

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Soft Skills	Soft Skills. Записані заняття	<p>SoftSkills 1. Onboarding SoftSkills 2. Архітектура бізнес-процесів SoftSkills 3. Команда та автоматизація SoftSkills 4. Тайм-менеджмент SoftSkills 5. Співпраця з кар'єрним центром після випуску</p>	<p>Організація навчального процесу та робота з освітньою платформою – структура курсу, правила навчання, канали комунікації та ефективна взаємодія в навчальному середовищі. Основи аналізу та моделювання бізнес-процесів – як визначити ключові етапи процесів, знаходити точки оптимізації та формалізувати процеси у вигляді схем. Командна робота у технологічних проєктах – ролі в команді, принципи ефективної комунікації, управління задачами та взаємодія між технічними та бізнес-стейкхолдерами. Методи управління часом та пріоритезації задач – планування роботи, визначення пріоритетів, робота з дедлайнами та підвищення продуктивності. Підготовка до працевлаштування та розвиток кар'єри – створення професійного профілю, підготовка портфоліо, проходження співбесід та взаємодія з кар'єрним центром. Використання цифрових інструментів для організації роботи – застосування сучасних платформ для комунікації, планування, автоматизації та спільної роботи. Побудова професійної стратегії розвитку – визначення кар'єрних цілей, розвиток професійних навичок та формування довгострокового плану розвитку.</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Prompt Engineering & AI Agents	Модуль 1. Основи промпт-інжинірингу	Заняття 1. Основи промпт-інжинірингу	<ul style="list-style-type: none"> - Роль промпт-інженера в сучасному бізнесі та командах - Важливість якісного запиту для отримання якісної відповіді - Структура якісного промпта: контекст, інструкція, приклади - Типові помилки при формулюванні запитів до ШІ - Техніки покращення якості відповідей (Few-Shot, Chain of Thought, ітеративне покращення) - Приклади хороших та поганих промптів
Prompt Engineering & AI Agents		Заняття 2. Режими та інструменти ChatGPT для персоналізації й роботи	<ul style="list-style-type: none"> - Додавання файлів до ChatGPT - Створення зображень (DALL-E) - Deep Research - Study and Learn - Canvas - Web Search - Code generation and execution
Prompt Engineering & AI Agents		Заняття 3. Що таке LLM та як вона працює	<ul style="list-style-type: none"> - Мовна модель – це «чорна коробка» (blackbox) - LLM не має пам'яті - Що таке токени в контексті LLM - Моделі-трансформери (transformers) - Різновиди моделей. Поняття модальності

Модуль 2. Дифузійні LLM зображення

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
<p>Prompt Engineering & AI Agents</p>	<p>Модуль 2. Як працює LLM, види моделей та їх кастомізація.</p>	<p>Заняття 4. Використання LLM за допомогою API</p>	<ul style="list-style-type: none"> - OpenRouter - огляд платформи - Безкоштовні моделі в OpenRouter - Що таке HTTP протокол - Що таке JSON - API ключ і автентифікація - Перший запит у reqbin
<p>Prompt Engineering & AI Agents</p>		<p>Заняття 5. Реєстрація та знайомство з n8n</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Що таке автоматизація бізнес-процесів. Варіанти автоматизації - Популярні інструменти для автоматизації бізнес-процесів - Огляд n8n - Що таке workflow в n8n - Що таке node в n8n. Edit Fields node - Обмін інформацією між нодами - Підключення OpenRouter до n8n та відправка першого запиту

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
<p>Prompt Engineering & AI Agents</p>	<p>Модуль 3. n8n для автоматизації</p>	<p>Заняття 6. Розширені можливості n8n. Створення першого Telegram бота</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ноди для управління потоком виконання - HTTP Request node - Function node - Вбудовані чат-боти в n8n. Створюємо першого бота - Як працюють Telegram боти - Реєстрація Telegram бота та підключення до n8n - Створюємо чат-бот за допомогою Telegram - Відлагодження workflow

