивать предложения и не переплачивать.

С чего начать прямо сейчас

Прежде чем переходить к главе 1, сделайте одно маленькое действие. Возьмите лист бумаги или откройте заметку на телефоне и запишите три задачи, которые вы выполняли на этой неделе и которые вам хотелось бы никогда больше не делать. Это не обязательно должны быть крупные дела. Подойдут: «отвечать на вопрос о цене», «собирать данные по заказам в отчёт», «переписывать предложение под клиента».

Не анализируйте и не оценивайте их. Просто запишите. Эти три строки станут отправной точкой для аудита: в шаге 1 главы 2 вы впишете их в журнал рутин и проверите, попадут ли они в число самых затратных после замеров.

В следующей главе мы разберём, почему большинство попыток использовать нейросеть заканчиваются разочарованием и что нужно изменить в подходе, чтобы получить другой результат.

ЧАСТЬ I. ДИАГНОСТИКА: КУДА УХОДИТ ВАШ ДЕНЬ

ГЛАВА 1. Почему нейросеть в закладках не экономит ни одного часа

Ситуация

Владелец небольшой автомастерской в пятницу вечером читает статью про нейросети. Статья убедительная, он добавляет сервис в закладки и обещает себе разобраться в выходные. В субботу он открывает чат и пишет: «Придумай, как мне привлечь больше клиентов». Получает список из десяти пунктов: «ведите соцсети», «просите отзывы», «запустите рекламу». Всё это он знал и без нейросети. Он закрывает вкладку. В понедельник у него снова три десятка однотипных сообщений в мессенджере, и ни одно не ответило само.

Через месяц в закладках лежит ещё два сервиса, а время на рутину осталось тем же. Таблицы рутин у него по-прежнему нет: каждый вечер находится дело поважнее, чем её завести.

В чём настоящая проблема

Обычно причину ищут в самой нейросети: «слабая модель», «не тот сервис», «надо платную версию». Это симптом, а не причина. Настоящая причина обычно в другом: у читателя нет задачи, есть желание «как-нибудь использовать ИИ».

Различие принципиальное. Задача звучит так: «Каждое утро я полтора часа отвечаю на одни и те же вопросы о цене и сроках». Желание звучит так: «Хочу автоматизировать бизнес». На задачу можно ответить конкретным решением. На желание можно ответить только списком общих советов, что нейросеть и делает.

Вторая причина — отсутствие исходных данных. Нейросеть не знает вашего прайса, ваших условий, вашего тона общения с клиентами. Если не дать ей эти сведения, она заполнит пустоты правдоподобными общими фразами. Они выглядят прилично и бесполезны на практике.

Третья причина — отсутствие измерения. Даже если нейросеть что-то сделала полезное, без замера вы не узнаете, сколько это сэкономило. А что не измерено, то в голове быстро превращается в «вроде не помогло».

Обычные советы вроде «учитесь писать промпты» или «используйте больше сервисов» не работают, потому что печат не то. Промпт (текст задания для нейросети) — это инструмент. Но инструмент без конкретной задачи — как отвёртка без винта.

Как это работает

Представьте нового сотрудника в первый день. Вы говорите ему: «Помоги с клиентами». Что он сделает? Растеряется и спросит: с какими клиентами, что именно делать, по каким правилам, что считать хорошим результатом. Если же вы даёте инструкцию: «Вот входящее сообщение, вот наш прайс, вот правила ответа, напиши черновик, я проверю», — он справится в первый день.

Нейросеть работает так же, но с одним отличием: она не переспросит. Она делает вид, что поняла, и выдаст результат. Поэтому всю работу «переспроса» нужно сделать заранее — вам.

Из этого следует рабочая схема, на которой построена вся книга. Результат нейросети зависит от четырёх вещей:

Задача. Что конкретно нужно получить: текст ответа, таблицу, список, расчёт.

Материал. Исходные данные: сообщение клиента, прайс, описание услуги, правила.

Правила. Тон, формат, ограничения, что нельзя писать.

Проверка. Кто и как смотрит результат перед использованием.

Если все четыре элемента есть, нейросеть выдаёт рабочий черновик. Если не хватает хотя бы одного, результат становится общим, случайным или ошибочным.

Пошаговая инструкция: как превратить «интерес к ИИ» в первую задачу

Цель этой главы — не внедрить автоматизацию, а правильно сформулировать первую задачу. Это занимает меньше часа и экономит недели бесплодных попыток.

Шаг 1. Откройте заметку или таблицу и вспомните прошлую неделю. Запишите все повторяющиеся действия, которые приходят в голову: ответы на вопросы, оформление документов, пересылка данных, подготовка отчётов. Не фильтруйте. Должно получиться 10–20 строк. Если получилось меньше десяти, просмотрите переписку за неделю: там обычно находится больше, чем вспоминается.

Шаг 2. Напротив каждой строки поставьте частоту. Сколько раз в неделю вы это делаете: «каждый день», «3 раза в неделю», «раз в месяц». Что должно получиться: столбец с числами. Если не помните точно, поставьте приблизительную оценку и отметьте её знаком вопроса. Позже вы измерите точнее.

Шаг 3. Напротив каждой строки поставьте время. Сколько минут занимает одно выполнение. Если не уверены, при следующем выполнении засекайте секундомером. Должно получиться: числа в минутах. Если задача каждый раз разная по длительности, запишите среднее и разброс, например «10–25 минут».

Шаг 4. Умножьте. Частота в неделю, умноженная на минуты, даёт недельные затраты. Что должно получиться: столбец «минут в неделю». Если формулы в таблице вам неудобны, считайте на калькуляторе, 15 строк займут пять минут.

Шаг 5. Отсортируйте по убыванию. Сверху окажутся задачи, которые забирают больше всего времени. Что должно получиться: топ-5 самых затратных рутин. Если в топе оказались задачи вроде «переговоры с ключевым клиентом», вычеркните их: это не рутина, а работа, требующая вас лично.

Шаг 6. Отметьте задачи, где есть повторяющаяся структура. Задайте себе вопрос: «Если бы я попросил стажёра сделать это по инструкции, он бы справился?» Если да, задача подходит для ИИ. Если нужно «чувствовать ситуацию» или принимать решение с ответственностью, не подходит. Что должно получиться: 2–3 кандидата.

Шаг 7. Для каждого кандидата ответьте на четыре вопроса. Какой результат я хочу получить? Какие исходные данные для этого нужны? По каким правилам это делается? Кто проверит результат? Если на какой-то вопрос нет ответа, задача пока не готова к автоматизации. Что делать, если не получилось: вернитесь к шагу 6 и выберите другого кандидата.

Шаг 8. Выберите одну задачу. Критерий: частая, занимает заметное время, имеет понятный результат, ошибка не приводит к серьёзным последствиям. Запишите её одним предложением по формуле: «Я хочу, чтобы нейросеть [делала что] на основе [каких данных], а я [проверял что]».

Шаг 9. Проведите пробный запуск за 15 минут. Откройте любой чат с нейросетью, скопируйте шаблон 1 ниже, подставьте свои данные и запустите. Что должно получиться: черновик, из которого видно, чего не хватает. Если результат общий и бесполезный, это нормально: значит, нужно добавить материал и правила. Это содержание главы 7.

Шаг 10. Запишите, чего не хватило. Напротив пробного результата выпишите: что в нём неверно, чего не хватает, что нужно знать нейросети дополнительно. Этот список станет основой для главы 8, где вы подготовите описание бизнеса для ИИ.

Рабочие шаблоны

Шаблон 1. Пробный запуск для проверки задачи

Ты помощник владельца небольшого бизнеса. Моя сфера: [ваша ниша, например: авто-сервис / интернет-магазин / студия].

Задача: [одно предложение, что нужно сделать, например: ответить на вопрос клиента о сроках ремонта].

Исходные данные:

[вставьте текст сообщения клиента или другой материал, предварительно удалив имена и телефоны]

Что тебе известно о моём бизнесе:

[2–3 предложения: чем занимаетесь, какие услуги, какие сроки и условия]

Сделай черновик результата. Если для хорошего результата тебе не хватает сведений, перечисли, каких именно, и не выдумывай их.

Что менять: сферу, задачу, материал и сведения о бизнесе. Последняя фраза важна: она просит нейросеть не додумывать, а сообщать о пробелах.

Шаблон 2. Определение пробелов

Вот задача, которую я хочу передать нейросети: [формулировка по формуле из шага 8].

