

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ (MVP)



- **Проект:** mentor.ai
- **Тип продукта:** B2B SaaS, web-приложение
- **Версия:** MVP
- **Дата начала:** 25.12.25
- **Дата сдачи:** 01.03.26
- **Цель документа:** описать MVP так, чтобы:
 - исполнитель понял что за продукт
 - понял зачем он нужен
 - понял что именно нужно реализовать
 - мог оценить сроки / сложность / стоимость
 - а заказчик мог принять или не принять работу.

СМЫСЛ ПРОДУКТА

Что это за продукт простыми словами

mentor.ai – это система управления качеством продаж. Не CRM. Не просто аналитика звонков.

01

Слушает звонки

слушает все звонки отдела продаж

02

Определяет потери

определяет где менеджеры теряют клиентов,
показывает на каком этапе (из 5)

03

Находит клиентов

находит потерянных клиентов

04

Дает рекомендации

дает текстовые рекомендации, как их вернуть

05

Тренирует

тренирует менеджеров через голосовой речевой
тренажер

06

Считает результат

считает рост конверсии и деньги, которые система
принесла

- Клиент платит только за рост конверсии.**

Для кого MVP

Основной пользователь MVP

Руководитель отдела продаж (РОП)

Вторичный пользователь

Менеджер по продажам

Собственник: Отдельного интерфейса нет (он = РОП)

ЦЕЛЬ MVP (КРИТИЧЕСКИ ВАЖНО)

Бизнес-цель MVP

MVP считается успешным, если:

Срок
за 30 дней

Рост конверсии
система показывает рост конверсии минимум +3%

Денежный эффект
прямой денежный эффект в виде прибыли сверх
120 000 (в рублях)

Отчетность
с еженедельными отчетами

Главный отчет MVP

Главный экран = отчет:

- текущая конверсия
- конверсия прошлого месяца
- разница (%)
- количество возвращенных клиентов
- деньги, принесенные системой (рост конверсии × средний чек + возвращенные клиенты)



ГРАНИЦЫ MVP (ЧТО ДЕЛАЕМ / ЧЕГО НЕ ДЕЛАЕМ)

В MVP ЕСТЬ

- анализ звонков
- определение успешных / неуспешных звонков
- выявление потерянных клиентов
- рекомендации по возврату клиентов
- речевой тренажер (голосовой)
- аналитика по менеджерам с выявлением сильных и слабых мест
- расчет конверсии и денег
- контроль выполнения рекомендаций
- уведомления о саботаже

В MVP НЕТ

- курса обучения
- анбординга
- геймификации
- мобильного приложения
- сложных HR-модулей
- автоматического трекинга задач

РОЛИ И ДОСТУПЫ

Роль: РОП

РОП видит:

Менеджеры

- список менеджеров
- сравнение менеджеров между собой
- слабые этапы (1–5) по каждому

Рекомендации

- выполненные / невыполненные рекомендации
- речевой тренажер (как тренируется менеджер)

Клиенты

- список потерянных клиентов
- удалось ли их вернуть

Результаты

- рост конверсии
- деньги, принесенные системой

Роль: Менеджер

Менеджер видит:

- список потерянных клиентов
- причину потери
- текст рекомендации
- свои слабые этапы (1–5)
- речевой тренажер и работает с ним
- динамику своего качества звонков



5 ЭТАПОВ ПРОДАЖ (ОСНОВА АНАЛИТИКИ)

Каждый звонок анализируется по этапам:



1. Приветствие
2. Выявление потребностей
3. Презентация
4. Обработка возражений
5. Закрытие

По каждому этапу:

- AI ставит оценку (от 0 до 10 на основе того, как выполнен этап и были ли ошибки. За отклонение от скрипта. Начальный этап - я сам слушаю звонки и даю оценку, чтобы показывать что хорошо, а что плохо. Далее определяется за что снимаются единички)
- считается % успешности
- строится аналитика по менеджеру

АНАЛИЗ ЗВОНКОВ И ПОТЕРЯННЫЕ КЛИЕНТЫ

Источник звонков

- Интеграция с телефонией клиента (Первые 5 клиентов предоставлять телефонию и необходимо провести ари интеграцию)
- хранение аудио – на нашей стороне

Как AI понимает, что звонок успешный

01

Загрузка эталонов

В систему вручную загружаются эталонные успешные звонки

02

Обучение AI

AI обучается через RAG и правила эксперта (заказчика + руководителя проекта - меня)

03

Автоматическая работа

Далее AI сам классифицирует звонки, определяет успешность, определяет потерю клиента

Что считается потерянным клиентом

Клиент считается потерянным, если:

- в звонке звучит отказ («нет», «не актуально», «не хочу»)
- менеджер не обработал возражение
- разговор завершился без согласия следующего этапа

