

Как подготовить базу знаний, чтобы ИИ-ассистент не врал

Для экспертов, онлайн-школ, студий и небольших компаний. Семён Якунин, isemyon.com

Чаще всего ИИ-ассистент ошибается не из-за нейросети, а из-за базы знаний: устаревшие цены, противоречия между документами, пробелы. Там, где в базе пусто, модель заполняет пробел догадкой. Отмечайте пункты, которые уже сделаны.

1. Соберите материал

☐ 1. Выпишите 20-30 вопросов, которые вам задают на самом деле.

Берите из переписок, чата учеников, звонков, комментариев. Это и основа базы, и готовый тест для ассистента.

☐ 2. Соберите всё, где ответы уже есть.

Программа курса, FAQ, прайс, oferta, регламенты, шаблоны ответов. Голосовые и видео переведите в текст.

☐ 3. Уберите устаревшее и черновики.

Старая версия прайса в базе - это старая цена в ответе клиенту.

2. Наведите порядок

☐ 4. Один факт - одна формулировка в одном месте.

Если цена указана в трёх документах по-разному, ассистент возьмёт любую из трёх.

☐ 5. Цены, сроки, даты и условия - в отдельном файле с датой обновления.

Это самые «опасные» данные: их меняют чаще всего, и ошибка в них стоит дороже всего.

☐ 6. Пишите явно, без «как обычно» и «см. выше».

Ассистент не знает того, что у вас в голове. Всё, что подразумевается, нужно написать словами.

☐ 7. Разбейте материал на короткие разделы с понятными заголовками.

Один вопрос - один раздел. Так ассистент точнее находит нужный кусок и не смешивает темы.

3. Задайте правила

☐ 8. Составьте список того, что ассистенту говорить нельзя.

Медицинские и юридические заключения, скидки и индивидуальные условия, обещания сроков, данные других клиентов.

☐ 9. Пропишите фразу на случай, когда ответа нет в базе, и кому передать вопрос.

Например: «Уточню у специалиста и вернусь к вам». Честное «уточню» лучше уверенной выдумки.

☐ 10. Опишите тон и дайте 3-5 примеров своих настоящих ответов.

На «ты» или на «вы», длина ответа, какие слова вы используете и каких избегаете.

4. Проверьте

☐ **11. Задайте ассистенту 10 вопросов-ловушек.**

О том, чего нет в базе; про конкурентов; с ошибкой в формулировке; просьбу о скидке. Правильный результат - «уточню» и передача вам, а не выдумка.

☐ **12. Назначьте, кто и как часто обновляет базу.**

Минимум раз в месяц и сразу после изменения цен или условий. Ассистент знает ровно то, что лежит в базе сегодня.

Проверьте себя. Не отмечено 3 и больше пунктов? Ассистент на такой базе будет ошибаться, и клиенты заметят это раньше вас. Начните с пунктов 1, 4 и 9: они дают самый большой эффект.

Не уверены, с чего начать?

Пришлите 10 частых вопросов ваших клиентов или учеников. Разберу, что ассистент закроет сам, а что лучше оставить человеку, и пришлю прототип ответов на 3 из них. Обычно такой разбор стоит 3 000 ₽, по этому чек-листу - бесплатно.

Telegram: [@yasemyonai](https://t.me/yasemyonai) · Подробнее: isemyon.com/uslugi/ii-assistent-baza-znanij.html