Задай мне до семи уточняющих вопросов, ответы на которые нужны, чтобы ты мог выполнять эту задачу качественно. Вопросы должны касаться исходных данных, правил и критериев хорошего результата. Не отвечай на задачу, только задай вопросы.

Что менять: формулировку задачи. Этот шаблон превращает нейросеть из исполнителя в интервьюера: она сама подскажет, какие сведения вам нужно подготовить.

Шаблон 3. Проверка, подходит ли задача

Я владелец [ниша]. Хочу автоматизировать такую задачу: [описание задачи, как она выглядит сейчас, сколько времени занимает].

Оцени:

1. Какие части задачи можно передать нейросети, а какие нужно оставить человеку.
2. Какие ошибки нейросеть может допустить в этой задаче.
3. Какие проверки нужны перед использованием результата.

Отвечай по пунктам, без общих советов.

Что менять: нишу и описание задачи. Ответ не заменяет ваших выводов, но показывает риски, которые вы могли не заметить.

Учебный кейс с расчётами

Все числа ниже — условные входные данные для демонстрации расчёта, а не измеренные результаты реальных компаний.

Исходные данные. Условный владелец студии маникюра ведёт запись клиентов через мессенджер. Он составил таблицу рутин за неделю и получил такие строки:

Ответы на вопросы о ценах и свободных окнах: 25 раз в неделю, по 4 минуты. Итого: 100 минут.

Напоминания клиентам о записи: 20 раз в неделю, по 2 минуты. Итого: 40 минут.

Составление отчёта по записям для себя: 1 раз в неделю, 60 минут. Итого: 60 минут.

Ответы на отзывы: 5 раз в неделю, по 6 минут. Итого: 30 минут.

Переговоры с поставщиком материалов: 1 раз в неделю, 40 минут. Итого: 40 минут.

Действия. Владелец отсортировал список по убыванию: ответы на вопросы (100), отчёт (60), напоминания (40), переговоры (40), отзывы (30). Переговоры вычеркнул как задачу, требующую личного участия. Среди оставшихся выбрал ответы на вопросы: самая затратная, структура повторяется, ошибка в ответе о цене исправляется быстро.

Формулировка задачи. «Я хочу, чтобы нейросеть готовила черновики ответов на вопросы о ценах и услугах на основе моего прайса, а я проверял их перед отправкой».

Расчёт потенциальной экономии (условный). Если проверка и правка черновика занимают в среднем 1,5 минуты вместо 4, то экономия на одном ответе составляет 2,5 минуты. Умножаем на 25 ответов: 62,5 минуты в неделю. За четыре недели: около 250 минут, то есть чуть больше четырёх часов.

Это допущение, а не прогноз. В реальности время проверки может оказаться и 3 минуты, и 1 минута. Именно поэтому в главе 4 мы научимся считать с запасом и с разными сценариями, а в главе 17 — измерять фактический результат.

Ошибки внедрения

1. Начинать с выбора сервиса. Новичок тратит неделю на сравнение платформ, не зная, какая задача перед ним стоит. Причина: желание найти «правильный инструмент». Профилактика: сначала задача, потом инструмент. Глава 5 появляется в книге после диагностики не случайно.

2. Брать слишком большую задачу. «Автоматизировать продажи» — не задача, а направление. Результат: ничего не получается, мотивация пропадает. Профилактика: формулируйте по формуле из шага 8, где есть конкретный вход и конкретный выход.

3. Давать нейросети задачу без материала. Пример: «напиши ответ клиенту» без прайса и условий. Нейросеть выдумает цены и сроки. Профилактика: всегда прикладывайте исходные данные и добавляйте фразу «не выдумывай, если не хватает сведений».

4. Принимать результат без проверки. Нейросеть пишет уверенным тоном даже тогда, когда ошибается. Риск: клиент получает неверную цену или обещание, которое вы не можете выполнить. Профилактика: каждый результат на первых этапах проверяет человек.

5. Не засекайте время «до». Владелец уверен, что экономит час в день, но не может это подтвердить. Через месяц возникает сомнение: «Кажется, не помогло». Профилактика: измеряйте исходное время до запуска. Это делается секундомером за одну неделю.

6. Загружать данные клиентов в сервис. Имена и телефоны в чат вставлять нельзя: правила обезличивания разобраны в главе 6.

7. Бросать после первой неудачи. Первый результат почти всегда посредственный. Это не вердикт, а материал для доработки. Профилактика: заложите минимум три итерации (круга уточнения) до оценки.

Как проверить, что работает

Эта глава не внедряет автоматизацию, поэтому и критерий здесь другой. Глава «внедрена», если у вас есть три вещи:

- таблица рутин с частотой и временем по каждой строке;
- одна выбранная задача, сформулированная по формуле из шага 8;
- результат пробного запуска и список того, чего не хватило.

Измеряемый показатель: суммарное число минут в неделю, которое занимает выбранная задача. Это ваша точка отсчёта.

Время на выполнение: от 60 до 90 минут, если вы составляете таблицу по памяти и перепроверяете по переписке. Затраты денег: ноль. Бесплатного уровня большинства чат-сервисов достаточно для пробного запуска; тарифы проверяйте на дату запуска.

Критерий «не внедрено»: вы не можете назвать задачу одним предложением или не знаете, сколько минут в неделю она занимает.

Вопросы, которые возникают у владельцев

«У меня нет повторяющихся задач, каждый день всё по-разному». Обычно это вопрос масштаба. Даже в «уникальной» работе есть повторяющиеся элементы: ответы на похожие вопросы, оформление похожих документов, сбор похожих данных. Посмотрите переписку за две недели: повторы обнаружатся.

«Можно ли сразу выбрать три задачи?» Можно записать три, но запускать стоит одну. Вторая и третья пойдут по уже отработанной схеме быстрее. Три задачи сразу рассеивают внимание, и вы не поймёте, что именно сработало.

«А если мне нужно, чтобы нейросеть отвечала клиентам сама, без моей проверки?» На старте не рекомендуется. Условия автономности описаны в главе 16.

«Что, если задачу легче сделать без нейросети?» Тогда делайте без неё. Если, например, вопрос о цене задаётся три раза в месяц, быстрее держать готовый текст в заметках. ИИ оправдан там, где повторов много и каждый чуть отличается. Для одинаковых повторов достаточно шаблона ответа или быстрых ответов в мессенджере: это дешевле, надёжнее и не требует проверки.

Чек-лист главы

- Я записал 10–20 повторяющихся действий за прошлую неделю.
- Напротив каждого указана частота выполнения.
- Напротив каждого указано время в минутах (измеренное или оценочное).
- Я посчитал минуты в неделю по каждой строке.
- Я отсортировал список и выделил топ-5.
- Я вычеркнул задачи, требующие моего личного участия.
- Я выбрал одну задачу и записал её по формуле «нейросеть делает — на основе чего — я проверяю».
- Я провёл пробный запуск по шаблону 1 и сохранил результат.
- Я выписал, чего не хватило нейросети для хорошего результата.

Практическое задание

Время: 45–60 минут.

Выполните шаги 1–10 из инструкции. Итогом должен стать один файл или лист с тремя блоками: таблица рутин с расчётом минут в неделю, формулировка выбранной задачи и результат пробного запуска с пометками о пробелах.

Критерий выполнения: вы можете показать любому человеку выбранную задачу, назвать число минут в неделю, которое она занимает, и перечислить минимум три вещи, которых нейросети не хватило для хорошего результата. Если хотя бы один из трёх пунктов отсутствует, задание не выполнено.

Переход

Вы выбрали одну задачу на основе своих оценок, а оценки на глаз часто расходятся с реальностью. В следующей главе вы проведёте полноценный аудит: засечёте время, найдёте скрытые рутины и убедитесь, что для первой автоматизации выбрана действительно самая затратная и подходящая задача.

ГЛАВА 2. Аудит рутины: находим задачи, которые съедают бизнес

Ситуация

Владелица небольшого интернет-магазина товаров для дома уверена, что больше всего времени у неё уходит на закупки. В пятницу она впервые ведёт записи: отмечает в заметке каждое действие и время. К вечеру выясняется неприятное. Закупки заняли сорок минут. Ответы покупателям на вопросы «есть ли в наличии» и «когда придёт» заняли около часа за пятницу: больше, чем закупки. Ещё час ушёл на то, чтобы найти нужные файлы и сверить остатки. Она вспоминает, что говорила сотруднице: «Мне некогда заниматься закупками». Оказалось, что некогда ей совсем другим.

