

30 декабря 2024

# Как нейросети помогают бизнесу наращивать продажи и экономить время

## РАССКАЗЫВАЕМ О САМЫХ ПОЛЕЗНЫХ СЕРВИСАХ

Искусственный интеллект в 2024 году — уже не модный тренд, а необходимость для бизнеса, которому важно не отставать от конкурентов. Нейросети использует в работе четверть российских компаний, причем половина из них применяет ИИ ежедневно, а почти треть — не реже 2—4 раз в неделю, показало исследование сервиса «Авито Работа» и банка «Точка».

**Каждый день с ИИ работают предприятия из разных крупных сфер экономики**, например:

- транспорт и логистика — 67%;
- гостинично-ресторанный бизнес — 59%;
- банкинг — 58%;
- торговля — 56%;
- медицина — 55%.



Люди уже воспринимают нейросети как часть повседневной жизни: они привыкли к комфорту умного дома, ежедневно пользуются помощью виртуальных ассистентов и потребляют контент на основе предложений рекомендательных систем.

**Одно из самых перспективных направлений применения ИИ — это маркетинг и продажи**, утверждают эксперты. Нейросети избавляют бизнес от рутинной обработки заказов, автоматизируя процессы от первого касания до заключения сделки, а еще помогают с рекламным контентом. О том, как использование ИИ в продажах помогает укрепить позиции на рынке и улучшить бизнес-показатели, нам рассказали эксперты:

- Андрей Смирнов - руководитель проекта Serverspace, входящего в корпорацию ITG.
- Роман Бондаренко - основатель платформы CognitiveAI.
- Екатерина Торсукова - руководитель группы Data Science департамента аналитических решений ГК «Корус Консалтинг».

Специалисты рассказали, какие задачи передать ИИ, чтобы сэкономить время и деньги, и назвали лучшие сервисы, доступные даже для небольших компаний.

## **С КАКИМИ ЗАДАЧАМИ ИИ ПОМОГАЕТ В ПРОДАЖАХ**

Сегодня ИИ — это инструмент, доступный для бизнеса любого размера, который открывает множество возможностей для повышения эффективности

продаж и маркетинга, отметил Андрей Смирнов. Работа нейросети аналогична функционированию человеческого мозга: вычислительные элементы обмениваются информацией подобно нейронам, благодаря чему система способна анализировать, находить закономерности и обучаться. При этом ИИ способен обрабатывать данные в гораздо больших объемах, чем человек, и в этом главное преимущество технологии. По словам Андрея Смирнова, в продажах эти навыки нейросетей могут помочь:

- **Анализировать поведение клиентов.** С помощью ИИ можно изучать предпочтения, привычки и мотивы клиентов. Такие инструменты помогают делить аудиторию на сегменты и адаптировать предложения для каждого из них.
- **Прогнозировать спрос.** ИИ-модели предсказывают, какие товары или услуги будут наиболее востребованы в будущем. Это позволяет бизнесу оптимизировать запасы, уменьшать затраты и избегать дефицита товаров.
- **Автоматизировать воронку продаж.** Нейросети могут отслеживать и анализировать этапы воронки продаж, то есть пути, который проходит покупатель от знакомства с продуктом до его покупки. Система будет самостоятельно выявлять узкие места в этом процессе и предлагать способы их устранения.
- **Генерировать идеи и контент.** Нейросети помогают быстро создавать маркетинговые тексты и изображения, сценарии для рекламных кампаний или даже концепты новых продуктов.

- **Персонализировать предложения.** ИИ может подбирать товары или услуги, которые максимально соответствуют интересам клиента, повышая вероятность покупки.

**С большинством этих задач помогают чат-боты** — одна из самых востребованных ИИ-разработок в продажах, отметил Роман Бондаренко. Например, они оптимизируют работу службы поддержки: не только разгружают сотрудников, но и анализируют диалоги и подсказывают, как лучше взаимодействовать с аудиторией для повышения ее лояльности. Кроме того, через бота можно настроить процесс оформления заказа — но перед этим важно принять меры по сохранению персональных данных, предупредил эксперт.