Что делает система

1 фиксирует потерю

2 формирует текст рекомендации

3 привязывает рекомендацию к менеджеру

4 ждет выполнения + напоминает

РЕКОМЕНДАЦИИ И РЕЧЕВОЙ ТРЕНАЖЕР

РЕКОМЕНДАЦИИ

Формат

свободный текст, не шаблоны

Основаны на

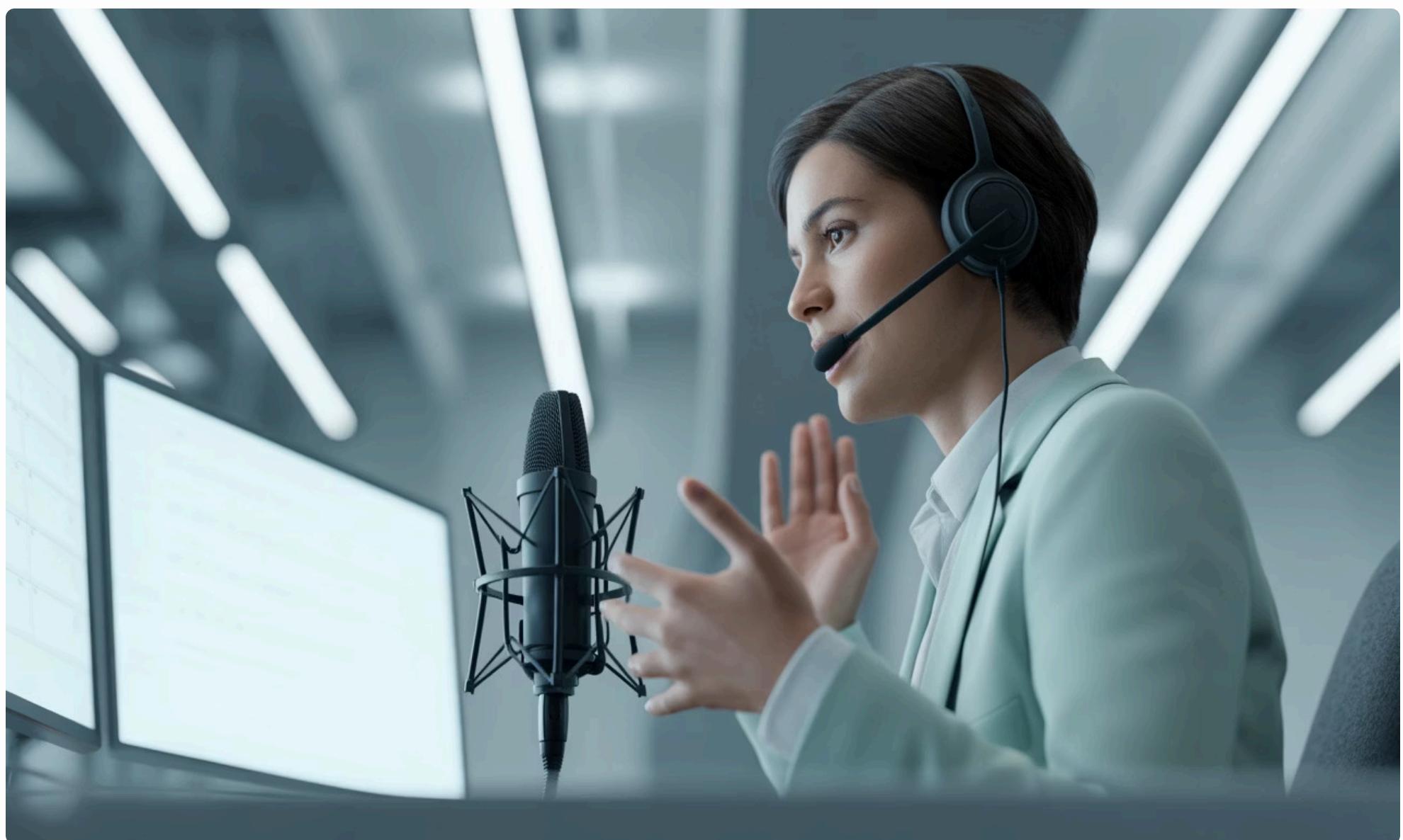
- успешных звонках компании
- правилах эксперта

Применение

даются только по потерянным клиентам

- **Выполнение рекомендации считается успешным, если:** менеджер позвонил тому же клиенту и AI услышал смысл, а не ключевые слова

РЕЧЕВОЙ ТРЕНАЖЕР



Формат

голосовой

Сценарии

равны количеству возражений в компании и количеству скриптов + презентаций; сценарии уникальны для каждой компании

Роль AI

играет роль клиента, давит на слабые места менеджера, основываясь на анализе его звонков с клиентами и ошибок

Начальный режим

Если анализа звонков не было и система только появилась, тогда и распичевывается так же, как идет сценарий обычного скрипта

Интеграция скриптов

Скрипты вписываются изначально при интеграции в компанию нами (интegratorами)

Что делает AI в MVP

AI в MVP выполняет 3 ключевые функции:

1

1. Анализирует звонки
2. Определяет потерянных клиентов
3. Генерирует рекомендации

Как AI определяет успешный и неуспешный звонок

AI обучается на:

2

- Загруженных успешных звонках клиента
- Правилах и принципах продаж эксперта (твои правила)
- Контексте диалога

Потерянный клиент – если:

- Клиент говорит «нет», «не актуально», «не хочу»
- Менеджер не справился с возражением
- Разговор завершился без намерения купить

Как AI формирует рекомендации

3

- Рекомендации НЕ шаблонные
- Это свободный текст
- Основаны на:
 - Эталонных звонках компании
 - Принципах эксперта
 - Контексте конкретного клиента

Формат:

«В этом диалоге клиент ушёл на этапе обработки возражения. Рекомендуется перезвонить и сказать следующее...»