В чём настоящая проблема

Симптом: «я постоянно занят, а результата не видно». Причина обычно в том, что восприятие времени искажено. Мы хорошо помним крупные и неприятные дела и почти не замечаем мелкие. Двадцать ответов по две минуты не запоминаются как «сорок минут работы». Они запоминаются как «опять отвлекают».

Поэтому совет «проанализируйте свой день» не работает. Анализировать по памяти значит анализировать собственные впечатления, а не факты. Для первого шага нужны замеры, пусть неточные, но настоящие.

Вторая причина: рутина не бывает подписана. В списке дел нет пункта «искать нужный файл» или «уточнять у сотрудника, что имел в виду клиент». Эти действия размазаны по дню, и именно они часто составляют заметную долю потерь. Пока вы их не назвали, их нельзя ни посчитать, ни передать.

Как это работает

Аудит рутины состоит из трёх частей: **замер, классификация и оценка пригодности**.

Замер отвечает на вопрос «сколько на самом деле». Вы пять рабочих дней фиксируете повторяющиеся действия и их длительность.

Классификация отвечает на вопрос «что это за действие». Рутинные действия делятся по типу работы: текст (ответить, написать, переписать), данные (перенести, свести, сверить), документ (оформить, заполнить, проверить), координация (напомнить, передать, уточнить). У каждого типа свои способы автоматизации.

Оценка пригодности отвечает на вопрос «стоит ли отдавать это ИИ». Для каждой задачи вы ставите две оценки по шкале от 1 до 3. Первая — шаблонность: насколько повторяется структура (1 — каждый раз по-новому, 3 — почти всегда одинаково). Вторая — цена ошибки: что будет, если результат окажется неверным (1 — пустяк, 3 — серьёзный ущерб или юридические последствия).

Приоритет считается просто: **минуты в неделю × шаблонность ÷ цена ошибки**. Чем больше число, тем выше задача в списке. Формула не научная, а рабочая: она помогает не выбирать по настроению.

Пошаговая инструкция

Шаг 1. Подготовьте журнал. Откройте записку на телефоне или лист бумаги и озаглавьте его «Журнал рутин». Используйте шаблон 1 ниже. Первыми строками впишите три задачи из введения и проверьте в конце недели, попали ли они в число самых затратных. Должно получиться: пустая форма, которая всегда под рукой. Если неудобно писать в течение дня, заведите голосовые заметки и расшифруйте их вечером.

Шаг 2. Договоритесь о правиле записи. Записывайте любое действие, которое вы уже делали раньше и сделаете снова, если оно длится от 2 минут. Не записывайте разовые решения и переговоры. Должно получиться: понятное правило, по которому вы не сомневаетесь над каждой строкой. Если сомневаетесь, записывайте: лишнее вычеркнете потом.

Шаг 3. Ведите журнал пять рабочих дней подряд. Фиксируйте время начала, время конца и название действия. Это занимает около 30 секунд на запись. Должно получиться: 30–60 строк за неделю. Если вы забываете, поставьте напоминание на каждые два часа с вопросом «что я делал?».

Шаг 4. Проверьте журнал по следам. В конце недели откройте переписку, почту, календарь и историю заказов. Найдите действия, которые вы не записали. Должно получиться: дополнительные 5–10 строк. Если они находятся постоянно, значит, часть работы вы делаете на автомате. Это самые ценные находки.

Шаг 5. Попросите сотрудников описать их рутину. Каждому из команды задайте три вопроса из шаблона 4. Должно получиться: список повторяющихся дел, которые вы со стороны не видите. Если сотрудники отвечают осторожно, объясните, что вы ищете скучные задачи, а не оцениваете людей. Контроль и оценка работников в эту книгу не входят.

Шаг 6. Объедините похожие записи. «Ответил о цене», «написал по наличию», «уточнил сроки» — это одна группа «ответы на вопросы клиентов». Должно получиться: 8–15 групп. Если групп больше двадцати, объедините ещё раз на более крупном уровне.

Шаг 7. Посчитайте минуты в неделю по каждой группе. Сложите время всех записей группы. Должно получиться: столбец с итогом. Если неделя была нетипичной (отпуск, аврал), отметьте это и повторите замер ещё одну неделю.

Шаг 8. Присвойте тип. Напротив каждой группы поставьте метку: Т, Д, Док или К. Должно получиться: полностью размеченная таблица. Если действие совмещает два типа, выберите основной.

Шаг 9. Поставьте две оценки. Шаблонность от 1 до 3 и цену ошибки от 1 до 3. Для шаблонности возьмите последние пять выполнений задачи и сравните: насколько они похожи. Для цены ошибки представьте худший реалистичный исход неправильного результата. Должно получиться: две цифры на строку. Если сомневаетесь в оценке, используйте шаблон 3.

Шаг 10. Посчитайте приоритет. Умножьте минуты на шаблонность и разделите на цену ошибки. Должно получиться: итоговое число на строку. Если делить неудобно, ограничьтесь задачами с ценой ошибки 1 и 2.

Шаг 11. Отсортируйте и выберите три лидера. Откройте список с наибольшим приоритетом. Должно получиться: три задачи-кандидата. Если первая строка — задача, где вы не готовы допустить ошибку, переходите ко второй. Критерии допустимости подробно разобраны в главе 3.

Шаг 12. Сравните результат со своей первой таблицей из главы 1. Совпала ли выбранная вами тогда задача с лидерами аудита? Должно получиться: ясность, совпали оценки на глаз с замерами или нет. Если не совпали, доверяйте замерам.

Рабочие шаблоны

Шаблон 1. Форма записи в журнале рутин

Дата: ____

Начало — конец: ____ — ____

Что делал (одной фразой): ____

Для кого / по какому поводу: ____

Откуда брал данные: ____

Это уже было раньше? да / нет

Что менять: ничего, кроме содержимого. Строка «откуда брал данные» важна: она показывает, какие материалы понадобятся нейросети.

Шаблон 2. Разбор журнала с помощью нейросети

Вот мой журнал рабочих действий за неделю. Имена, телефоны и названия клиентов я удалил.

[вставьте журнал]

Сделай следующее:

1. Сгруппируй похожие действия и назови каждую группу.
2. Посчитай суммарное время по группам в минутах.
3. Отметь типы: текст, данные, документ, координация.
4. Выведи результат таблицей: группа, тип, раз в неделю, минут в неделю.

Не выдумывай данные. Если запись непонятна, перечисли такие записи отдельным списком.

Что менять: вставить журнал. Обязательно проверьте суммы вручную на двух-трёх группах: нейросети нередко ошибаются в арифметике.

Шаблон 3. Оценка шаблонности задачи

Задача: [название]. Вот пять последних примеров её выполнения (без персональных данных):

1. [пример]
2. [пример]
3. [пример]
4. [пример]
5. [пример]

Определи: какая часть содержимого повторяется от случая к случаю, а какая меняется. Оцени шаблонность по шкале от 1 до 3 и объясни оценку в трёх предложениях.

Что менять: название и примеры. Оценка нейросети — подсказка, окончательное решение остаётся за вами.

Шаблон 4. Вопросы сотрудникам

1. Какие три дела на этой неделе вам показались самыми скучными и повторяющимися?
2. Что вы делаете, чтобы найти нужную информацию, и сколько на это уходит времени?
3. Какое действие вы бы с радостью передали, если бы это было можно?

Что менять: ничего. Спрашивайте устно или письменно, но не анонимно, иначе потеряете уточнения.

Учебный кейс с расчётами

Все числа ниже — условные входные данные, а не измеренные результаты реальных компаний.

Исходные данные. Условный интернет-магазин товаров для дома, три человека. Владелец вела журнал пять дней. После объединения записей получились такие группы:

Группа

Тип

Раз в неделю

Минут в неделю

Ответы покупателям о наличии и сроках

Т

60

180

Поиск файлов и сверка остатков

Д

15

90

Оформление карточек новых товаров

Док

6

120

Напоминания курьерам и поставщикам

К

20

40

Ответы на отзывы

Т

10

50

Оценки. Ответы покупателям: шаблонность 3, цена ошибки 2 (неверный срок вызовет недовольство, но исправим). Поиск файлов: шаблонность 2, цена ошибки 1. Карточки товаров: шаблонность 2, цена ошибки 2. Напоминания: шаблонность 3, цена ошибки 1. Отзывы: шаблонность 2, цена ошибки 1.

Расчёт приоритета.

Ответы покупателям: $180 \times 3 \div 2 = 270$.