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
<p>Prompt Engineering & AI Agents</p>	<p>Модуль 4. Автоматизація Google-сервісів</p>	<p>Заняття 7. Підключення Google-сервісів. Перші інтеграції</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Чому Google Services підходять для автоматизації бізнес-процесів. Підключення Google Cloud API до n8n. - Filter нода в n8n - Gmail в n8n: пошук та читання листів - Gmail в n8n: відправка та чернетки - Google Sheets в n8n: вставка та оновлення даних - Google Sheets в n8n: пошук даних - Google Docs шаблони в n8n (створення, копіювання, заміна даних)
<p>Prompt Engineering & AI Agents</p>		<p>Заняття 8. Міні-проєкт: обробка ліда</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Архітектура workflow обробки ліда (огляд, що будемо) - Gmail Trigger: налаштування та фільтри - Обробка листа через AI - Записуємо результат у Google Sheets - Генеруємо документ у Google Docs - Telegram сповіщення - Тестування, відлагодження, експорт/імпорт workflow

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Prompt Engineering & AI Agents	Модуль 5. Google Drive, Data Tables. Робота зі звуком	Заняття 9. Google Drive як база знань. Data Tables та інструменти агента	<ul style="list-style-type: none"> - Концепція зовнішньої пам'яті для AI Agent - Google Drive node в n8n - Google Drive як база знань. Алгоритм пошуку - Subworkflow — як створювати та викликати - Підключаємо Knowledge Search до AI Agent - Data Tables — знайомство та структура - Інструмент Add Fact - Інструмент Get Facts - Збираємо агента — підключаємо всі інструменти
Prompt Engineering & AI Agents		Заняття 10. Робота зі звуком в AI Agents	<ul style="list-style-type: none"> - Робота зі звуком в автоматизаціях. STT vs TTS та популярні сервіси - Знайомство з AssemblyAI - Loop node та Wait node — обробка асинхронних операцій - Практика — workflow транскрибації аудіо з Google Drive - Отримуємо результат транскрибації - Додаткові можливості AssemblyAI - Обмеження STT та постобробка через LLM
Prompt Engineering & AI Agents	Модуль 6. Фінальний проєкт: від бізнес-задачі до робочого AI-агента	Заняття 11. Проєктування та реалізація фінального проєкту	<ul style="list-style-type: none"> - Визначення бізнес-потреби для автоматизації - Формування технічного завдання з бізнес-задачі - Проєктування архітектури рішення (n8n workflow + AI Agent + Google API + Telegram bot) - Вимоги до проєкту: оцінка дзвінків клієнтів (існуюча тема або власний бізнес) - Самостійна розробка проєкту «від А до Я» - Структура презентації: проблема → демо → архітектура - «Живий» показ workflow - Фідбек від ментора та колег

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Marketing Automation	Модуль 0. Вступ до автоматизації маркетингу	Заняття 0. Загальний огляд автоматизації	<ul style="list-style-type: none"> – Що таке маркетинг та AI-маркетинг простими словами – Як змінюються ролі маркетолога в епоху AI – Кейси: як AI вже автоматизує маркетинг – Огляд напрямів роботи з AI: копірайтинг, дизайн, CRM, чат-боти, аналітика тощо – Історія та майбутнє AI-маркетингу – AI у контент-маркетингу – Ланцюг створення реклами – Аналіз ринку та ЦА з AI-інструментами – Автоматизація та персоналізація з AI – Аналітика та експерименти – Повний маршрут ліда від кліку на рекламу до підготовленого ліда в CRM
		Заняття 1. Telegram-бот для AI-генерації зображень	<ul style="list-style-type: none"> – Чат-бот для Telegram, який автоматично приймає повідомлення від користувачів і відповідає на них за допомогою ШІ (OpenAI API) – Як працює сценарій: – Telegram Trigger – очікує нові повідомлення від користувача – Обробка тексту – бот аналізує те, що написав користувач – Виклик OpenAI – якщо це текстова розмова, надсилає запит до OpenAI для генерації відповіді – Генерація зображення – якщо користувач попросив створити картинку, сценарій викликає OpenAI для створення зображення – Відправка відповіді – бот надсилає назад у Telegram відповідь або зображення – Обробка помилок – коли команда не підтримується, бот надсилає повідомлення про помилку чи підказку