4

Контроль выполнения рекомендаций

- AI не проверяет ключевые слова
- AI проверяет смысл
- Если смысл рекомендации применён – считается выполненной

5

Обучение AI в MVP

AI обучается через:

- RAG (успешные звонки клиента)
- Правки от РОПа:
 - «Эта рекомендация неверна»
 - «В нашей компании так не говорят»

Эти правки:

- Учитываются в будущих рекомендациях
- Используются в речевом тренажёре

АНАЛИТИКА, ОТЧЕТЫ И САБОТАЖ

Метрики MVP

Минимальный набор:

1

Конверсия

2

Средний чек
(определяется и вводится
интеграторами - нами)

3

Рост относительно
прошлого месяца

4

Возвращенные
клиенты

5

Деньги,
принесенные
системой

Как считаются деньги

1. Разница в конверсии без нас и с нами × средний чек
 2. Суммы возвращенных клиентов (подтверждаются чеками от заказчика)
-

САБОТАЖ

В MVP саботаж = менеджер не заходит в систему, не выполняет рекомендации

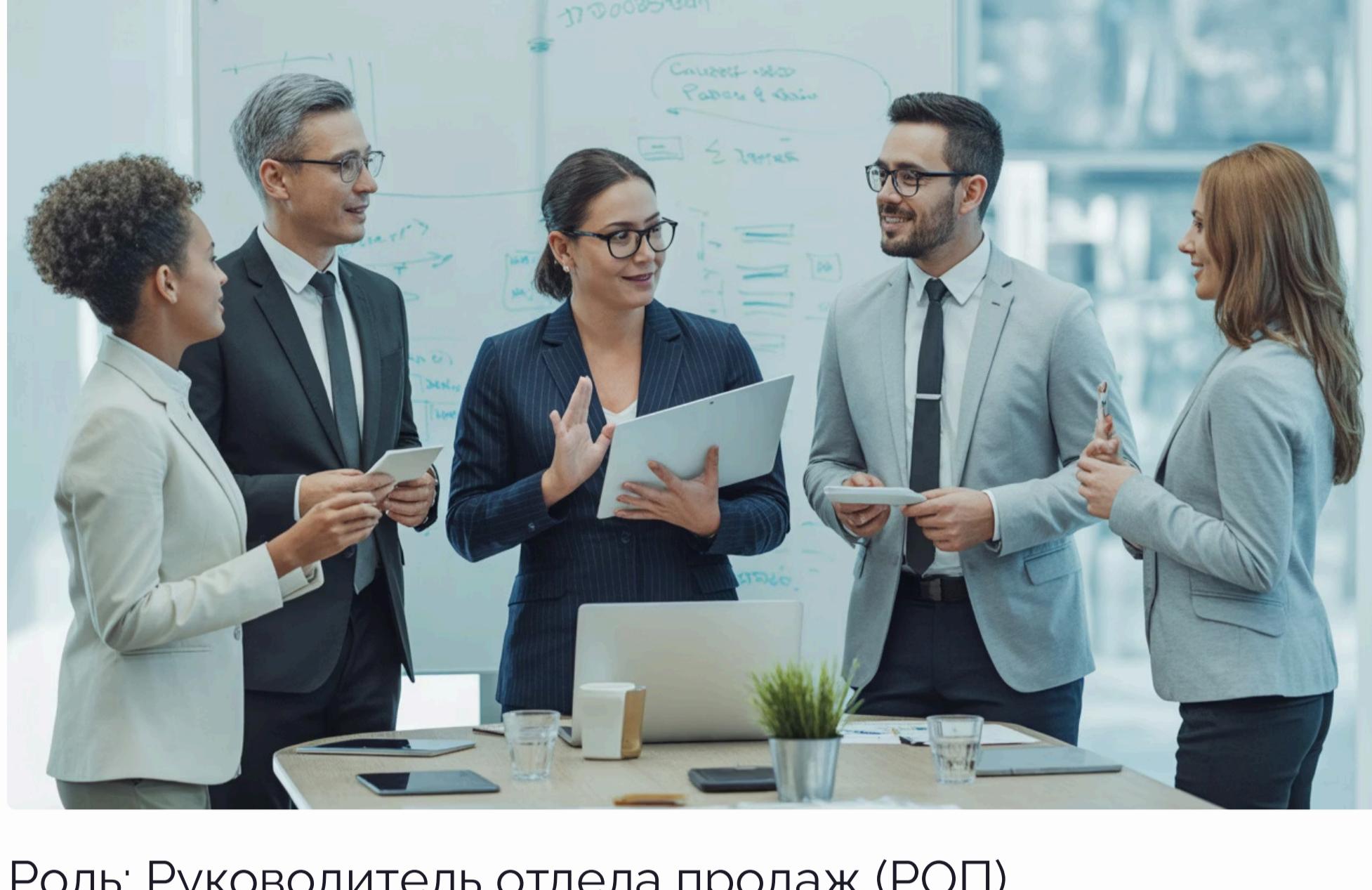
Что делает система: уведомляет РОПа без штрафов / блокировок

ИНТЕРФЕЙС

- Web-приложение
- Русский язык
- Отдельное пространство на каждую компанию
- Анализ звонков – с задержкой до 15 минут
- Уведомления можно дублировать в Telegram

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ИСТОРИИ

Для обеспечения полного соответствия продукта потребностям всех участников процесса, функциональность MVP детализирована в пользовательских историях. Они описывают ожидания и цели каждой ключевой роли, а также системные требования.



Роль: Руководитель отдела продаж (РОП)

1 Как РОП,

я хочу видеть список менеджеров с разбивкой по 5 этапам продаж, чтобы понимать, у кого и на каком этапе возникают проблемы и требуются корректирующие действия.

2 Как РОП,

я хочу видеть по каждому менеджеру процент успешности по каждому этапу, чтобы объективно сравнивать сотрудников между собой и выявлять лучшие практики.

