

# **ALFA PULSE**

## **ЧУВСТВУЙТЕ ПУЛЬС ВАШЕГО БИЗНЕСА**

**Все ключевые процессы бизнеса в одном месте**

**Team «Alfa Pulse»**

Лафуткина Ирина

Шестак Александр

Чермашенцева Валентина

Иванова Анастасия

**Ссылки на проект:**

**GitHub:**

**Спецификации API:**

**Архитектура:**

**Figma:**

# Оглавление

АНАЛИЗ РЫНКА.....	3
Сравнительная таблица AI-ассистентов для управления проектами.....	4
Анализ существующих решений .....	5
КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ.....	7
Описание исследования .....	7
Гайд-интервью .....	7
Ключевые инсайты из CustDev.....	10
Гипотезы и их оценка .....	12
Сегменты целевой аудитории.....	15
Сегмент 1. Индивидуальные специалисты .....	15
Сегмент 2. Малые сервисные компании (команда 3–15 человек) .....	15
Сегмент 3. Клиентский сервис и продажи .....	16
Сегмент 4. Владельцы нескольких точек.....	17
Сегмент 5. Новички (0–6 месяцев) .....	17
CUSTOMER JOURNEY MAP .....	19
Сегмент 1. Индивидуальные специалисты .....	19
Сегмент 2. Малые сервисные компании.....	19
Сегмент 3. Клиентский сервис и продажи .....	20
Сегмент 4. Владельцы нескольких точек.....	20
Сегмент 5. Новички (0–6 месяцев) .....	21
ЯДРО ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ.....	22
Малые сервисные компании (команда 3–15 сотрудников) .....	22
Владельцы/руководители нескольких точек (мини-сети).....	23
Портреты представителей ядра ЦА .....	23
МАТРИЦА ОЦЕНКИ ФИЧЕЙ.....	26
ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТУ.....	28
Бизнес-требования .....	28
User Story .....	34
ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	37

# АНАЛИЗ РЫНКА

## Общая характеристика рынка МСП в России

- Общее количество субъектов МСП: 6 588 535 (+3,8% за год)
- Микропредприятия: 6 340 971 (96,2% от общего числа)
- Малые предприятия: 226 605 (3,4%)
- Средние предприятия: 20 959 (0,3%)
- Индивидуальные предприниматели: 4 328 500 (+6,6%)
- Юридические лица: 2 260 035 (-1,1%)

	Общий прирост	Изменение количества регистраций	Изменение количества ликвидаций
За 3 квартала 2022	+1,5%	+1,9%	-28,7%
За 3 квартала 2023	+5,1%	+17%	-18,9%
За 3 квартала 2024	+3,6%	-3,2%	+13,3%
За 3 квартала 2025	+2,3%	-2%	+9,5%

## Географическое распределение

### Лидеры роста по федеральным округам

- Северо-Кавказский ФО:** +9,4% (+21,818 предприятий)
- Южный ФО:** +4,5% (+32,278 предприятий)
- Дальневосточный ФО:** +4,3% (+13,653 предприятий)
- Приволжский ФО:** +4,0% (+43,334 предприятий)

### Топ-5 регионов по абсолютному количеству МСП

- Москва:** 910,383 предприятий
- Московская область:** 457,770 предприятий
- Санкт-Петербург:** 378,258 предприятий
- Краснодарский край:** 308,548 предприятий
- Республика Татарстан:** 178,255 предприятий

