

L001 — Карта одного проверяемого процесса

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какое событие начинает процесс?

2. Какие источники нужны и чему нельзя доверять без проверки?

3. Какое действие разрешено и где обязательна остановка?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L002 — лист проверки приёма обращения

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие поля обращения обязательны?

2. Что делать с пустым контактом, повтором и конфликтом данных?

3. Как отличить сохранённую заявку от подтверждённой доставки?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L003 — качество рекламных обращений

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Что считать отдельным обращением, а что повтором или тестом?

2. Какие причины исключения нужно сохранить?

3. Сопоставимы ли периоды и правила квалификации?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L004 — проверки видимости в ответах ИИ

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие вопросы покупателя проверяем?

2. Какие ответы ИИ, источники и даты сохраняем?

3. Как отделить наблюдение от обещания улучшить видимость?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L005 — стоимость процесса до и после инструмента

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Сколько времени уходит на подготовку, проверку и исправления?

2. Какие расходы разовые, а какие регулярные?

3. Какие денежные платежи действительно изменятся?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L006 — Задачи отдела продаж и приёмка результата

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какой результат нужен отделу продаж?

2. Какие действия требуют подтверждения менеджера?

3. Как доказать выполнение и не спутать черновик с отправкой?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L007 — испытать голосового агента до запуска

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Как проверить перебивание, задержку и непонимание?

2. Когда передавать разговор человеку?

3. Что делать при недоступности оператора или ошибке сети?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L008 — ошибки внедрения и восстановление

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Как обнаружить повтор и не выполнить действие дважды?

2. Что делать, если действие выполнено, а подтверждение потеряно?

3. Кто отвечает за проверку результата и восстановление?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L009 — от документа до разрешённой операции

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Откуда получен документ и какие поля подтверждены?

2. Какая операция разрешена по этому документу?

3. Какие противоречия требуют остановки и решения человека?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

L010 — Карточка материала с доказательствами

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какой тезис содержит материал?

2. Какие источники и даты подтверждают каждый тезис?

3. Что остаётся допущением и кто проверяет перед публикацией?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000001 — ИИ-агент или обычная автоматизация: как выбрать

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Правила задачи стабильны или нужно разбирать неоднозначный контекст?

2. Можно ли решить задачу обычной автоматизацией?

3. Как проверим пользу агента по сравнению с простым решением?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000002 — С какой задачи начать внедрение: цена ошибки

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Что произойдёт при ошибке?

2. Как ограничить последствия пилота?

3. Какая задача даст проверяемый результат с приемлемым риском?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000003 — Карта процесса: где агент обязан остановиться

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие входы и шаги есть у процесса?

2. Где отсутствует обязательная информация?

3. При каких условиях агент обязан остановиться?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000004 — Заявка в девять вечера: что поручить агенту

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Что можно подготовить без сотрудника вечером?

2. Какие обещания нельзя давать без проверки?

3. Как передать контекст ответственному утром?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000005 — Уверенный ответ без источника: ошибка с ценой

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие утверждения требуют источника?

2. Что делать, если источники расходятся?

3. Как сообщить об отсутствии данных без уверенной выдумки?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000006 — Почему агенту нельзя сразу давать полный доступ

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие минимальные права нужны задаче?

2. Что запрещено выполнять автоматически?

3. Как проверить ограничения на безопасном примере?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000007 — Повтор заявки: как не получить две карточки

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Что определяет уникальную заявку?

2. Чем повтор отличается от исправления?

3. Какой итог докажет отсутствие двойного действия?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000008 — Передать человеку: какой контекст нужен менеджеру

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какие факты и источники передать менеджеру?

2. Как описать причину остановки?

3. Как проверить, что человек получил контекст?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000009 — Приёмка агента: проверяйте действие, а не красивый ответ

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Какой наблюдаемый результат доказывает выполнение?

2. Какие ошибочные ситуации проверим?

3. Как отделить красивый ответ от рабочего действия?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата

S000010 — Экономика агента: кто проверяет его работу и сколько это стоит

Используйте вымышленный или обезличенный пример.

1. Кто проверяет работу агента и сколько времени тратит?

2. Какие текущие затраты и исправления добавились?

3. Уменьшились ли денежные расходы или изменилось только время?

Карточка проверки

Процесс и ответственный

Исходные данные и источники

Разрешённое действие

Условие передачи человеку

Критерий результата

Обычный сценарий / ошибка

Подтверждение результата