3 Как РОП,

я хочу видеть список потерянных клиентов и рекомендации по их возврату, чтобы анализировать причины потерь и оперативно реагировать на них.

4 Как РОП,

я хочу видеть, были ли рекомендации выполнены менеджером, чтобы выявлять саботаж, слабую дисциплину или потребность в дополнительном обучении.

5 Как РОП,

я хочу видеть динамику конверсии по неделям и месяцам, чтобы оценивать фактический эффект внедрения MVP и принимать решения о дальнейших шагах.

6 Как РОП,

я хочу видеть сумму денег, принесённых системой (рост конверсии + возвраты), чтобы понимать окупаемость продукта и обосновывать его ценность.

Роль: Менеджер по продажам

1 Как менеджер,

я хочу видеть список клиентов, по которым я допустил ошибки, чтобы понимать конкретные моменты, где была потеряна сделка.

2 Как менеджер,

я хочу получать текстовую рекомендацию, что именно сказать клиенту, чтобы попытаться вернуть его и исправить ситуацию.

3 Как менеджер,

я хочу видеть свои слабые этапы продаж, чтобы знать, над чем конкретно мне нужно работать для улучшения своих навыков.

4 Как менеджер,

я хочу проходить голосовой речевой тренажёр, чтобы отрабатывать слабые места в своих скриптах и ответах без риска потерять реального клиента.

Роль: Система (AI)

1 Как система,

я должна определять, успешен звонок или нет, чтобы классифицировать его без необходимости ручной разметки и анализа.

2 Как система,

я должна выявлять потерянных клиентов по контексту звонка, чтобы формировать точные рекомендации по их возврату.

3 Как система,

я должна учитывать успешные звонки компании как эталон, чтобы рекомендации были максимально индивидуальными, эффективными и не шаблонными.

Основные сценарии MVP (Core Flows)

Для достижения поставленных целей MVP, система предусматривает четкие сценарии взаимодействия для каждого ключевого пользователя и внутреннюю логику работы. Эти сценарии детализируют шаги, которые предпринимают Руководитель отдела продаж (РОП) и Менеджер по продажам, а также задачи, выполняемые искусственным интеллектом, для обеспечения максимальной эффективности и прозрачности.

Core Flow для Руководителя отдела продаж (РОП)

Цель РОПа в MVP: Понять, кто из менеджеров снижает конверсию, на каком этапе, и какую финансовую выгоду уже принесла система компании.

01

Вход в систему

РОП заходит в веб-приложение mentor.ai и попадает на главный дашборд.

02

Обзор показателей

На дашборде РОП видит общую конверсию за текущий период, сравнение с предыдущим периодом, деньги, принесённые системой, и количество возвращённых клиентов с разбивкой по успешности.

03

Анализ менеджеров

Переходит в раздел «Менеджеры», где отображается список сотрудников с общей эффективностью и эффективностью по 5 этапам продаж:

- Приветствие
- Выявление потребностей
- Презентация
- Обработка возражений
- Закрытие

04

Детальный просмотр

Зайдя в карточку конкретного менеджера, РОП видит его слабые этапы, выполненные и невыполненные рекомендации, а также динамику роста качества звонков за выбранный период.

05

Потерянные клиенты

В разделе «Потерянные клиенты» РОП просматривает список таких клиентов, причину потери, рекомендацию AI по возврату и статус её выполнения.

06

Принятие решений

На основе полученной аналитики РОП принимает управленческие решения: с кем работать, где корректировать скрипты, кого усиливать тренировками.

Core Flow для Менеджера по продажам

Цель менеджера в MVP: Понять, где он теряет клиентов, и что конкретно нужно сказать, чтобы улучшить результаты продаж.

01

Вход и обзор

Менеджер заходит в свой аккаунт, где видит список рекомендаций от AI и список потерянных клиентов.

02

Изучение клиента

Заходит в карточку клиента, чтобы увидеть причину потери и текстовую рекомендацию (что именно сказать).

03

Возврат клиента

Совершает звонок клиенту, применяя полученную рекомендацию, и отмечает её как выполненную в системе.

04

Проверка системой

Система автоматически прослушивает звонок и проверяет, была ли рекомендация применена по смыслу.

05

Речевой тренажер

Менеджер заходит в речевой тренажёр, где тренирует слабые этапы в формате диалога с виртуальным клиентом, а система имитирует возражения.

Core Flow системы (AI + логика)

Искусственный интеллект играет центральную роль в автоматизации анализа и предоставлении ценных рекомендаций. Его функциональность охватывает полный цикл от получения данных до отслеживания результатов.

1

Получение звонков

Система непрерывно получает записи звонков из интегрированной телефонии.

2

Анализ звонков

ИИ анализирует содержание каждого звонка для определения его успешности или неуспешности и выявления момента, когда клиент «слился».

3

Формирование рекомендаций

В случае потери клиента, система автоматически генерирует персонализированную рекомендацию и привязывает её к менеджеру и клиенту, создавая задачу на выполнение.

4

Отслеживание выполнения

Система отслеживает выполнение рекомендаций, факт повторного контакта с клиентом и достигнутый результат.



Бизнес-логика и расчёты MVP

Определение конверсии

Конверсия в контексте MVP определяется как отношение успешных сделок к общему числу уникальных лидов. Это критически важный показатель, отражающий эффективность работы отдела продаж.

Конверсия = Количество успешных сделок / Количество уникальных лидов

- Успешная сделка: фиксируется как факт оплаты.
- Источники данных для определения успешности:
 - CRM-система компании (при условии интеграции).
 - Ручное подтверждение оплаты от клиента (например, предоставление чеков нашим сотрудникам).

