

Анастасия, сотрудница частной налоговой консультации, в штате организации 12 человек (компанию попросили оставить анонимной)

По работе с подрядчиками:

- Как часто вы сталкиваетесь с задачами, требующими привлечения профильных специалистов (например, юристов, бухгалтеров, IT-консультантов)?

Не так часто, бухгалтера в штате. Юристов на 3 из 10, IT обеспечения нет, также привлечённые специалисты (редко)

- Какие типы задач чаще всего вы решаете с помощью внешних специалистов? Почему именно так?

Юридическое сопровождение. Советы по договорам, в чём не имеем юридической компетенции.

- Где вы ищете подрядчиков для решения типовых задач?

Есть свой привлечённый человек, по знакомствам/итогах собеседования

- По каким критериям вы выбираете специалиста или подрядчика? Что для вас важнее всего — цена, репутация, скорость, качество, личное доверие?

Качество работы

- [опционально] Сколько времени уходит на взаимодействие с подрядчиками (от поиска до завершения задачи)?^[1]^[SEP] Какие каналы связи вы используете с подрядчиками (переписка, личные встречи, звонки)? Почему?

Оперативность не важна, в случае форс-мажора можем просто позвонить.

Основной канал связи – электронная почта, переписки в мессенджерах, звонки. (отсортировано по частоте)

- Как часто возникает потребность связаться со специалистом-подрядчиком здесь и сейчас?

Крайне редко

По поиску информации:

- Где вы обычно ищете решения или идеи для бизнес-вопросов (например: профессиональные сообщества, эксперты, нейросети, форумы, консультации)?

Обращаемся к законодательству, в налоговый кодекс, используем сервис консультант плюс и элкод (консультация с внешними экспертами), документация и профессиональные сообщества. Поиск нужной информации занимает львиную долю времени

- Какой источник информации для вас наиболее надёжен? Почему?

Нормативные акты и законы. Из-за специфики работы, потребности в точности

По конкретным отраслям:

- Какие процессы вашего бизнеса доставляют вам больше всего неудобств? Почему?

Работа с клиентами, общение с гос.органами из-за путаницы с требованиями, невозможности иногда дозвониться с первого раза.

- Как вы сейчас решаете финансовые и юридические вопросы в бизнесе? Почему выбрали именно такой подход? Что в нём удобно/неудобно?

Не сталкивалась, все юридические и финансовые вопросы на плечах генерального директора. Она обращается к привлечённым юристам. Сотрудникам это удобно, т.к нет необходимости брать лишнюю работу, хотя есть затруднения по времени в работе.

- Как часто вы работаете с шаблонными документами и формами (всякие ответы на вопросы, формы записи для пользователей, юридические документы и бланки)?

Постоянно. Было бы удобно, если бы кто-то мог верифицировать документацию, проверять опечатку или какие-нибудь несостыковки, проверять на правильность внесение данных.

- Какие сложности возникают при подготовке типовых документов?

В основном человеческий фактор, опечатки.

По нейросетям:

- В каких сценариях вы используете нейросети сейчас?

В контексте работы не пользуюсь из-за страха галлюционирования.

- Как бы вы оценили этот опыт (положительно/нейтрально/отрицательно)? Почему?

Скорее негативно из-за низкой точности и достоверности ответов

По удобству:

- Какие устройства вы чаще всего используете в работе (ноутбук, смартфон, планшет и др.)? Это связано с родом вашей деятельности?

Ноутбук + дополнительный экран. Телефон для связи с клиентами. Их не так много и запросы персонализированы, поэтому нет необходимости в автоматизации.

По госзакупкам:

- Сталкивались ли вы в своей работе с необходимостью участвовать в государственных закупках или тендерах?

Нет, не сталкивалась. Работа на это не нацелена, а сама являюсь наёмным работником.

Про тендеры слышала, про различные субсидии и меры поддержки не знаю. Не моя специализация. По ощущениям информации мало, и она не очень доступна

- Представьте идеальный инструмент, который мог бы решить ваши главные проблемы. Что бы он в первую очередь должен был уметь делать?

Проверять выполненную работу. Также государственные (и иные) сайты плохо справляются с агрегацией данных.

Итого:

- Специалисты тратят много времени на поиск и сопоставление информации в разных источниках (НК РФ, КонсультантПлюс, ЭлКод, профессиональные сообщества).
- Отсутствие единых, структурированных, актуальных и удобных источников по господдержке (субсидии, квоты, тендеры и прочее)
- Низкая доступность и прозрачность данных о мерах поддержки, конкурсной основе и прочих
- Высокая нагрузка на внимание при работе с шаблонными, но критичными документами (налоговые декларации, отчёты, письма в госорганы, но с последним у нас тоже приколюхи из-за плохой мотивации этих самых органов)
- Отсутствие инструмента для автоматической верификации, но автозаполнения бы не хотелось из-за страха перед низкой точностью, сложностью и чувствительностью данных
- Отказ от нейротехнологий из-за страха перед галюнами и утечкой
- Несмотря на высокую квалификацию, даже профильные специалисты не в курсе всех мер поддержки и предложений

Идеальная модель помощника «умная» проверка документации + агрегатор информации с функцией анализа применимости в конкретной ситуации.