## Сравнительная таблица AI-ассистентов для управления проектами

Сервис	Языковые модели	Ключевые возможности	Уникальные фишки
YouGile Ассистент	Self-hosted модель	Создание и редактирование задач, проектов и досок, управление статусами и исполнителями, построение графиков и поиск по системе	Полный доступ ИИ к объектам системы, управление проектами через запросы на естественном языке, в том числе по голосовым командам
Битрикс-24 CoPilot	YandexGPT, GigaChat, сторонние	Автоматизация CRM, расшифровка звонков, генерация текстов	Мозговой штурм с AI, открытая архитектура
WEEEK-GPT	YandexGPT 2, GigaChat, ChatGPT	Авто-создание задач, работа с базой знаний, генерация отчетов	Выбор языковой модели под задачу, AI-помощница Вика
Kaiten AI	Собственные + интеграции	Анализ встреч и процессов, поиск узких мест, мониторинг KPI	AI-агенты как цифровые сотрудники (менеджер, ассистент)
TEAMLY AI	ChatGPT, YandexGPT, LLaMA и др.	Ответы на вопросы по внутренним документам компании	Обучение на внутренних данных, строгий контроль прав доступа
Rovo (Atlassian)	Собственные (Atlassian AI) + интеграции	Сквозной поиск по всем сервисам (Jira, Confluence), выявление рисков	Teamwork Graph - карта связей между людьми и задачами
Todoist Assist	LLM через AWS и Google Cloud	Разбивка целей на шаги, превращение email в задачи	Фокус на персональной продуктивности
ClickUp AI	Готовые и пользовательские агенты	Генерация отчетов, суммаризация документов и комментариев	Сводки по всем веткам комментариев в задачах
Asana AI	Собственные (Asana AI)	Создание планов по целям, анализ загрузки команды	AI Teammates (AI-напарники) и студия для создания AI-процессов
Planfix AI	Собственные (Planfix AI)	Перевод текста, обработка входящих сообщений, транскрибация голоса	AI-агенты для извлечения данных (Датамайнер) и итогов (Суммаризатор)

## Анализ существующих решений

### Российский рынок

№	Конкурент	Описание / география	Целевая аудитория	Ключевые функции	Сильные стороны	Слабые стороны	Ценообразование	Возможности для Alfa Pulse
1	<b>Альфа-Банк Нейроофис</b>	Экосистема Альфа-Банка, набор нейроассистентов для бизнеса	ИП, МСП клиенты Альфа-Банка	Обработка документов, ответы на заявки, рутинные операции	Доступ к банковским данным, доверие бренда, встроенность	Ограничен экосистемой банка; не deep-vertical под услуги	Внутри бизнес-кабинета	Позиционировать Alfa Pulse как лёгкого, вертикального помощника, а не экосистему
2	<b>Finchétko (Finchetko)</b>	Финансовый помощник для ИП/МСП	Малые бизнесы, ИП	Финучёт, аналитика, выгрузка выписок, налоговые расчёты	Простота, точный финансовый функционал	Почти нет AI-сценариев: контент, юр, команда	Freemium	Добавить финмодуль + AI summary → перекрыть функционал Finchétko
3	<b>Bitrix24 CoPilot</b>	AI внутри Bitrix24 (CRM, задачи)	Команды продаж и поддержки	Генерация контента, транскрипт звонков, автоматизация CRM	Глубокая CRM интеграция	Сложен и перегружен для одиночных предпринимателей	Тарифы Bitrix24	Alfa Pulse = лёгкая альтернатива CRM для владельца точки
4	<b>YouGile Ассистент</b>	YouGile + AI над задачами/чатами	Команды, PM, малые группы	Авто-задачи, суммаризации, чат-логика	Удобный формат «задача = чат»	Не покрывает юр/фин/контент глубоко	SaaS	Привнести chat-based UX, но в вертикальном ключе (сервисный бизнес)
5	<b>WEEEK-GPT</b>	Управление работой с AI	Команды, МСП	Авто-генерация задач, отчётов, база знаний	PM-автоматизация, гибкость	Нет юридического/налогового модуля	SaaS	Alfa Pulse = vertical Copilot → усиливаем отличия
6	<b>Kaiten</b>	Kanban/потоки задач	Команды и операционные менеджеры	Визуализация процессов, аналитика bottlenecks	Сильные визуальные процессы	Не AI-first, нет вертикализации	SaaS	Добавить визуальный «Пульс бизнеса» в Mini App
7	<b>Planfix AI</b>	Управление бизнес-процессами с AI	Корпоративный сегмент РФ	Авто-процессы, обработка писем, суммаризации	Гибкость, локальный продукт	Сложен и неоптимален для малых сервисов	SaaS	Alfa Pulse «микро-Planfix для владельца»
8	<b>VK Assistant / Маруся</b>	Голосовой ассистент внутри VK	Массовая аудитория + бренды	Голосовые навыки, диалоги, интеграции соцсетей	Большая аудитория, голосовые сценарии	Не бизнес-first, нет финансовых/юриста	Бесплатно	Telegram Mini App = рабочая среда → позиционировать как более профессиональный инструмент