Расчёт роста конверсии

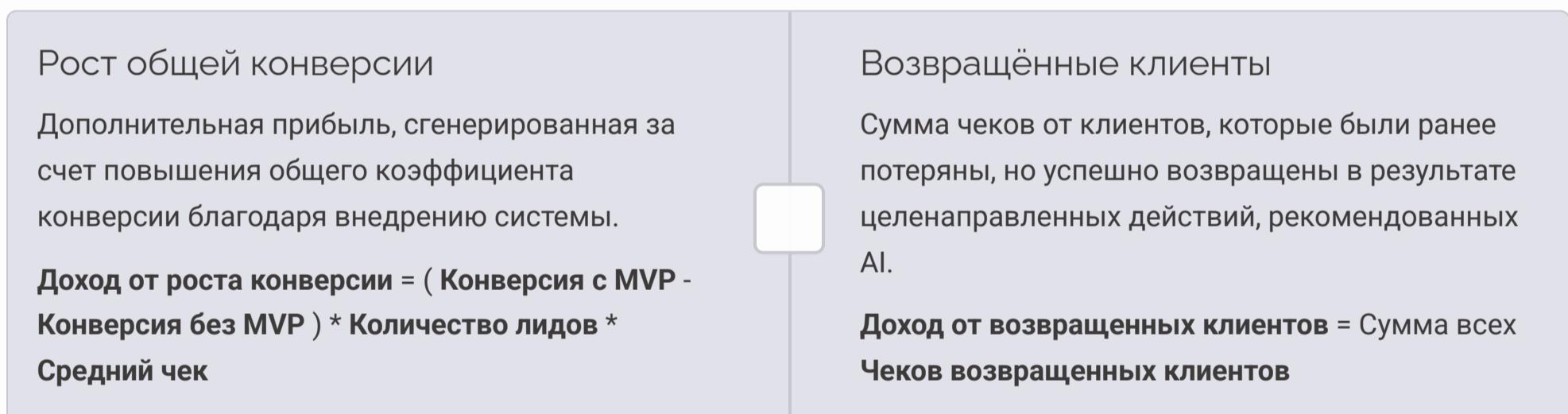
Для оценки динамики и влияния MVP на продажи, рассчитывается процентный рост конверсии путем сравнения текущих показателей с предыдущими периодами. Это позволяет отслеживать краткосрочные и среднесрочные тренды.

Рост конверсии (%) = ((Конверсия текущего периода - Конверсия предыдущего периода))

- Сравнение периодов:
 - Неделя к неделе (для оперативного контроля).
 - Месяц к месяцу (для оценки среднесрочной эффективности).

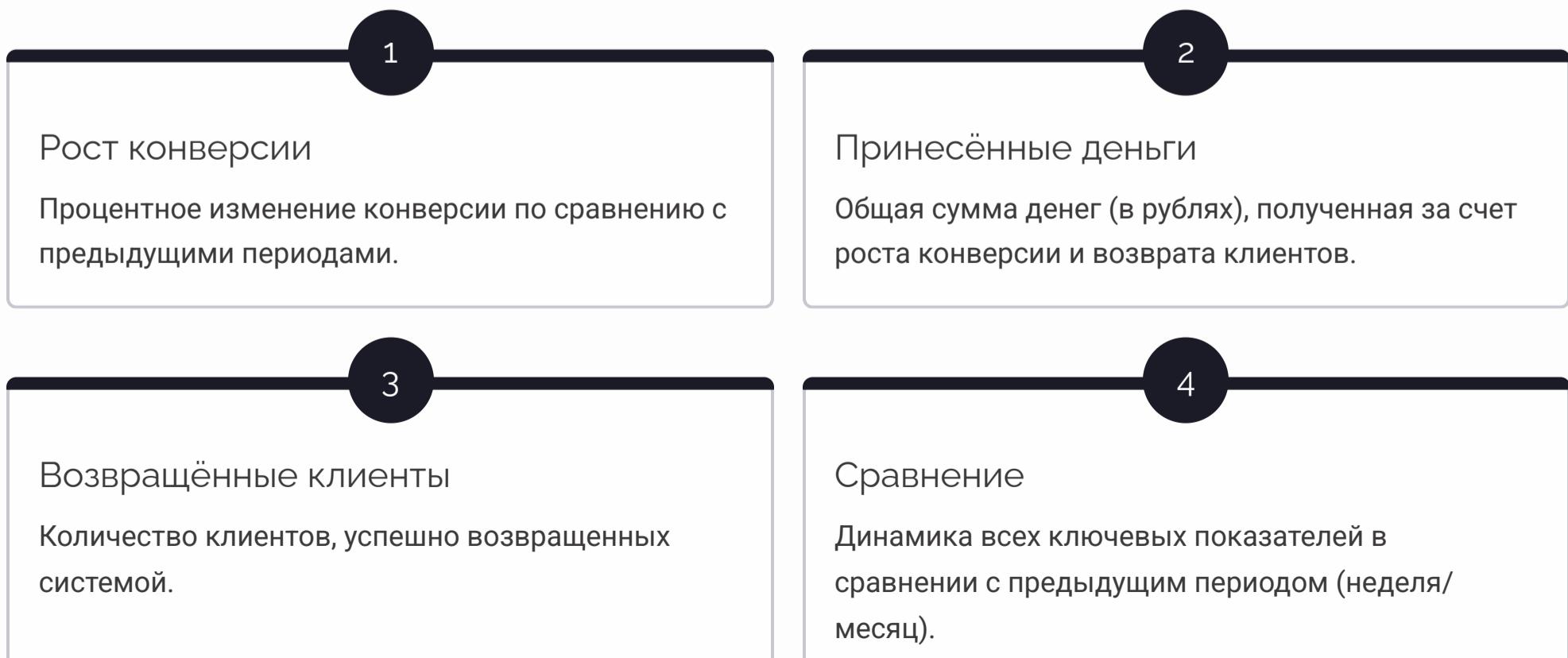
Расчёт денег, принесённых системой

Финансовая ценность MVP измеряется по двум основным каналам, отражающим как общее улучшение процессов, так и прямой результат работы системы по возврату клиентов.