Поиск файлов: $90 \times 2 \div 1 = 180$.

Карточки: $120 \times 2 \div 2 = 120$.

Напоминания: $40 \times 3 \div 1 = 120$.

Отзывы: $50 \times 2 \div 1 = 100$.

Результат. Лидер списка — ответы покупателям, затем поиск файлов. Поиск файлов, как выяснилось, нейросеть не решает: проблема в беспорядке хранения. Здесь выгоднее навести порядок в папках, чем подключать ИИ. Это нормальный вывод аудита: не каждая найденная потеря требует нейросети.

Второй сценарий: производство. Условная мебельная мастерская на четырёх человек. В журнале у владельца самой крупной строкой оказался расчёт сметы по заявке: 8 раз в неделю по 35 минут, то есть 280 минут. Шаблонность 2 (материалы разные, структура сметы одна), цена ошибки 3 (ошибка в смете ведёт к убыткам). Приоритет: $280 \times 2 \div 3 \approx 187$. Задача попала в список, но с пометкой: ИИ может подготовить черновик, а итоговую цифру обязан проверить человек. Решение здесь не «передать нейросети», а «передать подготовку, оставить проверку».

Сравнение «по памяти» и «по замеру» (условные числа).

Задача

Оценка по памяти

Замер

Расхождение

Ответы покупателям

90 мин в неделю

180 мин

в 2 раза больше

Закупки

240 мин

150 мин

на 90 мин меньше

Карточки товаров

60 мин

120 мин

в 2 раза больше

Разница показывает, почему память — плохой источник данных.

Ошибки внедрения

1. Вести журнал один день. Один день нетипичен: в нём может не быть недельных задач. Профилактика: минимум пять рабочих дней, лучше две недели.

2. Менять привычки во время замера. Человек знает, что его наблюдают, и невольно работает иначе. Профилактика: не пытайтесь вести себя «правильно», записывайте как есть.

3. Записывать крупно. Строка «работа с клиентами, 4 часа» ничего не говорит. Профилактика: дробите до действий, которые вы могли бы описать стажёру.

4. Игнорировать «мелочи». Сто записей по две минуты дают больше, чем одно дело на три часа. Профилактика: правило записи от двух минут, без исключений.

5. Выбирать по приоритету, не глядя на риск. Высокий результат формулы не отменяет здравого смысла. Профилактика: задачи, где ошибка ведёт к юридическим или финансовым последствиям, на старте не берите.

6. Считать, что любая потеря решается ИИ. Потерянные файлы, путаница в договорённостях, отсутствие регламента — организационные проблемы. Профилактика: к каждой строке задайте вопрос «это нужно автоматизировать или просто организовать?».

7. Передавать журнал нейросети с данными клиентов. Пишите в журнале «клиент А», «клиент Б» уже на этапе записи: правила обезличивания в главе 6.

Как проверить, что работает

Аудит считается выполненным, если у вас есть:

журнал минимум за пять рабочих дней, в котором не менее тридцати записей;

таблица групп с минутами в неделю, типами и двумя оценками;

рассчитанный приоритет и три задачи-кандидата;

одна выбранная задача, для которой вы можете назвать минуты в неделю, исходные данные и человека, который проверяет результат.

Измеряемый показатель: суммарное время выбранной задачи в минутах в неделю по замеру, а не по памяти.

Время: пять дней ведения журнала по 5–10 минут в день и около 60 минут на обработку.

Деньги: ноль. Если вы разбираете журнал через чат-сервис, бесплатного уровня обычно достаточно для объёма в несколько десятков строк; тарифы проверяйте на дату запуска.

Критерий «не внедрено»: вы выбрали задачу, но не можете показать записи, на основании которых её выбрали.

Альтернатива без ИИ

Сам аудит нейросеть не требует. Журнал, таблица и калькулятор справляются полностью. Нейросеть полезна только на шаге группировки, если записей много и вам лень объединять их вручную. Если записей меньше сорока, быстрее сгруппировать самому: вы заодно запомните, что в списке, и увидите повторы глазами.

Вопросы, которые возникают у владельцев

«Нужно ли вести журнал за сотрудников?» Нет. Достаточно собрать от них ответы по шаблону 4. Подробный контроль чужого времени — отдельная тема и к автоматизации рутины отношения не имеет.

«А если неделя была нетипичной?» Отметьте это в журнале и повторите замер. Для задач, которые происходят раз в месяц, берите данные из прошлых периодов: чеков, переписки, календаря.

«Мои рутинные задачи слишком мелкие, не стоит ли игнорировать их?» Решает не размер одной задачи, а суммарное время в неделю. Двадцать задач по две минуты равны сорока минутам. Если задача не набирает хотя бы тридцать минут в неделю, автоматизация вряд ли окупится.

«Что делать, если лидер списка мне не нравится?» Возьмите вторую или третью строку. Задачу, которую вы будете откладывать, вы не запустите. Но не выбирайте по принципу «что интереснее»: этот путь возвращает вас в ситуацию главы 1.

Чек-лист главы

- Я подготовил форму журнала и всегда имею её под рукой.
- Я вёл журнал минимум пять рабочих дней.
- Я просмотрел переписку и календарь и дополнил пропущенное.
- Я собрал ответы сотрудников по шаблону 4.
- Я объединил записи в группы и посчитал минуты в неделю.
- Я присвоил каждой группе тип: Т, Д, Док или К.
- Я поставил оценки шаблонности и цены ошибки.
- Я посчитал приоритет и выбрал три кандидата.
- Я сравнил замеры со своими оценками по памяти.
- Я убрал персональные данные из журнала перед любой загрузкой в сервис.

Практическое задание

Время: 30–60 минут на обработку, плюс пять дней ведения журнала.

Если журнал уже заполнен, выполните шаги 6–12. Если нет, начните вести его сегодня и вернитесь к заданию через неделю. Итог оформите одной таблицей: группы, тип, минуты в неделю, две оценки, приоритет.

Критерий выполнения: в таблице не менее восьми групп, у каждой есть замеренное время и приоритет, а три лидера отмечены. Если время указано «на глаз» хотя бы у половины строк, задание не выполнено.

Переход

Теперь у вас есть список задач и их приоритет. Но высокий приоритет не означает, что задачу можно отдавать ИИ без оговорок: в некоторых местах ошибка стоит слишком дорого. В следующей главе вы построите карту риска и узнаете, что передавать нейросети можно, что только с проверкой, а что нельзя вообще.

ГЛАВА 3. Что можно доверить ИИ, а что нельзя: карта риска

Ситуация

Владелец небольшой студии ремонта квартир увидел, как нейросеть за минуту пишет вежливые ответы клиентам, и решил пойти дальше. Он попросил её подготовить ответ на претензию заказчика: тот жаловался на трещину в стяжке и требовал вернуть деньги. Нейросеть написала убедительное письмо, где признавала вину студии и обещала компенсацию «в полном объёме». Владелец, спеша на объект, отправил текст почти без правок. Через два дня заказчик прислал это письмо юристу как признание ответственности. Студия потратила на урегулирование больше времени, чем сэкономила за весь год на ответах.

В чём настоящая проблема

Симптом: «нейросеть подвела». Причина другая: задача была отнесена не к тому классу. Ответ на спорную претензию — это не рутинный текст, а юридически значимое заявление. Нейросеть написала его так же уверенно, как приветственное письмо, потому что для неё между ними нет разницы в весе. Различие видит только человек.

Обычные советы вроде «всегда проверяйте результат» здесь не работают, потому что не говорят, как именно проверять и что вообще можно отдавать. Проверять каждую мелочь с одинаковой тщательностью невозможно, и тогда проверка превращается в формальность. Нужна система: заранее решить, какие задачи вы отдаёте свободно, какие с обязательным просмотром, а какие не отдаёте вовсе.

Вторая причина: смешение «подготовить» и «решить». Нейросеть хорошо готовит материал: черновик, сводку, расчёт, вариант. Решение, обещание и подпись остаются за человеком. Пока эта граница не проведена письменно, она стирается в момент спешки.

Как это работает

Карта риска строится на двух вопросах к каждой задаче.

Вопрос 1: что будет, если результат окажется неверным? Ответы делятся на три уровня:

Зелёный уровень. Ошибка вызовет лёгкое неудобство и исправится за минуты. Примеры: черновик поста, заголовки, сортировка отзывов по темам, пересказ длинной переписки для себя.