## Зарубежный рынок

№	Конкурент	Описание / география	Целевая аудитория	Ключевые функции	Сильные стороны	Слабые стороны	Возможности для Alfa Pulse
1	Microsoft 365 Copilot	Global AI в офисном стеке	SMB → Enterprise	Генерация документов, анализ Excel, почта, агенты	Масштаб, безопасность, deep integration	Слишком сложен для микробизнеса; дорог	Вдохновиться agentic workflows → адаптировать в простые задачи
2	Intuit Assist (QuickBooks)	Global AI для финансов	Малый бизнес, фрилансеры	Финучёт, инвойсы, прогнозы, рекомендации	Лучший AI-финансовый UX	Бухгалтерский фокус; без контента/юриста	Делать сильный financial Copilot (weekly summary)
3	Shopify Sidekick	AI для e-commerce	e-shop владельцы	SEO, контент, анализ продаж, storefront управление	Сильная вертикализация (commerce)	Только e-commerce	Аналогично сделать vertical Copilot для сервисного сегмента
4	Zendesk AI	AI для customer support	SMB/MidMarket/Enterprise	AI-агенты, авто-классификация, auto-reply	Лидирующие практики agentic AI	Фокус на поддержке; нет финансовых/юристов	Взять механики «risk alerts» и actionable ответы
5	Freshworks / Freddy AI	AI-ассистент бизнеса	SMB	Support AI, продажи, автоматизация	Быстрое внедрение	Не покрывает операционный SME-стек	Применить «low-friction onboarding»
6	ClickUp AI	AI для PM	Команды	Custom agents, резюме задач	Глубокие рабочие процессы	Не подходит одиничным владельцам	Упрощённые AI-агенты → карточки сценариев
7	Notion AI (частично релевантно)	Global knowledge + генерация	Широкая	Генерация текстов, knowledge, automation	Универсальность	Нету фин/юр/SME вертикали	Использовать принципы простоты и контекстности

# КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

## Описание исследования

### Цель качественного исследования:

1. Понять повседневные рабочие процессы и боли владельцев малого бизнеса в России
2. Выявить неосознанные потребности и скрытые проблемы
3. Проверить гипотезы о полезности предлагаемых функций ИИ-помощника
4. Определить барьеры внедрения и факторы принятия решения
5. Уточнить портреты сегментов и их особенности

### Методология:

- **Формат:** Глубинные полуструктурированные интервью (онлайн или очно), личные беседы
- **Длительность:** 45-60 минут
- **Количество респондентов:** 12-15 человек

### Критерии отбора респондентов:

- Владелец/совладелец бизнеса с опытом управления от 1 года
- Штат: 1-20 сотрудников
- Выручка: от 500 тыс. до 10 млн ₽ в месяц
- Разные отрасли: розница, услуги, общепит, IT-услуги
- География: Москва, СПб, города-миллионники

## Гайд-интервью

### 1. Контекст (3–5 мин)

- Расскажите, чем вы занимаетесь и какой у вас бизнес?
- Сколько лет работаете?
- Есть ли сотрудники? Сколько?
- Какие роли вы совмещаете сами? (маркетинг, продажи, администрация, финансы...)
- Как выглядит ваш обычный рабочий день?

## **2. Реальная картина**

**Давайте пройдём вместе ваш рабочий день или последнюю рабочую ситуацию**

Вопросы:

1. Что делали с самого утра? Какие задачи выполняли?
2. Какие задачи отнимают больше всего времени?
3. Какие задачи вы делаете чаще всего?
4. Какие моменты вас выбивали из рабочего процесса?
5. Что приходилось откладывать «на потом»?
6. Что в эти дни особенно раздражало или напрягало?

**Цель: увидеть реальные действия в течение дня**

## **3. Боли и проблемы**

### **Маркетинг и контент**

- Как часто вы делаете посты/сторис/рекламу?
- Сколько времени уходит на создание одного поста?
- Что самое сложное?

### **Коммуникации**

- Какие вопросы клиенты задают чаще всего?
- Случались ли ошибки в переписке?
- В какие моменты теряется качество общения?

### **Документы и договоры**

- Как проверяете договоры?
- Как проверяете контрагентов?
- Что обычно вызывает сомнения или страх? Где находите информацию

### **Финансы**

- Как вы понимаете финансовый результат недели/месяца?
- Когда в последний раз был неприятный сюрприз?

### **Управление командой**

- Как даёте задания сотрудникам?
- Следуют ли сотрудники инструкциям?
- Какие проблемы возникают?