ИТОГОВЫЙ главный отчёт MVP

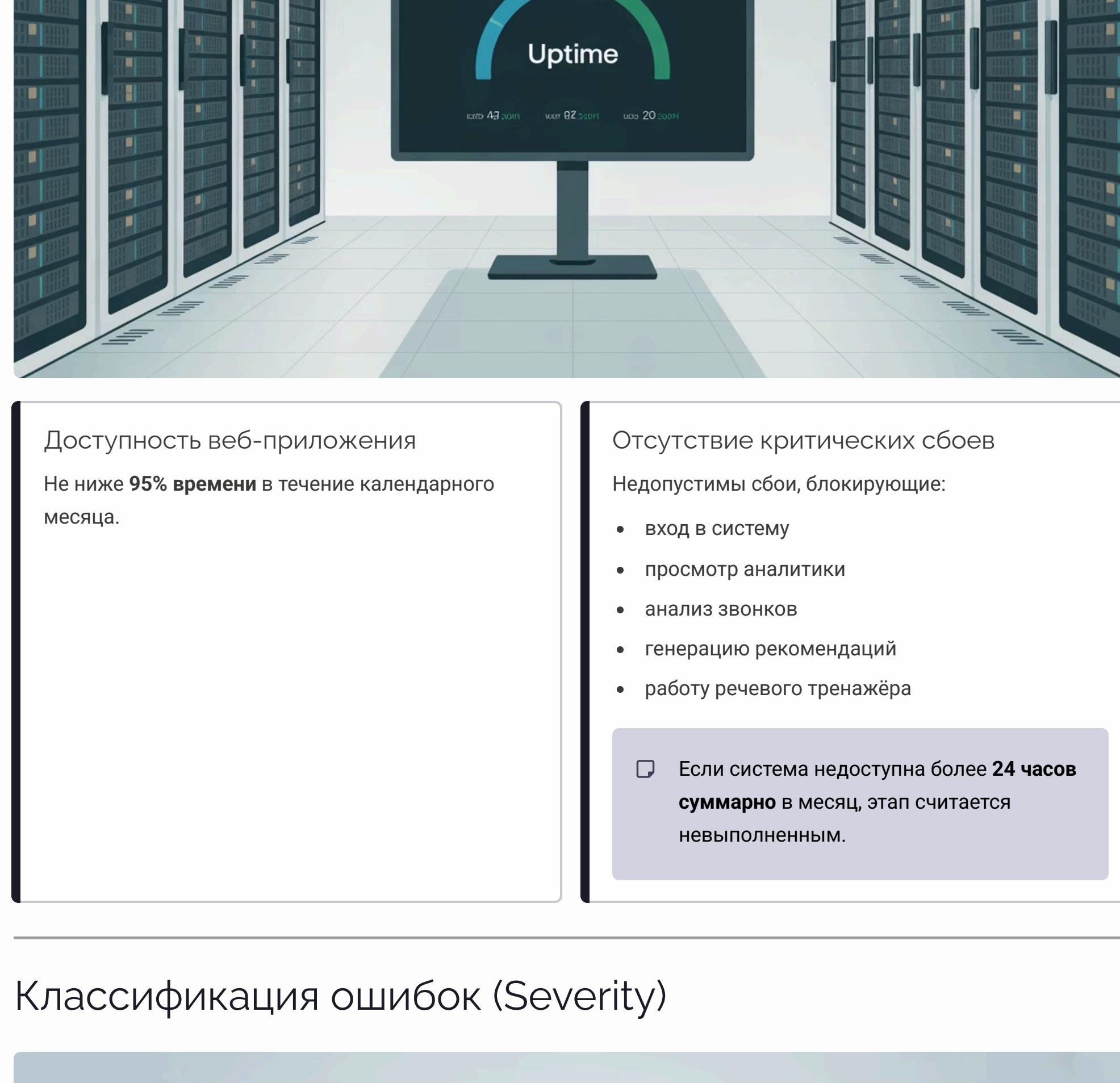
Главный отчет MVP консолидирует все ключевые метрики, предоставляя РОП'у комплексную картину эффективности продукта. Отчет будет обновляться еженедельно, обеспечивая своевременную и актуальную информацию.



СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA) И ГАРАНТИИ

Исполнитель обязуется обеспечить стабильную работу MVP системы mentor.ai в соответствии с настоящим Техническим заданием. Работа считается выполненной только при соблюдении критериев приёмки, описанных в соответствующих разделах ТЗ, и при стабильной работе системы в течение эксплуатационного периода.

Уровни стабильности и доступности системы



Доступность веб-приложения

Не ниже **95% времени** в течение календарного месяца.