Жёлтый уровень. Ошибка может дойти до клиента, стоить денег или репутации, но её можно перехватить проверкой. Примеры: ответы клиентам, коммерческие предложения, описания товаров, внутренние инструкции.

Красный уровень. Ошибка приводит к юридическим, налоговым, финансовым последствиям или вреду для людей. Примеры: договоры, ответы на претензии, расчёт налогов, решения о найме и увольнении, медицинские и связанные с безопасностью рекомендации, публичные заявления от имени компании в конфликте.

Вопрос 2: насколько легко заметить ошибку? Если ошибка очевидна (текст вышел на другом языке, пропущен абзац), её заметит любой. Если она скрыта (чуть неверная цифра в таблице, выдуманная ссылка на закон), её заметит только внимательный специалист. Скрытые ошибки опаснее, потому что проверяющий расслабляется.

Из двух вопросов получается правило: **чем выше уровень риска и чем труднее заметить ошибку, тем меньше ИИ делает и тем больше проверяет человек.**

Для красного уровня правило жёстче. ИИ допустим только как помощник для подготовки: собрать факты, предложить структуру, перечислить вопросы к специалисту. Итоговый документ пишет и подписывает человек, а где нужно, юрист, бухгалтер или другой профильный специалист.

Пошаговая инструкция

Шаг 1. Возьмите таблицу из главы 2. Откройте список групп с приоритетами. Должно получиться: перед глазами 8–15 строк. Если таблицы нет, вернитесь к главе 2: без неё карта риска строится на догадках.

Шаг 2. Добавьте столбец «худший реалистичный исход». Для каждой задачи одной фразой напишите, что случится, если результат окажется неверным и никто этого не заметит. Должно получиться: конкретная фраза, а не «будет плохо». Например: «клиент получит неверную цену и потребует её соблюдения». Если фраза не складывается, задача вам плохо знакома, и автоматизировать её рано.

Шаг 3. Присвойте уровень. Зелёный, жёлтый или красный по описанию выше. Должно получиться: цветовая метка на каждой строке. Если сомневаетесь между двумя уровнями, выбирайте более высокий.

Шаг 4. Оцените заметность ошибки. Поставьте «видно» или «скрыто». Спросите себя: заметит ли ошибку сотрудник без специальной подготовки? Должно получиться: вторая метка. Если не уверены, считайте ошибку скрытой.

Шаг 5. Определите режим работы для каждой задачи. По таблице ниже в разделе «Рабочие шаблоны». Должно получиться: у каждой строки один из режимов: «свободно», «с просмотром», «только подготовка», «не передавать».

Шаг 6. Назовите проверяющего. Для каждой задачи жёлтого и красного уровня запишите конкретного человека, который смотрит результат. Должно получиться: имя, а не «кто-нибудь из команды». Если проверяющего нет, задача остаётся у вас.

Шаг 7. Составьте чек-вопросы проверки. Для каждой жёлтой задачи напишите 3–5 вопросов, на которые проверяющий отвечает перед отправкой: цены совпадают с прайсом? Сроки реальные? Нет обещаний, которых вы не давали? Должно получиться: короткий список, уместающийся на одной карточке. Если вопросов больше семи, проверка станет формальностью, сократите.

Шаг 8. Составьте список запретов. Запишите, чего нейросеть не делает в вашем бизнесе никогда: не называет окончательную цену без сверки с прайсом, не обещает сроки, не признаёт вину, не даёт юридических и медицинских советов. Должно получиться: 5–8 пунктов. Этот список вы будете вставлять в каждое задание (глава 7).

Шаг 9. Проверьте задачу-кандидата на первую автоматизацию. Она должна быть зелёной или жёлтой. Для жёлтой задачи со скрытой ошибкой (цена, срок, условие) обязательны полная проверка каждого результата и карточка проверки из шаблона 2. Должно получиться: подтверждение выбора или замена. Если ваш лидер красный, переходите к следующему в списке.

Шаг 10. Запишите правила на одной странице. Карта риска, режимы, проверяющие, запреты. Должно получиться: документ, который можно показать сотруднику. Если он не помещается на страницу, вы усложнили.

Рабочие шаблоны

Шаблон 1. Режимы работы с ИИ

Уровень

Режим

Кто проверяет

Зелёный, ошибка видна

Полная проверка первые две недели, затем свободно

Вы выборочно (часть результатов)

Зелёный, ошибка скрыта

С просмотром

Вы или сотрудник

Жёлтый

С обязательным просмотром до отправки

Назначенный человек

Красный

Только подготовка материалов

Вы и профильный специалист

Красный в конфликте или суде

Не передавать

Юрист

Что менять: ничего в логике, но подставьте в таблицу свои задачи из аудита. «Свободно» для зелёных задач означает: после двух недель полной проверки без серьёзных ошибок (порядок описан в главе 16).

Шаблон 2. Карточка проверки результата

Задача: [название]

Проверяющий: [имя]

Перед отправкой ответьте «да» или «нет»:

1. Цены и условия совпадают с актуальным прайсом?
2. Нет обещаний, сроков и гарантий, которых мы не давали?
3. Нет данных, которых нет в исходном материале?
4. Тон соответствует нашему стилю?
5. Нет персональных данных, которым здесь не место?

Если хотя бы один ответ «нет», исправить или не отправлять.

Что менять: вопросы под вашу задачу. Лучше пять точных, чем десять общих.

Шаблон 3. Блок запретов для вставки в задание

Строгие ограничения:

- Не называй окончательную цену, если её нет в материале выше.
- Не обещай сроки, скидки и гарантии.
- Не признавай вину и не принимай на себя обязательства от имени компании.
- Не давай юридических, налоговых и медицинских рекомендаций.
- Если данных не хватает, напиши об этом вопросом и не придумывай.

Что менять: добавьте запреты, специфичные для вашей ниши. Например, для автосервиса: «не ставь диагноз без осмотра».

Шаблон 4. Подготовка к разговору со специалистом (красный уровень)

Мне нужно обсудить с [юристом / бухгалтером] следующую ситуацию: [описание без имён и реквизитов].

Не давай решения. Помоги подготовиться:

1. Составь список фактов, которые специалисту понадобятся.
2. Предложи 5–7 вопросов, которые стоит ему задать.
3. Отметь, какие документы стоит взять с собой.

Что менять: специалиста и описание. Здесь нейросеть экономит ваше время на подготовке, не подменяя консультацию.

Учебный кейс с расчётами

Все числа ниже — условные входные данные, а не измеренные результаты реальных компаний.

Исходные данные. Условная студия ремонта, пять человек. После аудита в таблице шесть задач. Владелец заполнил карту риска.

Ответы на первичные вопросы о ценах: жёлтый, ошибка видна. Режим: с обязательным просмотром.

Черновики постов в соцсетях: зелёный, ошибка видна. Режим: две недели полная проверка, затем выборочная.

Сводка по замерам из голосовых заметок: зелёный, ошибка скрыта (можно перепутать размеры). Режим: с просмотром, цифры сверять с источником.

Коммерческое предложение: жёлтый, ошибка скрыта (цена и объёмы). Режим: обязательная сверка с прайсом.

Ответ на претензию: красный. Режим: только подготовка фактов, текст пишет владелец, при необходимости юрист.

Расчёт налогов и взносов: красный. Режим: не передавать, это зона бухгалтера.

Расчёт: что остаётся к автоматизации. Из шести задач к первой волне допускаются три: ответы о ценах, посты и сводки. Они занимают в сумме, допустим, 300 минут в неделю из 520 по всему списку. Значит, под автоматизацию подпадает около 58 процентов затрат времени ($300 \div 520$). Остальные 42 процента остаются у людей или у специалистов.

Вывод. Если бы владелец взял все шесть задач, он получил бы нагрузку на проверку, которая съела бы экономию, и риск, который дороже экономии. Карта риска сократила список, но сделала его реалистичным. Это условный расчёт для демонстрации хода рассуждения.

Второй сценарий: розничный магазин. Условная точка продажи электроники. Зелёное: описания товаров из характеристик поставщика (ошибка видна при сверке). Жёлтое: ответы о гарантии (ошибка опасна, если нейросеть придумает условия). Красное: решения о возврате денег и ответы на требования по закону о защите прав потребителей. Для последнего режим «только подготовка», окончательное решение за владельцем, при спорах за юристом.

Ошибки внедрения

1. Считать красные задачи жёлтыми ради экономии. Причина: хочется получить больше экономии. Результат: ошибка в договоре или претензии. Профилактика: при сомнении выбирайте более высокий уровень.