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Marketing Automation	Модуль 1. AI-контент у Telegram: генерація зображень та автопублікація	Заняття 2. Автопублікація контенту в Telegram через п8п	<ul style="list-style-type: none"> – AI чат-бот для Telegram, який автоматично створює контент (текст і зображення) за допомогою OpenAI та публікує його після погодження людиною – Як працює сценарій: – Telegram Trigger – очікує нові повідомлення від користувача – Обробка тексту – бот аналізує запит користувача та визначає команду (insta або fb) – Визначення параметрів – залежно від команди бот встановлює формат зображення (вертикальний або горизонтальний) – Виклик OpenAI (зображення) – сценарій генерує зображення відповідно до запиту користувача – Виклик OpenAI (текст) – бот створює опис або caption для посту – Об'єднання результатів – текст і зображення поєднуються в один контент – Approval (погодження) – модератор отримує згенерований контент і підтверджує або відхиляє публікацію – Публікація – після підтвердження бот автоматично постить фото та текст у Telegram-канал – Обробка помилок – якщо команда не підтримується або відсутня, бот надсилає повідомлення з підказкою

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
		<p>Заняття 3. Створення лендингу як ядра AI-воронки</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Лендинг – початок воронки: сторінка акції (наприклад, "Перша стрижка зі знижкою 50%") – це перша точка контакту з клієнтом, з якої стартує вся автоматизація – Wix з нуля через секції: обираємо Blank Template і збираємо лендинг з готових секцій – це швидше за шаблон і гнучкіше за AI Builder – ChatGPT генерує тексти: правильний промпт з описом аудиторії та офери дає готові тексти для Hero, опису послуг та історії салону – Структура лендингу: заголовок з офером → опис послуг → історія салону → форма → контакти – 4 обов'язкові поля форми: Ім'я, Телефон, Email – обов'язкові; Коментар – опційний – Валідація полів: телефон і email мають перевірку формату – це захищає від сміттєвих лідів – Кастомізація кнопки: змінюємо "Надіслати" на "Записатися на консультацію" – це збільшує конверсію – Webhook = дзвінок у двері: коли клієнт надсилає форму, Wix автоматично "стукає" до n8n і передає дані – Wix Automations: налаштовуємо відправку HTTP-запиту після заповнення форми – URL від n8n додамо в наступному уроці – Як користуватися AI для Wix – Публікація та тест: після Publish заповнюємо форму тестовими даними і перевіряємо, що Automations отримали всі поля коректно

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Marketing Automation	Модуль 2. Лендинг і збір лідів: від форми до Google Sheets і Telegram	Заняття 4. Передача лідів: форма → Google Sheets + Telegram	<ul style="list-style-type: none"> – Webhook – вхідна точка n8n: створюємо новий workflow "Збір лідів – Салон краси" і додаємо Webhook-тригер з методом POST і path salon-leads – Два режими Webhook: Test URL – активний лише під час тестування; Production URL – постійно працює в реальному режимі – JSON – мова передачі даних: після тесту розбираємо структуру відповіді – поля клієнта знаходяться всередині body – Google Sheets як мінімальна CRM: таблиця "Ліди – Салон краси" з аркушем "Ліди" і колонками: Дата, Ім'я, Телефон, Email, Коментар – Append Row: операція Google Sheets-вузла, яка щоразу додає нового ліда окремим рядком, не перезаписуючи попередні – Мappінг через Expression editor: вручну прив'язуємо кожне поле з JSON до відповідної колонки таблиці; дата генерується формулою new Date() – Telegram-бот через BotFather: команда /newbot → отримуємо токен (секретний ключ) → знаходимо chat_id через getUpdates – Паралельні вузли: Telegram і Google Sheets підключаються до одного Webhook одночасно – обидва спрацьовують при кожному новому ліді – Перехід у production: вмикаємо перемикач "Active" → замінюємо Test URL на Production URL у Wix Automation – Реальна цінність автоматизації: менеджер отримує Telegram-сповіщення з контактами клієнта миттєво і може зателефонувати, поки клієнт ще "гарячий"