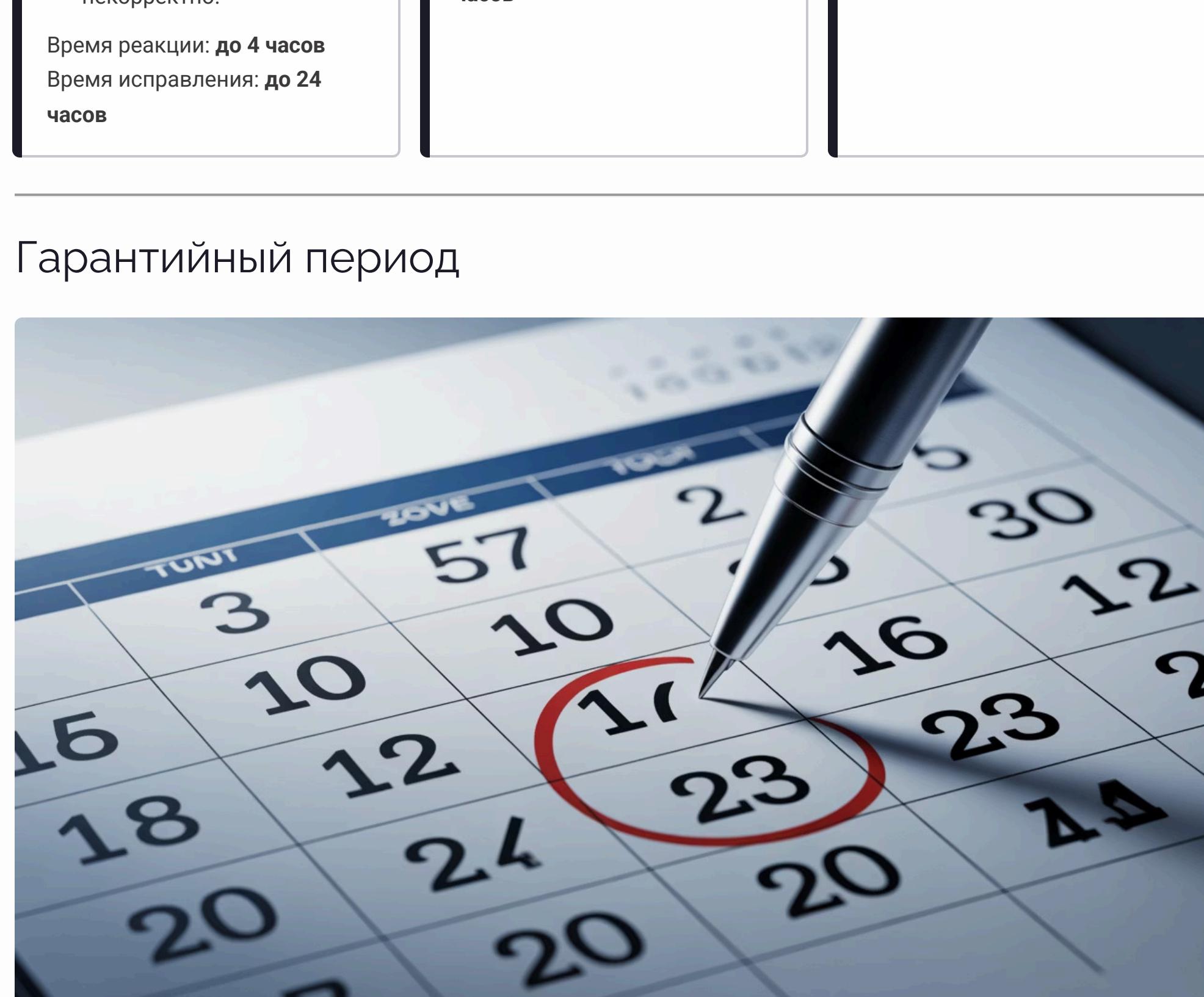
Отсутствие критических сбоев

Недопустимы сбои, блокирующие:

- вход в систему
- просмотр аналитики
- анализ звонков
- генерацию рекомендаций
- работу речевого тренажёра

Если система недоступна более **24 часов суммарно** в месяц, этап считается невыполненным.

Классификация ошибок (Severity)



Критическая ошибка (Severity 1)

- Система не открывается.
- Невозможно зайти под ролью РОПа.
- Не отображаются данные по звонкам.
- Не работает анализ звонков.
- Не формируются рекомендации.
- Данные теряются или отображаются некорректно.

Время реакции: **до 4 часов**
Время исправления: **до 24 часов**

Существенная ошибка (Severity 2)

- Отдельные функции работают некорректно.
- Ошибки в отображении аналитики.
- Неверная привязка звонка к менеджеру.
- Рекомендации формируются, но частично некорректно.