2. Проверять всё одинаково. Проверяющий устаёт и пропускает важное. Профилактика: усиленная проверка для жёлтых задач, выборочная для зелёных.

3. Не назначать проверяющего. «Все смотрят» означает, что не смотрит никто. Профилактика: одно имя на каждую задачу.

4. Верить уверенному тону. Нейросеть пишет одинаково спокойно и про верное, и про выдуманное. Профилактика: чек-вопросы, которые проверяют факты, а не стиль.

5. Не записывать запреты. Правила «в голове» работают только пока вы лично рядом. Профилактика: письменный список запретов, который вставляется в каждое задание.

6. Давать ИИ юридические вопросы без специалиста. Нейросеть может процитировать несуществующую статью закона или устаревшую норму. Профилактика: любая правовая формулировка проверяется юристом или по официальному источнику.

7. Не пересматривать карту. Бизнес меняется, и вчерашний зелёный уровень завтра становится жёлтым, например, когда вы начали работать с новой категорией клиентов. Профилактика: пересмотр карты раз в квартал.

Как проверить, что работает

Карта риска «внедрена», если выполнены условия:
у каждой задачи из таблицы есть уровень, режим и, для жёлтых и красных, названный проверяющий;
есть письменный список запретов на 5–8 пунктов;
выбранная для первой автоматизации задача имеет зелёный или жёлтый уровень;
хотя бы один сотрудник (или вы сами спустя неделю) смог по этой странице понять, что можно и нельзя, без устных пояснений.

Показатель: доля задач в таблице, для которых режим определён письменно. Цель: 100 процентов по строкам, которые вы собираетесь автоматизировать.

Время: 45–60 минут. Деньги: ноль. Нейросеть здесь не нужна, хотя шаблон 4 можно использовать для подготовки к консультации. Консультация юриста или бухгалтера по красным задачам, если она понадобится, оплачивается по их тарифам: заранее уточните стоимость.

Критерий «не внедрено»: у задач нет уровней, или список запретов существует только в вашей голове.

Альтернатива без ИИ

Для красных задач единственная разумная альтернатива — профильный специалист. Для жёлтых, где нейросеть слишком рискованна, подойдут готовые шаблоны документов, утверждённые вами и проверенные юристом: письма-образцы, типовые ответы, формы коммерческих предложений. Шаблон не придумывает, не ошибается в логике и стоит один раз.

Вопросы, которые возникают у владельцев

«Если нейросеть так часто ошибается, зачем она вообще нужна?» Она ошибается не чаще стажёра, но иначе: уверенно и без сомнений. Её ценность в скорости подготовки. Проверка остаётся, но проверять готовый черновик быстрее, чем писать с нуля.

«Можно ли доверить ИИ ответы клиентам совсем без проверки?» Условия автономности описаны в главе 16. Для жёлтых и красных задач такого режима нет.

«Нужно ли согласовывать использование ИИ с клиентами?» Это зависит от вашей сферы и характера работы. Если вы обрабатываете персональные данные или работаете в регулируемой области, вопрос стоит задать юристу. Общее правило: не скрывайте использование ИИ там, где клиент вправе ожидать личного участия, и не загружайте его данные без оснований.

«Как понять, красная ли моя задача?» Задайте три вопроса: есть ли здесь юридические обязательства, деньги или чьё-то здоровье и безопасность? Придётся ли отвечать перед государственным органом? Можно ли исправить ошибку за один день без последствий? Если на первые два ответа «да» или на третий «нет», задача красная.

Чек-лист главы

Я взял таблицу из главы 2.
Для каждой задачи записал худший реалистичный исход.
Присвоил уровень: зелёный, жёлтый, красный.
Отметил заметность ошибки: видно или скрыто.
Определил режим работы для каждой задачи.
Назначил проверяющего для жёлтых и красных задач.
Составил карточку проверки для первой автоматизации.
Записал список запретов на 5–8 пунктов.
Убедился, что первая задача зелёная или жёлтая.
Уместил правила на одну страницу.

Практическое задание

Время: 45–60 минут.

Выполните шаги 1–10. Итог: одна страница с таблицей «задача, худший исход, уровень, заметность ошибки, режим, проверяющий» и блок запретов под ней.

Критерий выполнения: для вашей выбранной первой задачи есть уровень, режим, имя проверяющего и карточка проверки из 3–5 вопросов. Если у задачи нет имени проверяющего или карточки, задание не выполнено.

Переход

Теперь вы знаете, какие задачи можно брать. Остаётся вопрос, который владельцы обычно задают первым, а не четвёртым: а окупится ли это? В следующей главе вы научитесь считать окупаемость заранее, с учётом времени на проверку и стоимости инструментов, и принимать решение по цифрам.

ГЛАВА 4. Экономика автоматизации: как посчитать окупаемость до того, как тратить деньги

Ситуация

Владелец небольшой пекарни с доставкой слышит от знакомого, что тот «подключил нейросеть и освободил полдня». Он тоже хочет. Заходит на сайт сервиса, видит платный тариф, прикидывает, что сумма небольшая, и оплачивает на год вперёд, потому что так выходит дешевле. Две недели он пробует разные задачи, потом работа затягивает, и сервис остаётся открытым в одной из вкладок. В конце года он замечает списание и не может ответить на простой вопрос: сколько времени эта подписка ему сэкономила и сэкономила ли.

В чём настоящая проблема

Симптом: «я потратил деньги, а эффекта не вижу». Причина в том, что решение о покупке принималось по ощущению, а не по расчёту. Сумма казалась небольшой, поэтому её не считали. Но малые траты без расчёта накапливаются: подписка здесь, ещё одна там, и через год набирается сумма, которую никто не планировал.

Вторая причина: в расчёт включают только цену сервиса. Настоящие затраты шире. Это ещё и время на настройку, время на проверку каждого результата, время на исправление ошибок, а иногда оплата подрядчика. Если считать только подписку, любая автоматизация выглядит выгодной. Если считать всё, часть из них перестаёт быть таковой.

Третья причина: путаница между «сэкономленным временем» и «сэкономленными деньгами». Если вы сэкономили пять часов в неделю, но потратили их на отдых или на задачи без выручки, деньги не появились. Время превращается в деньги только тогда, когда оно направлено на то, что приносит доход или снижает расходы. Это не значит, что экономия времени бесполезна: она снижает усталость и ошибки. Но в расчёте окупаемости нужно честно разделять эти два вида выгоды.

Обычные советы вроде «инвестиции в ИИ окупаются» не работают, потому что опираются на чужие обстоятельства. Ваш расчёт опирается на ваши числа.

Как это работает

Окупаемость считается по простой схеме: сравниваются **выгода в месяц** и **затраты в месяц**, а затем отдельно считается **разовая стоимость запуска**.

Выгода в месяц состоит из двух частей:

Сэкономленное время: минуты в неделю до автоматизации минус минуты в неделю после (с учётом проверки), умноженные на четыре.

Стоимость часа: сколько вы или ваш сотрудник стоите в час. Для сотрудника берётся полная стоимость: зарплата плюс налоги и взносы, делённые на рабочие часы месяца. Для себя берите либо стоимость вашего часа при замещении наёмным работником, либо, если вы свободны от этой задачи, ожидаемый доход от нового занятия. Если вы не уверены, используйте осторожную оценку.

Затраты в месяц: подписка на сервис, оплата связок и дополнительных инструментов, время на регулярное сопровождение и проверку выборкой.

Разовая стоимость запуска: время на настройку, подготовку описания бизнеса, тестирование, обучение сотрудников. Это время тоже стоит денег, даже если вы делаете всё сами.

Срок окупаемости: разовая стоимость запуска, делённая на разницу между выгодой и затратами в месяц. Если разница нулевая или отрицательная, автоматизация не окупается никогда, и это важный результат расчёта.

Считать нужно в трёх сценариях: **осторожном** (экономия вдвое меньше ожидаемой), **базовом** и **оптимистичном**. Решение принимается по осторожному сценарию. Если и он не отрицательный, риск небольшой.

Пошаговая инструкция

Шаг 1. Возьмите выбранную задачу из глав 2 и 3. Выпишите её название, минуты в неделю по замеру и уровень риска. Должно получиться: три значения. Если замера нет, окупаемость считать рано: вернитесь к главе 2.

Шаг 2. Определите стоимость одного часа. Для сотрудника: полные месячные затраты на него разделите на число рабочих часов в месяце. Для себя: возьмите осторожную оценку, например стоимость часа специалиста, которого вы наняли бы на эту работу. Должно получиться: одно число в рублях. Если сомневаетесь, посчитайте для двух значений и сравните итоги.

