# **Персоны и User Stories для «ЖильеGO»**

## **👥 Персона 1: Турист**

### **🧳 Айдана, 28 лет — Путешественница из Караганды**

**Демография:**

* Менеджер по маркетингу в IT-компании
* Доход: 350,000 ₸/месяц
* Путешествует 3-4 раза в год по Казахстану
* Активный пользователь Instagram и Telegram

**Цели:**

* Найти комфортное жилье в центре города
* Получить локальные рекомендации
* Сэкономить по сравнению с отелями
* Иметь кухню для приготовления еды

**Боли:**

* Боится мошенничества при предоплате
* Сложно оценить реальное расположение
* Хочет видеть реальные фото, а не рекламные
* Нужна быстрая связь при проблемах

**Поведение:**

* Бронирует за 2-4 недели до поездки
* Сравнивает 5-10 вариантов
* Читает все отзывы
* Предпочитает оплату картой

### **📝 User Stories для Айданы:**

**US-1.1: Поиск с фильтрами**

Как турист,

Я хочу искать жилье по расположению относительно достопримечательностей,

Чтобы минимизировать время на дорогу и больше увидеть.

Критерии приемки:

- Могу выбрать район рядом с ключевыми местами

- Вижу расстояние до центра/вокзала

- Могу отфильтровать по наличию Wi-Fi и кухни

**US-1.2: Детальный просмотр**

Как турист,

Я хочу видеть много реальных фото квартиры,

Чтобы понимать, что получу за свои деньги.

Критерии приемки:

- Минимум 6 фото разных комнат

- Фото кухни и санузла обязательны

- Могу увеличить фото

- Вижу дату загрузки фото

**US-1.3: Гибкое бронирование**

Как турист,

Я хочу видеть календарь доступности на месяц вперед,

Чтобы подстроить даты поездки под лучшие варианты.

Критерии приемки:

- Календарь показывает занятые даты

- Могу выбрать альтернативные даты

- Вижу разницу в цене для разных дат

- Получаю предложения похожих квартир

**US-1.4: Безопасная оплата**

Как турист,

Я хочу оплачивать только после подтверждения брони владельцем,

Чтобы не потерять деньги на мошенниках.

Критерии приемки:

- Деньги блокируются, но не списываются сразу

- Получаю SMS о подтверждении

- Могу отменить в течение 24 часов бесплатно

- Вижу политику отмены

**US-1.5: Подробный отзыв**

Как турист,

Я хочу оставить детальный отзыв с фото,

Чтобы помочь другим путешественникам и отблагодарить хозяина.

Критерии приемки:

- Могу оценить разные аспекты (чистота, расположение, цена/качество)

- Загружаю до 5 фото

- Бот напоминает через день после выезда

- Получаю бонусы за качественный отзыв

## **👥 Персона 2: Командировочный**

### **💼 Ержан, 35 лет — Региональный менеджер банка**

**Демография:**

* Руководитель отдела продаж
* Доход: 500,000 ₸/месяц
* Ездит в командировки 2-3 раза в месяц
* Ценит время и комфорт

**Цели:**

* Быстро найти жилье рядом с офисом клиента
* Иметь рабочее место и хороший интернет
* Получить документы для отчетности
* Минимизировать время на заселение

**Боли:**

* Срочные поездки (бронь в день выезда)
* Нужны документы для бухгалтерии
* Важна тишина для конференц-звонков
* Поздний заезд/ранний выезд

**Поведение:**

* Бронирует за 1-3 дня или в день поездки
* Выбирает по расположению, не по цене
* Лоялен к проверенным вариантам
* Предпочитает бизнес-класс

### **📝 User Stories для Ержана:**

**US-2.1: Молниеносный поиск**

Как командировочный,

Я хочу найти жилье за 2 минуты по адресу встречи,

Чтобы не тратить время на долгий выбор.

Критерии приемки:

- Ввожу адрес — вижу 3 ближайших варианта

- Сортировка по расстоянию по умолчанию

- Кнопка "Забронировать" сразу на карточке

- Предзаполненные даты (сегодня-завтра)

**US-2.2: Бизнес-удобства**

Как командировочный,

Я хочу фильтровать по наличию рабочего места и скорости Wi-Fi,

Чтобы продуктивно работать из квартиры.

Критерии приемки:

- Фильтр "Подходит для работы"

- Указана скорость интернета

- Фото рабочего места

- Информация о тишине в квартире

**US-2.3: Корпоративный профиль**

Как командировочный,

Я хочу сохранять частые маршруты и любимые квартиры,

Чтобы бронировать в 1 клик при повторных поездках.

Критерии приемки:

- История всех бронирований

- Избранные квартиры по городам

- Шаблоны поездок (Алматы на 2 дня)

- Автозаполнение данных компании

**US-2.4: Отчетные документы**

Как командировочный,

Я хочу автоматически получать все документы для бухгалтерии,

Чтобы быстро закрыть командировочные расходы.

Критерии приемки:

- Акт выполненных работ в PDF

- Счет-фактура с QR-кодом

- Отправка на корпоративную почту

- История документов в боте

**US-2.5: VIP-поддержка**

Как командировочный,

Я хочу приоритетную поддержку при проблемах,

Чтобы быстро решать вопросы, не отвлекаясь от работы.