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Marketing Automation	Модуль 3. Zoho CRM: знайомство з системою та підключення до воронки	<p>Заняття 5. Вступ до CRM. Робота з Zoho CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> – CRM вирішує хаос з лідами: без нього ліди губляться в Telegram, записниках і забутих дзвінках – CRM дає єдину базу з відстеженням статусів – Zoho CRM – безкоштовний старт: план до 3 користувачів без оплати – ідеально для першого досвіду – Три ключові модулі: Leads (нові потенційні), Contacts (підтверджені), Deals (угоди) – у курсі працюємо з Leads – Фінальна схема: Wix Form → n8n → Google Sheets + Telegram + Zoho CRM – всі три гілки паралельно, не по черзі – OAuth-підключення Zoho до n8n: Create new credential → OAuth2 → підтверджуємо доступ → обираємо регіон EU або US – Розширюємо workflow передачі лідів: від Webhook тягнемо до Zoho напряму – не від вузла Sheets
		<p>Заняття 6. Підключення CRM до воронки</p>	
		<p>Заняття 7. Klaviyo: налаштування email-інструменту та логіка автоматизації прогріву</p>	<ul style="list-style-type: none"> – AI-сегментація лідів: Lead Tagging, welcome-серії на Email/Telegram через n8n – Klaviyo – безкоштовний email-інструмент з обмеженням по кількості лідів/листів – Як працює API Klaviyo – Як направити ліда з n8n до Klaviyo – Як у Klaviyo створюється автоматизація прогріву – Налаштування технічних ланцюжків у Klaviyo

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Marketing Automation	Модуль 4. Email-воронка: Klaviyo, AI-кваліфікація та прогрів лідів	Заняття 8. AI-кваліфікація лідів у п8n: welcome-лист і персоналізовані email-ланцюжки	<ul style="list-style-type: none"> - Кваліфікація ліда – не всі ліди однакові: без розподілу всі отримують однакові листи → низька конверсія - Три категорії: Гарячий (готовий записатись зараз), Теплий (зацікавлений, не поспішає), Холодний (просто переглядає) - Класифікуємо за коментарем з форми: AI аналізує поле Description і повертає строго одне слово – hot, warm або cold - Розширюємо існуючий workflow: додаємо AI-вузол паралельною гілкою від Webhook – не змінюємо те, що вже працює - Switch-вузол – розгалуження за результатом AI: три виходи під три категорії + fallback на warm для непередбачуваних відповідей - Klaviyo підключається через API Key: операція Add Profile to List – email обов'язкове поле, без нього вузол поверне помилку - ID списку визначає куди потрапить лід: у кожній гілці Switch свій Klaviyo-вузол зі своїм List ID - Тест трьома сценаріями: гарячий, теплий, холодний коментар – перевіряємо що кожен лід потрапив у правильний список
Marketing Automation	Модуль 5. Фінальний проєкт: повна AI-автоворонка та тестування	Заняття 9. Проєктування та реалізація фінального проєкту	<ul style="list-style-type: none"> - Визначення бізнес-потреби для автоматизації - Формування технічного завдання з бізнес-задачі - Проєктування архітектури рішення - Самостійна розробка проєкту «від А до Я» - Структура презентації: проблема → демо → архітектура - «Живий» показ workflow