### **Доп вопросы:**

Почему так происходит?

Что в этом для вас неприятно?

А какая была самая болезненная ситуация за последние 3 месяца?

#### **4. Неосознанные потребности**

- Если бы у вас был помощник 24/7, что бы вы делегировали в первую очередь?
- Какие задачи вам не нравятся, но вы вынуждены их делать?
- Какие решения вам приходится принимать “на бегу”?
- Какие ситуации вызывают ощущение хаоса?
- Что вы делаете вручную, что кажется рутиной?

#### **Доп вопросы:**

Как это влияет на вас?

Что было бы идеальным решением?

Что позволило бы вам спать спокойнее?

#### **6. Барьеры и опасения**

- Есть ли опасения по поводу ИИ?
- Какие ошибки ИИ недопустимы?
- Какие функции вы бы не доверили?
- Есть ли страх за конфиденциальность данных?
- Что может помешать использовать ИИ-помощник?

#### **7. Ценность и готовность платить**

- Что было бы для вас самой ценной функцией?
- Если бы инструмент экономил 1-2 часа в день было бы это ценно?
- За что вы готовы платить первым делом: контент, финансы, договоры, администрирование, управление командой

#### **8. Финал**

- Что мы не обсудили, но важно?
- Кого ещё можно пригласить для интервью?

# Инсайты из CustDev

## Общий вывод:

Микробизнес в России живёт в состоянии высокого операционного давления, недостатка экспертизы и отсутствия процессов.

Им нужен ИИ-помощник, который быстро и просто создаёт контент, анализирует финансы, проверяет документы, отвечает клиентам и помогает структурировать работу команды.

Основная ценность - экономия времени, снижение ошибок и ощущение контроля над бизнесом

## Инсайт 1. Микробизнес работает в состоянии непрерывного потока мелких задач

Человек постоянно тушит пожары, а не управляет бизнесом

- Работа идёт в мессенджерах: WhatsApp, Telegram, Instagram
- Между задачами нет разграничения всё смешано
- 60–70% решений принимаются “на ходу”

### Цитаты:

«Целый день то запись отменили, то поставщик подвёл, то жалоба от клиента - и всё срочно»

«Хочу одно сделать, отвлекли, и всё забыл»

**Вывод:** нужен помощник, который действует быстро и на ходу, а не требует погружения

## Инсайт 2. Контент - самая частая и энергозатратная задача у всех сегментов

Его делать нужно часто, он занимает часы, и почти никто не умеет его делать

- Пост занимает от 40 минут
- Идей мало
- Нет чувства эстетики
- Погоня за трендами и отсутствие индивидуальности
- Люди боятся писать глупости

### Цитаты:

«Каждый раз думаю над постом по часу, иногда просто не публикую, нет сил»

«Я умею работать, но не умею рассказать про себя»

**Вывод:** AI-контент - must-have фича MVP

### **Инсайт 3. Финансы - главный источник тревоги**

Бизнес не знает какая будет прибыль и есть ли она в целом

- Нет учёта по мастерам, сменам, услугам
- Много некатегорированных транзакций
- Руководитель ведёт Excel от случая к случаю

**Цитаты:**

*«Не понимаю, сколько зарабатываю. В конце месяца сюрприз»*

*«Хочу видеть прибыль по-человечески коротко и понятно»*

**Вывод:** простой AI-отчёт с рекомендациями позволит закрыть потребность

### **Инсайт 4. Документы и юридические вопросы вызывают страх**

Предприниматели подписывают договоры не глядя

- 80% респондентов сказали, что не понимают условия аренды/подряда
- Никто не проверяет договоры у юристов
- Были реальный случаи потерь денег

**Цитаты:**

*«Договоры читаю по диагонали, всё равно не понимаю»*

*«Были проблемы, теперь боюсь подписывать»*

**Вывод:** AI-проверка договоров + светофор рисков = сильный триггер доверия

### **Инсайт 5. В командах у сотрудников нет процессов**

Команда делает «кто как понял». Ошибка к ошибке → недовольства, возвраты, конфликтные ситуации

**Цитаты:**

*«Каждый пишет клиенту, как считает нужным. В итоге бардак. Приходится подключаться к чатам с клиентами, решать вопросы»*

