

Модуль 4.3. Лучшие практики и типовые ошибки: Инсайды разработки

Этот раздел — не теоретическая лекция, а квинтэссенция рабочей насмотренности. Здесь собрано всё, что действительно помогает создавать сильных агентов, и то, что чаще всего ломает результат.

Золотых практик: Технологический цикл

Профессиональный агент создается по четкому алгоритму. Нарушение этой последовательности — главная причина провала проектов.

Практика №1. Качественный вход в проект

Не начинайте работу слишком рано. Вам нужен «вводный пакет» от клиента:

- Четкое ТЗ: задачи, процессы, условия, правила и ограничения.
- База: скрипты операторов и все обучающие материалы компании.
- Топливо: не менее 100 реальных диалогов между операторами и клиентами.

Реальные звонки показывают правду: как на самом деле говорят люди, где они отказывают и какие формулировки используют лучшие сотрудники.

Практика №2. Изучение реальной речи (Транскрибация)

Не придумывайте сценарий с нуля. Переведите аудио в текст (например, через ElevenLabs) и анализируйте:

- Как операторы заходят в разговор и формулируют цель звонка.
- Как задают ключевые вопросы и работают с отказами.
- Какие аргументы и условия озвучивают. Важно: Не просто «переписывайте» операторов, а поймите, что в их речи работает, а что — слабая привычка колл-центра.

Практика №3. Сначала Flow, потом Prompt

Это критически важный этап. Сначала соберите основной Flow (поток) в текстовом формате:

1. Начало разговора и этапы.
2. Ключевые вопросы агента и возможные ветки.
3. Обработка отказов, аргументы и условия.
4. Случаи для Handoff (перевод на человека).
5. Критерии успешного результата.

Без чистого Flow промпт всегда будет слабым, перегруженным или хаотичным.

Практика №4. Анализ отказов и аргументации

Отдельно выписывайте «сложные» моменты из реальных звонков:

- Причины отказов и формулировки сомнений клиентов.
- Аргументы операторов, которые реально продвигают разговор.
- Сложные сценарии: раздражение, просьба позвать человека, непонимание предложения. Это материал для блоков Objections, Fallback logic и Safer phrasing.

Практика №5. Написание системного Prompt

Только когда Flow собран и очищен, на его основе пишется промпт. Сильный промпт строится из:

- Реальной логики диалога + реальных формулировок + условий бизнеса.

Практика №6. Передача Flow тестировщику

Тестировщик должен знать, что именно проверять. С Flow на руках он контролирует:

- Правильность переходов по веткам.
- Срабатывание функций и соблюдение аргументации.
- Корректность Handoff и завершения сценария.

Реестр 10 типовых ошибок

Избегайте этих подходов, чтобы не создать «черный ящик», который вредит бизнесу.

1. Запуск без нормального ТЗ: отсутствие границ и материалов гарантирует слабый результат.
2. Промпт «из головы»: без реальных диалогов агент будет звучать искусственно.
3. Игнорирование анализа: проектирование на основе предположений, а не реальности.
4. Промпт без Flow: это всегда ведет к хаосу и лишним веткам.
5. Забытые отказы: если не учесть реальные аргументы операторов, агент «сдуется» при первом возражении.
6. Хаотичное тестирование: если не передать Flow тестировщику, проверка будет поверхностной.
7. Слишком широкий Scope: когда агент должен делать всё сразу, качество падает во всём.
8. Избыточная свобода LLM: отсутствие фиксации в критичных местах ведет к вольностям там, где нужна точность.

9. Отказ от живых тестов: чат-тест — это только начало. Без тестовых звонков Voice UX не настроить.
 10. Слишком быстрый Production: пропуск этапов «Пилот — Расширение — Масштабирование».
-

Итоговое резюме

Ваша формула успеха:

Сильный вход (ТЗ + звонки) → Транскрибация → Анализ паттернов → Сбор Flow → Написание Prompt → Тестирование по Flow → Production.