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Sales Automation	Модуль 0. Аналіз процесів у відділі продажу	Заняття 0. Аналіз процесів у відділі продажу	<ul style="list-style-type: none"> - Аудит відділу продажів як обов'язковий перший крок перед автоматизацією; - Типові «вузькі місця» у воронці продажів (перший контакт, кваліфікація лідів, follow-up); - розрахунок реальних втрат на кожному етапі воронки; - AI-рішення для усунення конкретних проблем (чат-боти, AI-скоринг, автоматичні follow-up серії); - принцип «AI як підсилювач»: автоматизація хаосу дає автоматизований хаос.
Sales Automation	Модуль 1. AI Sales Qualification: глибока оцінка готовності ліда	Заняття 1. Технічні налаштування для блоку	<ul style="list-style-type: none"> - Кваліфікація лідів як стратегічне управління часом сейлзів; - методології кваліфікації BANT та CHAMP: відмінності та застосування; - чотири категорії лідів за готовністю до покупки («не наш клієнт», «може колись», «гарячий», «ідеальний»); - алгоритм AI-скорингу лідів: збір даних, аналіз за критеріями, автоматичне сортування; - додаткова кваліфікація через AI-чатбот для лідів із середнім Score; - технічні варіанти реалізації (low-code через n8n + ChatGPT API, вбудовані CRM-інструменти, спеціалізовані рішення); - промпт для AI-скорингу ліда за методологією BANT; - важливі нюанси впровадження: калібрування системи, обмеження AI, адаптація під продукт.
		Заняття 2. AI Sales Qualification: глибока оцінка готовності ліда.	
		Заняття 3. Збагачення даних ліда (приклад на продуктовому сегменті)	

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Sales Automation	Модуль 2. AI Follow-Up Engine: Персональні каскади дотиків	Заняття 4. AI Follow-Up Engine: персональні каскади дотиків	<ul style="list-style-type: none"> - Причини, чому ліди «зникають» після першої розмови; - статистика продажів: 80% угод відбуваються після 5-12 контактів; - структура каскаду з 5-7 «дотиків»: мета, тип контенту та канал кожного кроку; - три рівні AI-персоналізації follow-up-повідомлень (дані CRM, Sales Score, поведінкові тригери); - мульти-канальна стратегія: відмінності open rate між email, Telegram, WhatsApp та SMS; - технічні варіанти реалізації (зв'язка інструментів, all-in-one платформи, кастомна AI-зв'язка); - промпт для AI-генерації follow-up-повідомлень під контекст угоди; - архітектура автоматичного каскаду з тригерами виходу та умовною логікою; - нюанси впровадження: deliverability, інтервали між дотиками, «людяність» повідомлень.
		Заняття 5. Адаптація AI у воронці продажів – Zoho CRM	
		Заняття 6. Follow-up контроль – автоматизація моніторингу та алертів	
		Заняття 7. Контекст — суперсила сейлза	<ul style="list-style-type: none"> - Проблема інформаційного хаосу: дані про угоду розкидані між CRM, email, календарем, записами дзвінків та LinkedIn; - статистика витрат часу сейлза: лише 21% йде безпосередньо на продажі; - Deal Summary — структуроване AI-резюме угоди з ключовими болями, запереченнями та рекомендаціями;