Шаг 3. Оцените время «после». Сколько минут в неделю займёт задача при участии ИИ. Включайте всё: подготовку материала, запуск, проверку, правки, отправку. Должно получиться: число минут, меньше исходного. Если после автоматизации время практически то же, задача не подходит. Для первого расчёта допустимо взять предположение, позже оно уточнится пробным запуском.

Шаг 4. Посчитайте сэкономленные минуты и перевод в часы. Минуты «до» минус минуты «после», умножить на четыре недели, разделить на 60. Должно получиться: часы экономии в месяц.

Шаг 5. Переведите в деньги. Часы умножьте на стоимость часа. Должно получиться: условная выгода в месяц. Помните о разнице между «условной» и «реальной» выгодой: отметьте, куда пойдёт освободившееся время.

Шаг 6. Соберите ежемесячные затраты. Подписка, платные связки, сопровождение (допустим, 30 минут в неделю на проверку выборкой, переведённые в рубли). Должно получиться: сумма в месяц. Актуальные тарифы сервисов проверяйте на их официальных страницах, а при выборе пользуйтесь алгоритмом из главы 5.

Шаг 7. Соберите разовые затраты. Часы на настройку и тестирование, умноженные на стоимость часа, плюс разовые платежи, если они есть. Должно получиться: одна сумма. Если вы не уверены в трудоёмкости, добавьте запас 50 процентов.

Шаг 8. Посчитайте три сценария. Осторожный: экономия времени вдвое меньше. Базовый: как посчитали. Оптимистичный: на треть больше. Должно получиться: три значения выгоды в месяц. Если в осторожном сценарии выгода меньше затрат, вывод: риск высокий, нужен пробный период на бесплатном уровне.

Шаг 9. Посчитайте срок окупаемости. Разовые затраты разделите на разницу «выгода минус затраты в месяц» для каждого сценария. Должно получиться: срок в месяцах. Если разница нулевая или отрицательная, запишите «не окупается».

Шаг 10. Установите порог решения. Заранее решите, при каком сроке вы идёте дальше. Для малого бизнеса разумный ориентир: срок окупаемости в осторожном сценарии не более трёх месяцев, либо запуск без значимых денежных затрат. Должно получиться: письменный порог. Эти цифры ориентир, а не правило: ваш порог зависит от вашей ситуации.

Шаг 11. Определите контрольную точку. Назначьте дату, когда вы сравните расчёт с фактом. Обычно это конец четвёртой недели после запуска. Должно получиться: дата в календаре. Если даты нет, расчёт останется гипотезой.

Шаг 12. Примите решение. Запускать, запускать с пробным периодом, отложить или отказаться. Должно получиться: одно из четырёх слов и одна фраза причины.

Рабочие шаблоны

Шаблон 1. Таблица расчёта окупаемости

Задача: ____

Минуты в неделю «до» (замер): ____

Минуты в неделю «после» (с проверкой): ____

Стоимость часа, руб.: ____

Часы экономии в месяц = (до – после) × 4 ÷ 60: ____

Выгода в месяц, руб. = часы × стоимость часа: ____

Затраты в месяц, руб. (сервис + сопровождение): ____

Чистая выгода в месяц, руб.: ____

Разовые затраты, руб.: ____

Срок окупаемости, мес. = разовые ÷ чистая выгода: ____

Что менять: все поля. Заполните три копии: для осторожного, базового и оптимистичного сценария.

Шаблон 2. Проверка расчёта с помощью нейросети

Вот мой расчёт окупаемости автоматизации. Данные условные или мои собственные, без персональных сведений.

[вставьте заполненную таблицу]

Проверь:

1. Нет ли арифметических ошибок. Пересчитай каждую строку.
2. Какие затраты я мог забыть.
3. Какие допущения самые рискованные.

Не меняй мои числа, только укажи на проблемы.

Что менять: вставить таблицу. Арифметику нейросеть иногда выполняет неверно, поэтому ключевые суммы пересчитайте на калькуляторе сами.

Шаблон 3. Решение по результатам расчёта

Решение: запускать / запускать с пробным периодом / отложить / отказаться

Основание: ____ (одна фраза с числом)

Порог, который я установил: ____

Дата контрольной точки: ____

Что проверю в контрольной точке: время «после», число ошибок, фактические затраты

Что менять: все поля. Заполняется за две минуты, но защищает от привычки менять критерии задним числом.

Шаблон 4. Вопросы подрядчику, если вам предлагают «внедрение под ключ»

1. Что именно входит в стоимость, и что оплачивается отдельно?
2. Кто владеет настройками, доступами и описаниями после завершения работы?
3. Сколько стоит ежемесячное сопровождение и что в него входит?
4. Что произойдёт с процессом, если вы перестанете с нами работать?

5. Какие ошибки возможны и кто за них отвечает?

Что менять: ничего. Ответы запишите, сравните у двух подрядчиков. Подробнее о зависимости от исполнителя в главе 18.

Учебный кейс с расчётами

Все числа ниже — условные входные данные, а не измеренные результаты реальных компаний.

Исходные данные. Условный интернет-магазин товаров для дома. Задача: ответы покупателям о наличии и сроках, 180 минут в неделю по замеру. Уровень риска: жёлтый. Ответы готовит нейросеть по прайсу и правилам доставки, проверяет сотрудница.

Допущения: стоимость часа сотрудницы 400 рублей (условно). Подписка на сервис 2 000 рублей в месяц (условно, актуальные тарифы проверяйте отдельно). Время «после»: 90 минут в неделю (подготовка материала, проверка, отправка). Сопровождение: 30 минут в неделю. Разовая настройка: 8 часов.

Расчёт базового сценария.

Экономия: $180 - 90 = 90$ минут в неделю. В месяц: $90 \times 4 \div 60 = 6$ часов.

Выгода: $6 \times 400 = 2\,400$ рублей в месяц.

Затраты: $2\,000 + (30 \times 4 \div 60 \times 400 = 800) = 2\,800$ рублей в месяц.

Чистая выгода: $2\,400 - 2\,800 = -400$ рублей.

Вывод по базовому сценарию. Автоматизация в таком виде не окупается: затраты на сервис и сопровождение выше стоимости сэкономленного времени. Это важный результат, полученный до оплаты.

Что можно изменить. Первый вариант: использовать бесплатный уровень или более дешёвый тариф, если его ограничений достаточно для задачи. Второй вариант: сократить сопровождение до 15 минут в неделю (400 рублей), тогда затраты составят 2 400 и чистая выгода станет нулевой. Третий вариант: расширить задачу на другие типы ответов, чтобы экономия выросла, а подписка осталась прежней. Допустим, добавлены ответы на отзывы и напоминания курьерам, и экономия выросла до 10 часов в месяц: выгода 4 000, чистая выгода $4\,000 - 2\,400 = 1\,600$ рублей в месяц.

Срок окупаемости расширенного варианта. Разовые затраты: $8 \times 400 = 3\,200$ рублей. Срок: $3\,200 \div 1\,600 = 2$ месяца. В осторожном сценарии экономия вдвое меньше: 5 часов, выгода 2 000, чистая выгода -400 рублей, срок не определён. Значит, решение: запускать на бесплатном уровне и измерить фактическую экономию, прежде чем переходить на платный.

Второй сценарий: услуги без найма. Условный репетитор-ИП тратит на подготовку материалов 5 часов в неделю. Подписка 2 000 рублей в месяц, экономия 2 часа в неделю, то есть около 8 часов в месяц. Стоимость его часа условно 1 000 рублей. Выгода 8 000, затраты 2 000 плюс сопровождение, чистая выгода выше 5 000. Но выгода реальна только если освободившиеся часы он продаёт, то есть берёт больше учеников. Если часы уходят на отдых, расчёт показывает «условную» выгоду, а не денежную. Оба варианта допустимы, но их нужно различать.

Ошибки внедрения

1. Считать только цену подписки. Забыть время на настройку, проверку и сопровождение. Профилактика: шаблон 1 включает все статьи затрат.

2. Оплачивать год вперёд до проверки. Скидка за годовую оплату выглядит привлекательно, но фиксирует деньги до того, как вы убедились в пользе. Профилактика: сначала месяц-два на минимальном или бесплатном уровне, годовая оплата только после контрольной точки.