Критерии приемки:

- Отдельная кнопка "Срочная помощь"

- Ответ в течение 5 минут

- Прямой номер менеджера

- Компенсация при серьезных проблемах

## **👥 Персона 3: Местный житель (релокант)**

### **🏃 Данияр, 24 года — Junior разработчик переехал в Астану**

**Демография:**

* Начинающий программист
* Доход: 250,000 ₸/месяц
* Переехал из Шымкента
* Ищет постоянное жилье

**Цели:**

* Найти временное жилье на 1-3 месяца
* Успеть посмотреть районы города
* Не переплачивать за краткосрок
* Познакомиться с соседями

**Боли:**

* Мало денег на депозит за квартиру
* Не знает районы нового города
* Боится остаться без жилья
* Нужно где-то принимать доставку

**Поведение:**

* Ищет долгосрочные скидки
* Готов на окраины ради цены
* Читает чаты районов
* Продлевает по неделям

### **📝 User Stories для Данияра:**

**US-3.1: Долгосрочная аренда**

Как релокант,

Я хочу видеть скидки при бронировании на месяц,

Чтобы сэкономить пока ищу постоянную квартиру.

Критерии приемки:

- Автоматический расчет скидки от 7 дней

- Фильтр "Подходит для долгосрочной аренды"

- График скидок (7 дней -10%, 30 дней -25%)

- Возможность продления без выезда

**US-3.2: Исследование районов**

Как новый житель города,

Я хочу читать описания районов и советы местных,

Чтобы выбрать где поселиться постоянно.

Критерии приемки:

- Гайд по каждому району

- Информация о транспорте

- Ближайшие магазины и кафе

- Отзывы других релокантов

**US-3.3: Гибкая отмена**

Как релокант,

Я хочу иметь возможность сократить бронь, если найду постоянное жилье,

Чтобы не терять деньги за неиспользованные дни.

Критерии приемки:

- Возврат за неиспользованные дни

- Уведомление за 3 дня

- Перерасчет без штрафов

- История изменений брони

**US-3.4: Коммуникация с хозяином**

Как долгосрочный арендатор,

Я хочу договариваться напрямую с владельцем о бытовых вопросах,

Чтобы комфортно жить как дома.

Критерии приемки:

- Чат с владельцем после брони

- Вопросы о приеме гостей

- Договоренности о уборке

- Правила о домашних животных

**US-3.5: Сообщество жильцов**

Как новый в городе,

Я хочу присоединиться к чату жильцов района,

Чтобы найти друзей и получать локальные советы.

Критерии приемки:

- Приглашение в Telegram-чат района

- Анонсы местных событий

- Рекомендации кафе/спортзалов

- Совместные активности жильцов

## **📊 Сводная таблица потребностей по персонам**

| **Функционал** | **Турист** | **Командировочный** | **Релокант** | **Приоритет** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Быстрый поиск | Средне | Критично | Низко | HIGH |
| Детальные фото | Критично | Средне | Высоко | HIGH |
| Гибкие даты | Критично | Низко | Средне | MEDIUM |
| Рабочее место | Низко | Критично | Высоко | MEDIUM |
| Долгосрочные скидки | Низко | Низко | Критично | MEDIUM |
| Документы | Низко | Критично | Средне | HIGH |
| Отзывы с фото | Критично | Низко | Высоко | MEDIUM |
| Прямая связь | Средне | Высоко | Критично | HIGH |
| Избранное | Высоко | Критично | Средне | HIGH |
| Инфо о районе | Высоко | Низко | Критично | MEDIUM |

## **💡 Инсайты для развития продукта**

### **Quick Wins для каждой персоны:**

**Для туристов:**

* Интеграция с 2GIS для показа достопримечательностей
* Партнерство с Instagram-блогерами городов
* Гайды "48 часов в Алматы"

**Для командировочных:**

* Корпоративные аккаунты с постоплатой
* Интеграция с 1С для документов
* Premium поддержка 24/7

**Для релокантов:**

* Партнерство с HR крупных компаний
* Скидка 30% на первый месяц
* Менторство от местных жителей

### **Метрики успеха по персонам:**

1. **Туристы**: Конверсия просмотр → бронь > 8%
2. **Командировочные**: Повторные брони > 60%
3. **Релоканты**: Средний срок брони > 21 день

### **Приоритизация разработки:**

**Фаза 1 (MVP)**: Базовые потребности всех персон **Фаза 2**: Фокус на командировочных (высокий LTV) **Фаза 3**: Развитие community для релокантов

Я создал детальные персоны и User Stories для трех ключевых сегментов пользователей «ЖильеGO». Основные выводы:

## **🎯 Ключевые инсайты:**

**1. Разные персоны = разные приоритеты:**

* **Туристы**: фото и отзывы критичны (доверие)
* **Командировочные**: скорость и документы (эффективность)
* **Релоканты**: гибкость и коммьюнити (адаптация)

**2. Общие потребности всех персон:**

* ✅ Прозрачность (реальные фото, честные отзывы)
* ✅ Безопасность (проверенные объекты, защищенная оплата)
* ✅ Скорость (быстрый поиск, моментальное подтверждение)

**3. Возможности для дифференциации:**

**Quick Win #1**: "Бронь за 2 клика" для командировочных

/quick\_book Алматы завтра → 3 варианта → Оплата

**Quick Win #2**: "Месячный тариф" для релокантов

При бронировании 30+ дней: -25% + бесплатная отмена

**Quick Win #3**: "Instagram-friendly" для туристов

Красивые фото локаций + гайды от блогеров

## **💰 Экономический потенциал персон:**

| **Персона** | **Средний чек** | **Частота** | **LTV** | **% аудитории** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Турист | 30,000 ₸ | 3/год | 9,000 ₸ | 60% |
| Командировочный | 40,000 ₸ | 8/год | 32,000 ₸ | 25% |
| Релокант | 150,000 ₸ | 2/год | 30,000 ₸ | 15% |

**Вывод**: Фокус на командировочных даст максимальный ROI!

Готов детализировать функционал под конкретную персону или помочь с приоритизацией бэклога на основе этих User Stories!