

FAQ

«Границы и ограничения AI»

Что говорить клиенту, когда ожидания расходятся с реальностью

Урок 1.3 · Модуль 1 · Курс «Как продавать AI-решения клиентам» · Первый Бит

Клиент почти никогда не формулирует свои ожидания точно. Он говорит «хотим AI, как ChatGPT» или «внедрите нейросеть — она всё автоматизирует». За этим стоят конкретные фантазии, которые нужно аккуратно откалибровать до старта проекта.

Главный принцип: честно обозначить ограничение — это не признак слабости продукта. Это признак вашей экспертности. Клиент, которому объяснили реальность до старта, доверяет вам больше, чем тот, кому пообещали «всё будет отлично».

01 «AI сделает всё сам — мы просто включим»

Что говорит клиент:

«Поставьте нам AI, и он сам разберётся. Мы ничего не меняем в процессах».

Реальность:

AI — инструмент, а не сотрудник. Он работает в рамках процессов, которые выстраивает человек. Перед запуском нужны: понятная задача, качественные данные, настроенная интеграция и человек, который будет за этим следить.

Как говорить с клиентом:

«AI хорошо делает то, для чего его настроили. Наш опыт показывает: лучшие результаты получают команды, которые берут владельца процесса — человека, кто следит за тем, чтобы AI работал правильно. Давайте обсудим, кто в вашей команде мог бы взять эту роль».

02 «AI будет точнее людей с первого дня»

Что говорит клиент:

«Мы хотим, чтобы AI работал без ошибок. Люди ошибаются — AI не должен».

Реальность:

AI на старте часто ошибается чаще, чем опытный сотрудник. Точность растёт по мере накопления данных и донастройки. Пилот существует именно для того, чтобы измерить реальную точность на данных клиента — до этого любая цифра будет оценочной.

Как говорить с клиентом:

«Точность AI зависит от качества данных, с которыми он обучается. На ваших данных реальную точность можно измерить только в пилоте. Мы вместе зафиксируем цель — например, не хуже 85% — и проверим, достигается ли она. Это честнее, чем давать гарантию до начала работы».

03 «Внедрим за месяц»

Что говорит клиент:

«Нам некогда ждать. Хотим запустить AI за месяц».

Реальность:

Пилот обычно занимает 4–8 недель, полноценное внедрение — несколько месяцев. Сроки зависят от качества данных, сложности интеграций и готовности команды. Обещать месяц — значит либо сильно упрощать задачу, либо создавать проблемы на старте.

Как говорить с клиентом:

«Пилот мы можем запустить за 4–6 недель — проверить гипотезу на одном конкретном процессе. Для полноценного масштабирования нужно больше. Давайте зафиксируем, что именно вы хотите получить в первые 6 недель, и выстроим реалистичный план».

04 «AI сразу заработает на наших данных»

Что говорит клиент:

«У нас данные есть — в 1С всё записывается. Можно сразу внедрять».

Реальность:

Наличие данных и пригодность данных для AI — разные вещи. Часто данные неполные, хранятся в разных форматах, содержат ошибки или недостаточно размечены. Первый шаг — оценить качество данных, а не запускать проект.

Как говорить с клиентом:

«Хорошо, что данные уже есть — это важное условие. Но прежде чем говорить о внедрении, нам нужно понять: насколько они полные, как структурированы, есть ли пропуски. Это займёт немного времени, зато мы сразу скажем, можно ли стартовать или сначала нужна подготовка данных».

05 «AI будет учиться сам и улучшаться»

Что говорит клиент:

«AI же самообучающийся? Значит, со временем он сам станет лучше».

Реальность:

Большинство production-AI-систем не «учатся сами» в реальном времени. Они работают на обученной модели, которую нужно периодически обновлять с участием специалистов. Без сопровождения точность может снижаться по мере изменения бизнес-процессов.

Как говорить с клиентом:

«AI-модель требует сопровождения — примерно как любой сложный инструмент. Раз в квартал или полгода её нужно переобучать или донастраивать под изменения в вашем бизнесе. Мы обсудим, как это организовать, чтобы система работала стабильно».

06 «Гарантируйте нам результат»

Что говорит клиент:

«Мы готовы инвестировать, но хотим гарантию: вы обеспечите рост конверсии на 20%».

Реальность:

Никто не может гарантировать конкретный бизнес-результат до пилота. AI — это проверка гипотезы, а не обещание. Именно поэтому пилот существует: чтобы измерить реальный эффект на ваших данных и процессах.

Как говорить с клиентом:

«Гарантию на конкретную цифру до пилота не даст никто — это было бы нечестно. Но мы можем зафиксировать цель: например, сократить время обработки заявок на 30%. В пилоте мы это проверим. Если цель достигается — масштабируем. Если нет — разбираемся вместе, где и почему».

07 «AI заменит наших сотрудников»

Что говорит клиент:

(или чего боится, не говоря вслух): «Если внедрим AI — придётся увольнять людей?»

Реальность:

В большинстве клиентских внедрений AI берёт на себя рутину, а люди получают время на более сложные задачи. Полная замена сотрудников — редкость и требует отдельного стратегического решения на уровне руководства.

Как говорить с клиентом:

«Обычно AI не заменяет людей — он берёт на себя рутинные операции, чтобы ваши специалисты могли заниматься тем, что реально требует человеческого суждения. Например, операторы перестают разбирать типовые обращения вручную и начинают работать со сложными случаями. Это вопрос не сокращений, а эффективности».

08 «Это же просто ChatGPT — почему так дорого?»

Что говорит клиент:

«ChatGPT стоит копейки. Почему ваш AI стоит в разы дороже?»

Реальность:

ChatGPT — публичный сервис, который работает на общих данных. Корпоративное AI-решение — это интеграция с вашими системами (1С, CRM, ERP), обучение на ваших данных, безопасность, сопровождение и ответственность за результат. Это другой класс продукта.

Как говорить с клиентом:

«ChatGPT отвечает на вопросы из интернета. Наше решение будет знать ваши регламенты, историю продаж и специфику бизнеса — и давать ответы именно по вашим данным. Плюс интеграция с вашими системами, безопасность, поддержка. Это другой уровень».

09 «Если другие уже внедрили — и нам надо срочно»

Что говорит клиент:

«Конкуренты уже внедряют AI — мы не можем ждать. Надо быстро».

Реальность:

Давление «все внедряют» часто приводит к торопливым и неподходящим решениям. Быстрый старт важен, но правильный первый шаг важнее скорости.

Как говорить с клиентом:

«Желание не отставать понятно. Но быстрее всего — это начать с правильного шага, а не с самого большого. Давайте за 2–3 недели разберёмся, где у вас самый понятный эффект от AI, и стартуем именно там. Это и быстрее, и надёжнее».

▣ Красные флаги: когда клиент ждёт невозможного

- «Гарантируйте нам конкретный результат в деньгах» — до пилота это невозможно
- «Нам нужно за 2 недели» — нереалистично для полноценного внедрения
- «AI сам разберётся — мы не хотим ничего менять» — без участия команды AI не заработает
- «Данных нет, но AI же умный — разберётся» — без данных нет ML-модели
- «Хотим всё сразу: и автоматизацию, и аналитику, и чат-бота» — слишком широко для первого шага

Правило: Лучше сказать «нам нужно сначала проверить гипотезу» до старта, чем объяснять провал после.