

Как проверить риск автоматизации офисной роли

Памятка для HR, руководителей функций и сотрудников клиентского сервиса: как разложить роль на задачи, найти зоны автоматизации и не потерять контроль качества.

Карта задач

- Опишите основные операции: звонки, чаты, документы, проверки, согласования, отчеты и эскалации.
- Отметьте задачи, где сотрудник просто ищет информацию, переносит данные или выбирает типовой ответ.
- Отделите задачи, где нужен человеческий выбор, объяснение решения или работа с конфликтом.
- Зафиксируйте, какие операции уже имеют понятные правила и накопленные сценарии.

Риск автоматизации

- Проверьте, есть ли в процессе массовые повторяющиеся тексты, голосовые обращения или документы.
- Оцените, можно ли автоматически классифицировать обращение и подготовить черновик ответа.
- Отметьте, где ошибка модели будет неудобством, а где финансовым, юридическим или репутационным риском.
- Определите, где человек должен оставаться в контуре проверки и финального решения.

Новая роль человека

- Опишите, кто проверяет подсказки ИИ и по каким критериям.
- Назначьте ответственного за спорные, дорогие или юридически чувствительные кейсы.
- Проверьте, не перегружает ли автоматизация команду эскалаций.
- Обновите обучение младших специалистов, если базовая рутина больше не дает им практики.

Метрики качества

- Считайте не только длительность обращения, но и число повторных обращений.
- Измеряйте ошибки в подсказках ИИ и стоимость их исправления.
- Следите за качеством передачи задачи от системы к человеку.
- Проверяйте, не растут ли жалобы, очереди на сложные кейсы и скрытая нагрузка на оставшихся сотрудников.