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Sales Automation	Модуль 3. AI Sales Assistant: КП, скрипти та заперечення	Заняття 8. КП за 2 хвилини та AI-відповіді на заперечення	<ul style="list-style-type: none"> - три компоненти AI Sales Assistant: аналіз діалогу з лідом, генерація КП, відповіді на заперечення; - процес генерації КП у три етапи: Brief → Draft → Final з мінімальним редагуванням від сейлза; - AI Objection Handler: класифікація типу заперечення, аналіз контексту, чотири стратегії відповіді (уточнення, рефреймінг, соціальний доказ, повернення до болю); - архітектура системи в n8n: тригери, збір даних через API (CRM, Gmail, Calendar), AI-обробка, доставка результату; три практичних сценарії автоматизації: підготовка до дзвінка, генерація КП за запитом у Slack, відповідь на заперечення за 30 секунд; - бібліотека промптів: Deal Summary Generator, КП Generator, Objection Handler, Call Script Generator.
		Заняття 9. AI-скрипти продажів та запуск повного AI Sales Assistant	
Sales Automation	Модуль 4. Voice AI Agent для продажів	Заняття 10. Голосовий AI-асистент для продажів – платформа та перші кроки	<p>Голос – канал із найвищою конверсією у продажах порівняно з текстовими каналами</p> <p>Платформа для створення голосових асистентів: вибір моделі мислення, моделі озвучення, налаштування поведінки агента</p> <p>Системний промпт голосового агента у структурованому форматі: роль, середовище, тон, ціль, обмеження</p> <p>Два типи бази знань: векторна для великих каталогів із семантичним пошуком та пряма для скриптів, умов і частих питань</p> <p>Підключення телефонії через три параметри (логін, пароль, адреса сервера) та тестування перед запуском</p> <p>Три типи функцій: перед діалогом (контекст із CRM), під час діалогу (дії в процесі розмови), після діалогу (підсумок та оновлення CRM)</p> <p>Динамічні змінні – передача даних клієнта в промпт агента з обов'язковим описом правил використання</p> <p>Передача розмови менеджеру при негативних</p>
		Заняття 11. Інтеграції, телефонія та бізнес-логіка під час дзвінка	

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
		<p>Заняття 12. Повний Voice AI Sales Pipeline – від замовлення до відгуку</p>	<p>... фразам або незнанні відповіді; краще передати рано, ніж пізно Архітектура голосового конвеєра: тригер із CRM → оркестратор із перевіркою часу → маршрутизація за стадією угоди → три окремих агенти (підтвердження, нагадування, відгук) Моніторинг ефективності: частка успішних дзвінків, результативність допродажу, середня тривалість, частка передач менеджеру; повторні спроби при невдалому дзвінку</p>