Одному из наших клиентов из среднего бизнеса требовалось улучшить прогнозирование спроса на продукцию, чтобы оптимизировать управление запасами. Частые ошибки в прогнозах приводили к избыточным остаткам или нехватке популярных товаров, что снижало прибыль и вызывало недовольство клиентов.

Тогда компания внедрила решение на основе ИИ, которое использовало данные продаж за последние несколько лет, сезонные тренды и внешние факторы, например погоду или локальные события, для создания точных прогнозов спроса. Инструмент также автоматически предлагал оптимальные объемы закупок для каждой категории товаров.

В результате уровень избыточных запасов сократился на 30%, что уменьшило расходы на хранение, а доля случаев, когда популярных товаров не хватало, снизилась на 25%, что позволило увеличить продажи. Менеджеры стали получать более точные данные для принятия решений, сократив время на составление отчетов и прогнозов, а количество положительных отзывов от клиентов увеличилось. Инвестиции в ИИ окупились в течение первого года использования.

## НА КАКИЕ СЕРВИСЫ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

На рынке ИИ-разработок для продаж и маркетинга доступны как сервисы для выполнения отдельных задач, так и комплексные решения. Расскажем о бесплатных узкоспециализированных сервисах, которые пользуются наибольшим спросом.

**Yandex DataLens.** Бесплатный облачный конструктор для создания отчетов. В нем можно рисовать диаграммы, строить таблицы и объединять несколько визуализаций в один дашборд, а затем отслеживать там выбранные показатели бизнеса.

**ChatGPT.** Чат-бот, который генерирует тексты и анализирует информацию. Он может подготовить тексты для рассылки и соцсетей, ответы для клиентов, вопросы для собеседования, скрипты для менеджеров, описание нового продукта — все, что вам потребуется. Инструмент также можно использовать

для анализа внутренних данных и рынка: бот выделит тенденции, перечислит конкурентов, сформулирует краткие выводы из отчетов. Количество бесплатных запросов в месяц ограничено, дальше потребуется платная подписка.

В России уже появился аналог сервиса от Яндекса — **YandexGPT**. 10 запросов в час — бесплатно.

**Kandinsky.** Нейросеть для генерации изображений и видео. По скрипту создаст нужную вам картинку для презентации, поста в соцсети, карточки товара или поменяет под ваши цели ту, которую вы загрузите самостоятельно.

**Wepik.** Сервис для создания презентаций. Бесплатно сгенерирует от 6 до 20 слайдов. Можно выбрать стиль презентации, отредактировать результат и добавить свои элементы, скачать готовый файл в PDF или сгенерировать ссылку на него.

Платные сервисы для решения конкретных задач — **Retail Rocket** и **Calltouch**, рассказал Андрей Смирнов. Первый идеален для анализа покупательского поведения в e-commerce, его цена начинается от 15 000 Р в месяц. Второй представляет собой систему для анализа звонков и управления рекламой, используемой в продажах, и стоит от 5 400 Р в месяц. Роман Бондаренко также посоветовал зарубежные решения **Yesware** или **Vendasta**, которые помогают отделу продаж эффективнее управлять лидогенерацией и оптимизировать работу с клиентами через email-рассылки, и сервис **Gong**

— позволяет анализировать разговоры отдела продаж, включая телефонные и личные беседы.

Более сложные решения — всегда платные, продолжил эксперт. В России уже разработали несколько комплексных сервисов для помощи в продажах.

**GPT-ассистент** от «1С-Коннект». Этот инструмент использует передовые языковые модели для выполнения различных задач: генерации идей и текстов, анализа и обработки текстовой информации, транскрибации и резюме встреч. Подходит для автоматизации бухгалтерии и логистики с ИИ-элементами. Цена — от 1 660 ₽ в месяц.

**AI-ассистент** от Bitrix24. Аналогичный инструмент для [CRM](#) и автоматизации процессов. Цена — от 1 000 ₽ в месяц.

**GPT API** от Serverspace. Интегрируется в приложение бизнеса с помощью кода и подходит для любого вида задач: чат-боты, перевод языков, генерация контента. Стоимость — 150 ₽ за 1 миллион входящих или исходящих токенов. Есть и зарубежные решения, по-прежнему доступные в России.