*«Одной сказала делай так. Другая делает иначе. Нет стандартов»*

**Вывод:** ИИ-инструкции, чек-листы, скрипты – это ключевой value для командных бизнесов

### **Инсайт 6. Сложность - главный барьер внедрения**

Люди не хотят долго разбираться с системой. Они хотят простой язык, минималистичный интерфейс, кнопку «здесь и сейчас»

**Цитаты:**

*«Если сложно, то не буду пользоваться»*

**Вывод:** интерфейс должен быть понятным + быстрые кнопки

### **Инсайт 7. Все хотят единое место для работы**

Сейчас данные и задачи разрознены: WhatsApp/ telegram + CRM + Instagram + Excel + +сервисы для бизнеса + заметки → полный хаос

#### **Цитаты:**

«Всё в разных местах, теряюсь всё время»

**Вывод:** Copilot должен стать центром управления операциями, который знает всю информацию о бизнесе

### **Инсайт 8. Эмоциональная потребность в ощущении контроля**

Люди выгорают, потому что держат всё в голове

#### **Цитаты:**

«У меня всё на мне. Если я выключусь - всё рухнет»

«Хочется ощущать, что бизнес под контролем»

**Вывод:** в продукт важно встроить фичи «для выключения тревожности»: еженедельные отчёты, напоминания, структурную информацию

## **Гипотезы и их оценка**

### **Проблемы**

№	Гипотеза	Статус	Что проверяем?
П1	Владельцы малого бизнеса перегружены операционкой	Подтверждена	Насколько велика ежедневная нагрузка и её влияние
П2	Работа ведётся в телефоне	Частично	Действительно ли основные задачи выполняются в телефоне
П3	Нет ясности по прибыли и расходам	Подтверждена	Насколько сильно отсутствие простой финансовой картины
П4	Хаос в документах и договорах	Подтверждена	Чувствуют ли владельцы страх и риск при работе с документами
П5	Коммуникации с клиентами не систематизированы	Подтверждена	Есть ли ошибки, потери, разный стиль
П6	Отсутствуют стандарты процессов	Подтверждена	Насколько хаотично работает команда
П7	Нет единой точки управления	Подтверждена	Нужен ли «центр управления»
П8	Отчёты и аналитика создаются вручную	Частично	Готовы ли пользователи автоматизировать отчёты

<b>П9</b>	Владельцы мини-сетей не видят общую картину по точкам	Подтверждена	Нужна ли сводная аналитика
<b>П10</b>	Ошибки сотрудников ведут к потерям	Частично	Насколько эта проблема острая

## Необходимость

№	Гипотеза	Статус	Что проверяем?
<b>H1</b>	Нужны финансовые итоги «простым языком»	Подтверждена	Формат и глубина финансовой информации
<b>H2</b>	Нужны готовые шаблоны постов/договоров/инструкций	Подтверждена	Какая скорость и объем автошаблонов нужен
<b>H3</b>	Проверка договоров со светофором рисков нужна всем	Подтверждена	Какие риски критичны
<b>H4</b>	Автоответы клиентам нужны ежедневно	Частично	Какие типы вопросов автоматизировать
<b>H5</b>	Автогенерация регламентов важна для команд	Подтверждена	Какие процессы нуждаются в стандартизации
<b>H6</b>	Отчёты по точкам/сотрудника должны генерироваться автоматически	Частично	Какие отчёты важны в первую очередь
<b>H7</b>	Голосовое взаимодействие может быть ключевым	Частично	Где голос удобнее текста
<b>H8</b>	Нужны умные напоминания по дедлайнам	Частично	Какие дедлайны критичны
<b>H9</b>	Требуется интеграция с мессенджерами	Подтверждена	WhatsApp или Telegram - приоритет
<b>H10</b>	Нужны one-tap сценарии	Подтверждена	Какие действия должны выполняться в один клик

## Сценарии пользователей

№	Гипотеза	Статус	Что проверяем?
<b>C1</b>	Взаимодействие будет идти через чат или голос	Подтверждена	Будут ли писать/говорить ИИ как ассистенту
<b>C2</b>	Первые делегируемые задачи - контент и ответы	Подтверждена	Какие задачи пользователи готовы отдавать ИИ
<b>C3</b>	Владельцы будут чаще использовать продукт вечером	Частично	Когда пиковое время использования

<b>C4</b>	Команды не будут использовать Copilot без контроля владельца	Не подтверждена	Нужен ли отдельный доступ для сотрудников
<b>C5</b>	Мини-сети будут использовать аналитику чаще	Частично	Как часто они обращаются к отчётам

