

Памятка для пилота агентного контакт-центра

PDF-файл для [downloads/checklist.pdf](#) должен помочь команде быстро проверить готовность к пилоту агентного ИИ в поддержке. Это не отдельное исследование, а практическая выжимка из статьи.

Фактическая рамка новости

- Не называть запуск PwC и OpenAI доказанным внедрением у клиента без named customer и production-метрик.
- Фиксировать формулировку как совместное предложение и delivery-подход для customer engagement and service.
- Отделять публичные заявления о возможностях от подтверждённых операционных результатов.

Готовность процессов

- Проверить актуальность базы знаний, регламентов и продуктовых данных.
- Проверить качество CRM-данных, истории обращений, статусов заказов и платёжной информации.
- Описать, какие действия агент может выполнять сам, а какие только готовить для подтверждения человеком.

Контроль и безопасность

- Настроить роли доступа, журналирование и трассировку действий агента.
- Определить правила эскалации к оператору и supervisor.
- Проверить сценарии с персональными данными, возвратами, компенсациями и юридически чувствительными ответами.

Метрики пилота

- Измерять не только экономию времени, но и повторные обращения, эскалации, CSAT/NPS, жалобы и compliance-инциденты.
- Разделять low-risk self-service, assisted service для оператора и high-risk действия с подтверждением человека.
- После пилота анализировать причины ошибок, качество базы знаний и нагрузку на сотрудников.