Sales Automation	Модуль 5. AI Sales Reporting & Pipeline Performance	<p>Заняття 12. ГAI Sales Reporting — автоматичні звіти продажів Заняття 13. ГAI Pipeline Forecasting — прогнозування та алерти</p>	<p>Головна ідея фінального проєкту: три воркфлоу, які разом створюють повний AI-цикл продажів – кваліфікація, аналіз, моніторинг AI-чатбот кваліфікації на сайті: Chat Trigger (віджет n8n) → AI Agent (BANT-кваліфікація + збір телефону) → Zoho CRM Tool (створення ліда з AI_score та AI_Context) Postgres Chat Memory замість Simple Memory: зберігання діалогів у зовнішній базі для обміну між воркфлоу; Context Window Length = 50 Зв'язок ліда з діалогом через sessionId: збереження ідентифікатора сесії в полі Skupe_ID ліда в CRM для подальшого аналізу Сценарій кваліфікаційного діалогу: знайомство → Budget → Authority → Need → Timeline → телефон → виклик CRM Tool; одне питання за раз, максимум 7–8 повідомлень Два типи лідогенерації: пасивний (клієнт пише в чат) та активний (голосовий агент)</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Sales Automation	Performance	<p>Заняття 14. Збираємо фінальний кейс в Notion</p>	<p>в чат) та активний (голосовий агент передзвонює); співвідношення 30/70 у реальних компаніях Аналіз діалогів (Воркфлоу 2): Schedule (щодня) → CRM (ліди) → Loop → IF (є sessionId) → Chat Memory Manager → AI Agent (помилки, проблеми клієнта, успішні патерни) → Google Sheets Моніторинг лідів (Воркфлоу 3): Schedule (щоп'ятниці) → CRM → Code Node (метрики воронки) → Google Sheets (дані аналізу) → AI Agent + Structured Output Parser → Telegram (звіт CEO) Просунутий варіант: голосовий AI-агент (Happy tools) замість чатбота; Воркфлоу 2 і 3 з мінімальними змінами Комплексний підхід: один ізольований процес не дає результату; важливо будувати зв'язані системи, де кожен воркфлоу доповнює попередній</p>
Customer Services Automation	Модуль 1. Стратегічний аналіз перед автоматизацією	<p>Заняття 1. Стратегічний аналіз перед автоматизацією</p>	<p>Типові хибні діагнози у Customer Service: чому «треба більше людей» — це симптом, а не рішення; анатомія проблеми: від видимого симптому до реальної root cause; методологія 5 Why з Toyota Production System: покрокове застосування на сервісних кейсах; framework аналізу через чотири групи метрик: Volume, Category, Lifecycle, Quality; поєднання якісного (5 Why) та кількісного (метрики) підходів до діагностики; структура Business Case для автоматизації: Проблема → Root Cause → Варіанти → ROI; ROI-калькуляція для різних стратегій впровадження; roadmap впровадження та управління ризиками.</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Customer Services Automation	Модуль 2. Вибір стратегії та	Заняття 1. Вибір стратегії та	<p>Три ключові фактори вибору стратегії автоматизації: розмір бізнесу, терміновість, бюджет; Decision Matrix для різних бізнес-сценаріїв; Free Stack для мікробізнесу: Telegram Bot + n8n + Google Sheets + OpenAI — архітектура та обмеження; три стратегії для зростаючого бізнесу: Integrate (вбудуватись у наявне) Rebuild (будувати нове) Parallel MVP</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
	інструментів автоматизації	інструментів автоматизації	наявне), керува (будувати нове), Parallel MVP (гібридний підхід); кейс Revolut: реалізація AI Voice Bot японською за 14 днів під тиском регулятора — архітектура Twilio + Speech-to-Text + GPT-4 + TTS та п'ять уроків про пріоритет швидкості над досконалістю; блок-схема вибору підходу та чекліст перед вибором інструментів.