## Решение

№	Гипотеза	Статус	Что проверяем?
<b>P1</b>	Copilot снизит рутину на 30–60%	Частично	Какие сценарии реально экономят время
<b>P2</b>	Автогенерация контента ключевой сценарий	Подтверждена	Скорость генерации и качество ТЗ
<b>P3</b>	Единый центр управления решает проблему хаоса	Частично	Какие материалы должны собираться в одном месте
<b>P4</b>	Автонаход аномалий улучшит принятие решений	Частично	Какие KPI важнее всего
<b>P5</b>	One-tap даёт самый сильный WOW-эффект	Подтверждена	Какие функции запускать в один клик
<b>P6</b>	Голос must-have	Не подтверждена	Голос как дополнительный канал, не основной

## Ценность

№	Гипотеза	Статус	Что проверяем?
<b>V1</b>	Экономия времени - главная ценность	Подтверждена	Сколько времени реально удаётся сэкономить
<b>V2</b>	Снижение тревожности важнее функционала	Частично	Как ИИ влияет на уверенность владельца
<b>V3</b>	Быстрый WOW создаёт лояльность	Подтверждена	Какие триггеры дают моментальный эффект
<b>V4</b>	Человеческий язык важнее деталей аналитики	Подтверждена	Какой уровень простой формулировки нужен

# **Сегменты целевой аудитории**

## **Сегмент 1. Индивидуальные специалисты**

Примеры: бьюти-мастера, тренеры, репетиторы, фотографы, массажисты.

### **Боли:**

- Делают всё сами (маркетинг → финансы → документы → ответы)
- Нет навыков копирайтинга, SMM, финансов, юриспруденции
- Много рутиной работы
- Нет времени вести соцсети, что ведёт к потере клиентов
- Прибыль нестабильна
- Страх подписывать договоры, тк нет компетенций в юридических вопросах
- Хаос между мессенджерами, заметками, Excel

### **Потребности:**

- посты и сторис за секунды
- простые и понятные финансовые итоги
- автопроверка договоров
- шаблоны ответов
- вся информация о бизнесе в одном месте

### **Цитаты:**

- «Я хорошо знаю, как делать свою работу, но не знаю как рассказывать о ней людям»
- «Для продвижения в соцсетях каждый раз пытаюсь залететь в тренд и долго думаю над сторис или постом. Иногда я просто не публикую, потому что нет сил»
- «Не понимаю, сколько реально зарабатываю. В конце месяца всегда сюрприз, либо хорошо, либо ужас»

## **Сегмент 2. Малые сервисные компании (команда 3–15 человек)**

Примеры: салоны красоты, кофейни, клининг, студии йоги, детские центры, web-студии

### **Боли:**

- Постоянный поток работы, из-за чего нет времени на анализ

- Ежедневно десятки мелких решений
- Нет процессов: сотрудники делают «кто как понял»
- Финансы не под контролем: нет аналитики по мастерам/сменам
- Руководитель «тушит пожары»
- Документов много, тексты слабые
- Нужен контент, который некому делать

#### **Потребности:**

- виртуальный администратор, который делает и подсказывает
- быстрые кнопки: пост, договор, акция
- простая аналитика
- инструкции и чек-листы
- генерация юридических документов

#### **Цитаты:**

- «Хочу видеть прибыль нормально, человеческим языком»
- «У меня нет времени погружаться в каждый договор с подрядчиком. Мне нужно сразу видеть, где есть риск, а где всё ок»
- «Мне нужны тексты, которые я просто смогу отправить»

## **Сегмент 3. Клиентский сервис и продажи**

Примеры: администраторы салонов, фитнес-менеджеры.

#### **Боли:**

1. Много однотипных вопросов
2. Ошибки в коммуникациях
3. Нет единого стиля сообщений
4. Медленные ответы → потеря клиентов
5. Сложно составлять коммерческие предложения

#### **Потребности:**

- автоответы
- шаблоны коммуникаций
- авто-редактирование текстов
- быстрые FAQ.