**Microsoft Dynamics 365**. Бизнес-приложения CRM и [ERP](#) со встроенным ИИ. Подходит для управления продажами, маркетингом и клиентским сервисом. Цена — от 50 000 ₽ в месяц.

**Salesforce Einstein** — для тех, кто использует CRM-систему Salesforce. Анализирует поведение клиентов, предсказывает будущие продажи

на основе реальных данных и дает рекомендации. Благодаря интеграции с CRM-системой Salesforce автоматизирует рутинные задачи, такие как обработка заявок, прогнозирование доходов и управление контактами. Стоимость Salesforce Einstein начинается от 25 000 ₽ в месяц.

## КОГДА НУЖНА ПОМОЩЬ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ИИ

Малый и средний бизнес может внедрить ИИ самостоятельно, если решение относительно простое и предназначено для узкого круга задач, например генерации текста или автоматизации рассылок, рассказал Андрей Смирнов. Использовать доступные нейросети, такие как ChatGPT или YandexGPT, небольшие компании могут в одиночку, подтвердил Роман Бондаренко. Нужно лишь разработать логику работы, подключить нейросеть и загрузить необходимые материалы, так называемую базу знаний, на которую нейросеть будет опираться для выполнения задач компании.

Но если у компании есть свободные деньги на развитие, а на рынке нет готовых решений, которые можно взять без изменений или адаптировать под свои нужды, — конечно, стоит обратиться к специалистам, продолжил Роман Бондаренко. Их помощь также понадобится при реализации сложных проектов — например, при создании модели прогнозирования продаж, которая учитывает уникальные бизнес-процессы или просчитывает финансовые модели, рассказал Андрей Смирнов.

Если у компании нет опыта внедрения продуктовых решений в области ИИ, есть высокая вероятность совершить все типовые ошибки — в этом случае лучше частично или полностью воспользоваться внешней экспертизой, чтобы снизить риски. Важно понимать, что разработка собственных решений на базе ИИ — это не только сами методы и алгоритмы, но и инфраструктура для них.

Екатерина Торсукова,  
Руководитель группы Data Science департамента  
аналитических решений ГК «Корус Консалтинг»

Чтобы развернуть собственную нейросеть, потребуется мощный сервер, его аренда может обойтись примерно в 100 000 ₽ в месяц, рассказал Роман Бондаренко. Собственное оборудование, по самым скромным подсчетам, может потребовать вложений от 300 000 ₽. Кроме того, потребуется настройка, обучение, разработка и дальнейшее обслуживание — для этого нужны отдельные специалисты в штате.

Кастомизация ИИ-решений в среднем может стоить от 50 млн рублей и выше в зависимости от отраслевого направления и конкретных задач. Такое удовольствие доступно не всем компаниям, поэтому в большинстве случаев оптимальным решением будет использование готовых сервисов — они значительно дешевле и сопровождаются поддержкой и регулярными обновлениями.

Екатерина Торсукова,  
Руководитель группы Data Science департамента  
аналитических решений ГК «Корус Консалтинг»

## ГЛАВНОЕ

- 1.** ИИ — инструмент, доступный для бизнеса любого размера, который повышает эффективность продаж и маркетинга. Нейросети помогают с анализом поведения клиентов, прогнозированием спроса, автоматизацией воронки продаж, генерацией идей и контента и персонализацией продукта под покупателя.
- 2.** На рынке ИИ-разработок для продаж и маркетинга доступны как сервисы для выполнения отдельных задач, так и комплексные решения. Среди узкоспециализированных решений в продажах больше всего пригодятся,

например, Yandex DataLens, ChatGPT, Kandinsky, Retail Rocket и Calltouch.

Среди более сложных сервисов эксперты выделяют ИИ-ассистентов от сервисов «1С-Коннект» и Bitrix24, а также Microsoft Dynamics 365 и Salesforce Einstein.

**3.** Небольшой бизнес может внедрить ИИ самостоятельно, если решение относительно простое и предназначено для узкого круга задач.

За реализацией сложных проектов, таких как модель прогнозирования продаж или просчитывание финансовых моделей, лучше обратиться к специалистам.