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Customer Services Automation	Модуль 3. AI у клієнтському сервісі - автоматизуємо emails	Заняття 1. AI у клієнтському сервісі - автоматизуємо emails	<p>Вбудований AI у Google Workspace: Gemini в Gmail (чернетки, причісування листів), Google Docs (каркас інструкцій), Google Sheets (формула =AI() для summary, категоризації, оцінки чатів – безкоштовно) NotebookLM – безкоштовний чатбот на основі ваших документів: не вигадує, цитує джерело; до 100 ноутбуків / 50 джерел; шерінг через посилання; швидке створення бази знань для супорт-команди</p> <p>Три покоління чатботів: Rule-based (передбачуваний, але квест для клієнта), AI-powered (гнучкий, але галюцінує), Гбрид (жорсткі правила для критичних процесів + AI для інформаційних – актуальний стандарт)</p> <p>Рамка вибору типу бота: чи є база знань? який об'єм запитів? інформаційні чи транзакційні? чи готові до непередбачуваних відповідей AI?</p> <p>Fin (Intercom) vs Lyro (Tidio): Fin – \$0.99 за вирішений запит, три джерела знань; Lyro – від \$29/міс, простий інтерфейс, вбудований live chat; Tidio для малого бізнесу, Intercom для enterprise</p> <p>Чек-лист перед запуском AI-бота: вицистити</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
	автоматизуємо emails	автоматизуємо emails	<p>чек-лист перед запуском AI-бота: вичистити базу знань, список заборонених тем, налаштувати тон, тригери ескалації, заміряти baseline (тікети, час відповіді, CSAT)</p> <p>Архітектура email-автоматизації в n8n (5 блоків): тригер (Gmail) → фільтр (no-reply/unsubscribe) → AI-класифікатор (JSON: пріоритет, категорія, сентимент, відповідь, requires_human) → маршрутизатор (P1-P2 чернетка, P3 автовідповідь, P4 ter) → дія + логування в Google Sheets</p> <p>Промпт – серце автоматизації: хороший промпт = стабільна система; оптимізація ітераційно через AI (скопювати промпт + помилку → попросити покращити)</p> <p>Tidio на практиці: Knowledge (FAQ + website + product DB), Review Suggestions (AI рекомендує топ-питання), Behavior (Tone of Voice), Escalation Rules, Actions (міні-flow з Shopify), Playground</p> <p>Аналітика автоматизації: Workflow 1 – звіт за проміжок дат (count, negative_%, requires_human_%, top-3 categories); Workflow 2 – порівняння двох періодів (відсоткова зміна метрик); AI Agent – аналітичний чатбот із двома інструментами, публікується як веб-сторінка для менеджерів</p> <p>Код для метрик генерується через ChatGPT/Claude: описати задачу + приклад даних → отримати JavaScript → вставити в Code Node → ітераційно відлагодити</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Customer Services Automation	Модуль 4. AI-збір фідбеку, NPS та аналітика клієнтського досвіду	Заняття 1. AI-збір фідбеку, NPS та аналітика клієнтського досвіду	<p>компанії</p> <p>Проактивний QA: AI сканує 100% розмов; фідбек за <5 хвилин; формалізована оцінка за 10-15 критеріями; threshold для автоалертів (score < 3 → Slack)</p> <p>Пайплайн QA: тригер (Google Drive / CRM) → фільтр (аудіо, >30с, не voicemail) → Whisper (транскрипція) → AI-аналіз (промпт з критеріями під бізнес) → парсер (JSON по блоках) → Google Sheets → Slack alert</p> <p>Slack як AI-інтерфейс: внутрішній помічник (аналіз тикетів), триаж звернень (категоризація, пріоритет), Daily Digest (щоденна аналітика), бот у shared-каналі з клієнтом</p> <p>Victor AI – готовий AI-працівник у Slack: 3000+ інтеграцій, пам'ять про компанію, рутинна автоматизація без п8п природною мовою, контроль доступу (team/private)</p> <p>Аналітика email-автоматизації: Workflow 1 – звіт за період (count, negative_%, requires_human_%, top-3 categories); Workflow 2 – порівняння періодів (відсоткова зміна); AI Agent-аналітик із двома інструментами, публікується як веб-сторінка</p> <p>Human-in-the-loop для проактивної реакції: детекція проблемного дзвінка → AI генерує email-відповідь → Telegram з кнопками (відправити/відхилити) → менеджер приймає рішення → лист або відмова</p> <p>Три взаємопов'язані workflow: call URL → email (service isolation), on bad ticket → notify manager (генерація + Telegram), on manager decision → send email (callback query + захист від дублювання)</p> <p>Google Sheets як спільна пам'ять: логування оцінок, email preview, статус (pending/sent/rejected), decided_at; база для аналітики та дашбордів</p>

Назва навчального блоку	Назва модулю програми	Тема заняття	Тези заняття
Customer Services Automation	Модуль 5. Замикаємо цикл сервісу: SLA, тікети та ескалації	Заняття 1. Замикаємо цикл сервісу: SLA, тікети та ескалації	<p>Найдорожча діра в сервісі – між приходом тікета і моментом, коли його взяли в роботу; VIP-клієнт губиться серед 120 листів</p> <p>Фреймворк із п'яти елементів: тікет → категорія → пріоритет → власник (ім'я, не команда) → SLA + ескалація; якщо хоч один не визначений – система не працює</p> <p>SLA: таймер на відповідь; при порушенні – ескалація по рівнях (власник → менеджер → директор)</p> <p>Chain of Thought у промпті: AI аналізує терміновість, бізнес-вплив, контекст клієнта; пояснює рішення в 2–3 реченнях</p> <p>Один фреймворк – різні бізнеси: e-commerce (P1 = 15 хв), SaaS B2B (P1 = 5 хв), агентство (P1 = 30 хв); скелет однаковий, цифри різні</p> <p>Два паралельні workflow в n8n: верхня гілка – категоризація + пріоритет + власник + Slack alert; нижня – перевірка SLA + ескалація за рівнями</p>