

КЕЙС · РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ · 2025

Как Sigma перевела сотрудников розницы на самообслуживание с помощью ИИ- ассистента в Telegram

Из 15+ разрозненных инструкций — в мгновенные ответы на
любой вопрос продавца.

КЛИЕНТ · РОЗНИЦА

О клиенте

Sigma

Сеть розничных магазинов кроссовок, много филиалов по России.

75+ сотрудников

Продавцы, администраторы, склад.

Динамичная торговля

Важно реагировать на вопросы мгновенно — каждая задержка стоит продаж.

Десятки задач в день

Каждый день сотрудники сталкиваются с десятками мелких операционных задач.



ТОЧКА А · ПРОБЛЕМА

Было — как выглядела проблема

«Чтобы понять, как провести возврат или закрыть смену, нужно было искать инструкцию по чатам или в Bitrix, а иногда звонить руководителю и ждать ответа.»

Разрозненность

PDF, Word, Bitrix24, Google Docs
— всё в разных местах.

Повторяемость

Одни и те же вопросы от
сотрудников каждый день.

Потеря времени

1-2 часа в день руководителей
на ответы по типовым задачам.

Сложная адаптация

Нет единого источника правды
— новым сложно освоиться.

Что сделали

- 01 Собрали все инструкции**
Приёмка/отправка товара, возвраты, кассовая документация, работа с браком, скидки, инвентаризация, стандарты работы с клиентами.
- 02 Привели материалы к единому формату**
Структурировали и унифицировали все документы для обработки ИИ.
- 03 Настроили ИИ-ассистента с правилами**
Строго по базе знаний. Пошаговые инструкции. Если информации нет — направляет к руководителю.
- 04 Разместили ассистента в Telegram**
Доступ с любого смартфона прямо на рабочем месте.
- 05 Провели тестирование и обучили сотрудников**
Убедились, что все умеют пользоваться новым инструментом.

Как работает ассистент

Строго по базе знаний

Отвечает только по загруженным инструкциям — никакой самодеятельности.

Пошаговые инструкции

Сотрудник видит чёткий алгоритм действий, а не общий текст.

Нет ответа — передаёт руководителю

Если информации нет в базе — направляет к руководителю, не теряет запрос.

«10-15 секунд — и сотрудник знает, что делать.»





ТОЧКА Б · РЕЗУЛЬТАТ

Стало — что изменилось

Ответ на любой вопрос — за **10-15 секунд**.

Все ответы по одной актуальной версии инструкции.

Новые сотрудники быстрее адаптируются.

Руководители меньше отвлекаются на мелкие вопросы.

Меньше ошибок и спорных ситуаций.

ИЗМЕРИМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Цифры и эффекты

10-15

секунд

Время поиска ответа
сократилось с 3-5 минут
до 10-15 секунд.

80%

вопросов

До 80% типовых
вопросов теперь
закрывает ассистент.

1-2

часа в день

Экономия времени
руководителей — до 1-
2 часов в день.

↓

ошибок

Снижение ошибок при
операциях: возвраты,
инвентаризация.

ЖИВЫЕ ОТЗЫВЫ

Что говорят сотрудники

—
*«Теперь не надо звонить
администратору и ждать — пишу в
ассистента и получаю ответ.»*

—
*«Даже новые продавцы быстро
вливаются в работу — всё под
рукой.»*

—
*«В пиковые часы ассистент просто
спасает — ответ мгновенно.»*

ИТОГ

Вывод

Культура компании

Ассистент стал частью внутренней культуры **Sigma**.

Единый источник правды

У сотрудников всегда под рукой единый, актуальный источник информации.

Свободное время

Руководители и команда обучения тратят меньше времени на рутину.

Хотите так же?

Свяжитесь с командой «ИИ Персонал»

ТЕЛЕФОН

+7 (937) 214-02-56 — Никита Вострецов

TELEGRAM

@vostretsov