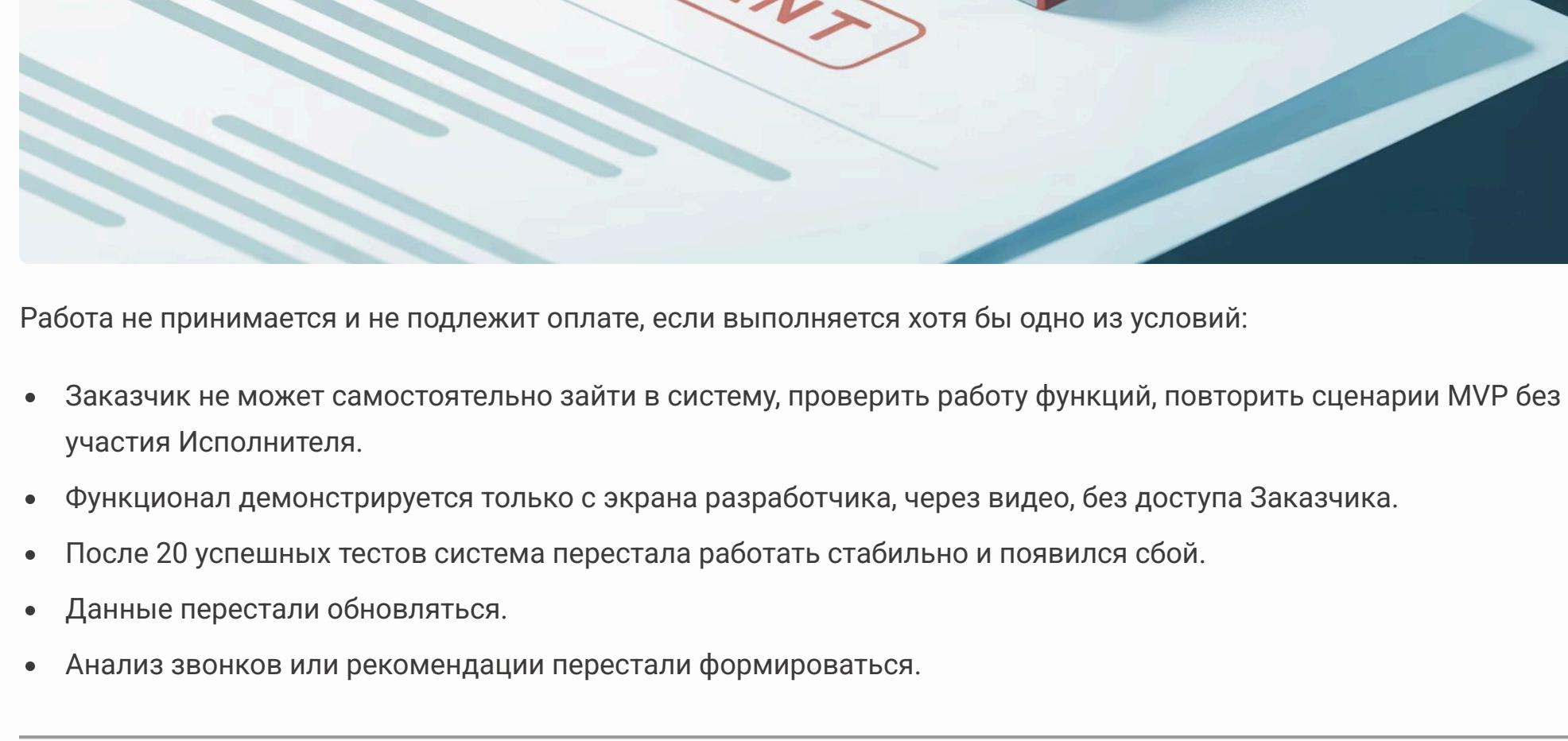
Время реакции: **до 12 часов**
Время исправления: **до 48 часов**

Некритическая ошибка (Severity 3)

- Визуальные баги.
- Мелкие UX-ошибки.
- Некорректные подписи, тексты, отображения.

Время реакции: **до 24 часов**
Время исправления: **до 72 часов**

Гарантийный период



Условия гарантии

После приёмки каждого этапа разработки устанавливается гарантийный период **30 календарных дней**, в течение которого Исполнитель обязан:

- бесплатно устранять все ошибки;
- обеспечивать стабильную работу функционала;
- не вносить изменений, ухудшающих работу системы.

Продление гарантии

Гарантийный период продлевается на 30 дней, если:

- баг не устранён в срок;
- система работает нестабильно.

Критерии отказа в приёмке



Работа не принимается и не подлежит оплате, если выполняется хотя бы одно из условий:

- Заказчик не может самостоятельно зайти в систему, проверить работу функций, повторить сценарии MVP без участия Исполнителя.
- Функционал демонстрируется только с экрана разработчика, через видео, без доступа Заказчика.
- После 20 успешных тестов система перестала работать стабильно и появился сбой.
- Данные перестали обновляться.
- Анализ звонков или рекомендации перестали формироваться.

Оплата только за результат

Оплата по каждому этапу производится исключительно после:

- выполнения критериев приёмки;
- прохождения не менее 20 успешных тестов по сценарию этапа;
- подтверждения стабильной работы функционала Заказчиком.

Важно: Частичная или предварительная оплата не допускается, если иное не согласовано отдельно.

Поддержка и исправление ошибок

В рамках MVP Исполнитель обязан:

- обеспечить канал связи для баг-репортов (чат / трекер задач);
- принимать обращения по ошибкам;
- исправлять ошибки в рамках SLA без дополнительной оплаты.

ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ И ПРИЕМКИ

Этап 1. Прототип экранов

приемка – заказчик может сам кликать

Этап 2. Интеграция с Телефонией

приемка – 20 корректно загруженных звонков

Этап 3. Анализ звонков

приемка – 20 корректных определений потери

Этап 4. Рекомендации

приемка – 20 адекватных рекомендаций, которые будут устраивать заказчика и повлияют на решение клиента

Этап 5. Контроль выполнения

приемка – 20 корректно отслеженных повторных звонков, где система правильно определила насколько менеджер отработал в соответствии с рекомендацией

Этап 6. Аналитика и деньги

приемка – корректные расчеты за период

ПРАВИЛА ПРИЕМКИ

Работа НЕ считается принятой, если:

- заказчик не может сам зайти в систему
- метрики нестабильны
- система «работала 5 раз, а потом сломалась»