3. Брать оптимистичный сценарий за основу. Ожидания почти всегда выше факта. Профилактика: решение по осторожному сценарию.

4. Не учитывать время проверки. Если проверка занимает половину исходного времени, экономия вдвое меньше, чем кажется. Профилактика: время «после» включает все этапы.

5. Считать условное время деньгами. Освободившийся час не принёс выручки, но вы записали его как доход. Профилактика: отдельно отмечайте, куда пойдёт освободившееся время.

6. Платить подрядчику за «внедрение» без расчёта. Сумма разовых затрат может превышать выгоду на годы вперёд. Профилактика: шаблон 4 и сравнение минимум двух предложений.

7. Не ставить контрольную точку. Расчёт остаётся гипотезой, и через полгода вы продолжаете платить по инерции. Профилактика: дата в календаре и список того, что вы сверите.

Как проверить, что работает

Расчёт окупаемости выполнен, если у вас есть:

заполненная таблица по трём сценариям;

письменный порог решения и само решение;

дата контрольной точки;

итоговый список постоянных ежемесячных затрат, включая ваше время.

Показатель: чистая выгода в месяц в осторожном сценарии. Критерий «внедрено» для этапа расчёта: вы можете назвать одно число и объяснить, из каких статей оно состоит.

Время: 45–60 минут. Деньги: ноль. Расчёт делается в таблице или на калькуляторе. Нейросеть пригодится только для проверки (шаблон 2), да и то арифметику пересчитывайте сами.

Критерий «не внедрено»: вы приняли решение о покупке, не посчитав осторожный сценарий.

Альтернатива без ИИ

Если расчёт показал, что автоматизация не окупается, это не тупик. Часто те же минуты можно сэкономить без нейросети: подготовить библиотеку быстрых ответов в мессенджере (описана в главе 9), навести порядок в папках, распределить задачу между сотрудниками, настроить автоматические напоминания встроенными средствами вашей CRM или календаря. CRM — система учёта клиентов и заявок. Эти решения бесплатны или почти бесплатны, не требуют проверки на ошибки и в ряде случаев дают сопоставимую экономию. Нейросеть выигрывает там, где тексты и документы разнообразны, а шаблоны не покрывают случаи.

Вопросы, которые возникают у владельцев

«Как считать стоимость своего часа, если я владелец?» Есть три осторожных способа: сколько вы заплатили бы наёмному сотруднику за ту же работу, сколько вы зарабатываете за час на основной деятельности или ноль, если освободившееся время не превратится в доход. Для решения используйте самый низкий из подходящих вариантов.

«Что, если расчёт получился отрицательным?» Не запускайте в таком виде. Измените условия: расширьте задачу, сократите затраты, найдите бесплатный уровень или откажитесь. Отказ по расчёту есть успех метода.

«Нужно ли считать выгоду от качества, а не только от скорости?» Можно, но осторожно. Быстрый ответ клиенту может повысить конверсию (долю обращений, дошедших до следующего шага), но это нужно подтвердить собственными данными, например, сравнением доли записавшихся до и после. Без измерения не включайте это в расчёт.

«А если мне предлагают бесплатный пробный период?» Используйте его по плану: назначьте дату окончания в календаре, заранее решите, что вы измеряете, и отключите автоматическое продление, если оно есть. Условия пробных периодов у сервисов различаются, поэтому читайте их на официальной странице.

Чек-лист главы

Я взял выбранную задачу с замеренным временем.
Определил стоимость часа с осторожной оценкой.
Оценил время «после» с учётом проверки.
Посчитал часы экономии и выгоду в месяц.
Собрал ежемесячные и разовые затраты.
Посчитал три сценария: осторожный, базовый, оптимистичный.
Рассчитал срок окупаемости или записал «не окупается».
Установил письменный порог решения.
Назначил дату контрольной точки.
Записал решение и его основание одной фразой.

Практическое задание

Время: 45–60 минут.

Заполните шаблон 1 в трёх копиях для своей выбранной задачи. Затем заполните шаблон 3: решение, порог, дату контрольной точки.

Критерий выполнения: у вас на одной странице три расчёта, чистая выгода осторожного сценария и записанное решение с датой проверки. Если в расчёте нет ни статьи «время на проверку», ни статьи «настройка», задание не выполнено.

Переход

Расчёт даёт зелёный свет или предупреждает об убытке. Если свет зелёный, следующий вопрос: какой сервис выбрать, чтобы не переплачивать за возможности, которые вам не нужны. В главе 5 вы получите алгоритм выбора модели и сервиса под свою задачу, который не зависит от рекламы и остаётся рабочим при смене тарифов.

ЧАСТЬ II. БАЗА: ЧТО НУЖНО ПОДГОТОВИТЬ

ГЛАВА 5. Как выбрать модель и сервис под свою задачу, а не под рекламу

Ситуация

Владелица небольшой студии бухгалтерских услуг для ИП решает наконец выбрать «правильную» нейросеть. Вечером она открывает пять вкладок: в каждой обещают «самую умную модель», «в два раза быстрее» и «безлимит». Она читает обзоры, сравнивает таблицы с названиями, которых не понимает, и засыпает над третьей. На следующий день коллега советует сервис, которым пользуется сам. Она берёт его, не проверив, подходит ли он её задаче. Через неделю выясняется, что в этом сервисе нельзя отключить использование её материалов для обучения модели, а ей это важно.

В чём настоящая проблема

Симптом: «не могу выбрать, все одинаково хвалят себя». Причина в том, что выбирают инструмент, не имея критериев. Реклама сравнивает то, что удобно рекламе: громкие названия, скорость на демонстрации, количество функций. Для вашей задачи важны совсем другие вещи: качество русского языка, работа с вашими файлами, настройки приватности, цена при вашем объёме, удобство проверки.

Вторая причина: список лидеров быстро устаревает. Названия моделей, их возможности и тарифы меняются несколько раз в год. Любой рейтинг, привязанный к названиям, через несколько месяцев теряет смысл. Поэтому в этой главе нет рекомендации «берите такой-то сервис». Есть способ сравнивать любые сервисы на ваших собственных данных.

Третья причина: выбор «навсегда». Владелец боится ошибиться и откладывает старт. Но выбор сервиса обратим, если вы храните свои материалы у себя: промпты, описание бизнеса, примеры. Тогда переход на другой сервис занимает часы, а не недели.

Как это работает

Несколько терминов, без которых не обойтись.

Модель — это сама нейросеть, «мозг», который генерирует ответ. **Сервис** — оболочка вокруг модели: сайт или приложение, где вы вводите задание, с настройками, историей, тарифами и дополнительными функциями. Один и тот же сервис может предлагать несколько моделей, а одна модель может быть доступна в разных сервисах.

Контекстное окно — объём текста, который модель способна «держать перед глазами» за один раз: ваше задание, приложенные материалы и её собственный ответ. Если материалов больше, часть выпадает из рассмотрения, и модель начинает пропускать детали.

Токен — единица, на которые сервис режет текст при подсчёте объёма и стоимости. Условно это часть слова. Для расчёта достаточно знать: чем длиннее материалы и ответы, тем больше токенов, и некоторые тарифы привязаны к ним.

Выбор строится по пяти критериям, в порядке важности для малого бизнеса.

1. Приватность и условия использования данных. Что сервис делает с вашими материалами: хранит ли, использует ли для обучения, можно ли это отключить, где расположены серверы, есть ли отдельные условия для бизнеса. Эти сведения находятся в политике конфиденциальности и условиях использования на официальной странице сервиса.

2. Качество на вашей задаче. Не «вообще умная», а хорошо ли справляется именно с вашими текстами на русском языке. Проверяется только тестом.

3. Возможности под задачу. Нужно ли загружать файлы, таблицы, изображения, работать с длинными документами, сохранять постоянные инструкции.

4. Стоимость при вашем объёме. Бесплатный уровень, фиксированная подписка или оплата по объёму. Считается по методу главы 4.

5. Доступность и стабильность. Работает ли сервис из вашей страны и с вашего способа оплаты, насколько стабильно. Для постоянной работы это критично: сервис, который недоступен в нужный день, ломает процесс.

Пошаговая инструкция

Шаг 1. Выпишите требования из своей задачи. Возьмите выбранную задачу и ответьте письменно: какие материалы нужно загружать (текст, таблицы, файлы), какой длины, с какими данными работаем (есть ли персональные), нужна ли сохранённая инструкция. Должно получиться: список из 5–8 требований. Если не получается, вернитесь к шагу 8 главы 1.

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.