### **Цитаты:**

- «Целый день что-то происходит, то запись отменили, то кто-то из сотрудников заболел, то жалоба от клиента и всё нужно срочно решить»
- «Весь день на ногах. Хочешь что-то решить, отвлеклась и всё забыла»
- «С клиентами заключаем договоры, но я не уверена, что они составлены правильно. Были случаи, когда случались проблемы»

## **Сегмент 4. Владельцы нескольких точек**

Примеры: сеть пекарен, пункты выдачи, студии спорта, клининговые команды

### **Боли:**

1. Разные каналы → нет общей картины
2. Сложно свести данные по филиалам
3. Документы и договоры → много рисков
4. Тяжело делегировать
5. Нет лёгкой сводной аналитики

### **Потребности:**

- анализ продаж/закупок
- юридическое сопровождение
- инструкции для всех точек

### **Цитаты:**

- «Я не могу физически быть везде, но хочу видеть показатели по точкам. Мне нужна простая аналитика в какой из точек меньше прибыли и куда она утекает»
- «Каждый раз составлять договор с нуля-очень муторно, хочется стандартные шаблоны»
- «Я стараюсь вносить дедлайны для налоговой в календарь, но всё равно пропускаю и получаю штрафы»

## **Сегмент 5. Новички (0–6 месяцев)**

Примеры: новая кофейня, студия йоги, фотостудия.

### **Боли:**

1. Отсутствие опыта → страх ошибок
2. Не знают, с чего начать
3. Нет готовых документов и инструкций

#### 4. Сложно делать маркетинг

##### **Потребности:**

- набор стартовых документов
- готовые шаблоны маркетинга
- обучение через Copilot
- подсказки по юридическим и финансовым вопросам

##### **Цитаты:**

- «У меня вся информация по бизнесу в разных местах – телеграмм, календарь, заметки. Я постоянно путаюсь и теряюсь»
- «Я всё гуглю,скачиваю шаблоны, не уверена, что они подходят»
- «Я не хочу тратить много времени на маркетинг. Хочу быстро придумать акцию и выложить»

# CUSTOMER JOURNEY MAP

## Сегмент 1. Индивидуальные специалисты

Этап	Цель пользователя	Действия	Эмоции	Боли	Возможности продукта
1. Осознание задачи	Понять, что нужно решить (пост, ответ, договор, расчёт доходов)	Гуглит, листает Instagram, пишет в заметках	усталость	Делает всё сама, нет экспертизы	Быстрый onboarding + “Что хотите сделать?”
2. Поиск решения	Найти шаблон или пример	Копирует чужие тексты, выбирает формулировки	неуверенность	Нет навыков SMM, копирайтинга, маркетинга	База примеров под нишу
3. Создание материала	Сформировать качественный текст/сторис	Пишет вручную, несколько раз переделывает	стресс	Тексты слабые, много времени уходит	Генерация контента с выбором стиля
4. Проверка оформление	Проверить корректность текста / договора	Отправляет другу, юристу, перечитывает	страх ошибок	Договоры непонятны, юридическая неграмотность	Автопроверка договоров, светофор рисков
5. Публикация / отправка	Отправить клиенту / опубликовать в соцсетях	Копирует в мессенджеры, публикует вручную	облегчение	Много ручных шагов	One-tap экспорт
6. Рефлексия	Понять, помогает ли это бизнесу	Оценивает реакции клиентов	неопределённость	Нет понимания прибыли, нет аналитики	Еженедельные простые итоги

## Сегмент 2. Малые сервисные компании

Этап	Цель	Действия	Эмоции	Боли	Возможности продукта
1. Осознание задачи	Справляться с операционкой быстрее	Руководитель решает всё сам	перегруз	Поток задач + нет времени на анализ	Быстрые “one-tap сценарии”
2. Сбор информации	Свести данные по клиентам, сменам, расходам	Переходит между WhatsApp, CRM, таблицами	фрустрация	Нет единой картины	Единый дашборд + автоаналитика
3. Выполнение	Быстро решить запрос клиента/сотрудника	Переписывается с персоналом	раздражение	Нет процессов → ошибки	Автоинструкции, чек-листы

<b>4. Контроль задач</b>	Проверить, сделал ли сотрудник правильно	Перепроверяет вручную	усталость	Нельзя контролировать качество	Авто-контроль и трекинг
<b>5. Документооборот</b>	Создать/проверить договор, акт, заявление	Ищет шаблоны в интернете	страх ошибок	Документы слабые, много рисков	Генерация договоров + проверка
<b>6. Маркетинг</b>	Создать оффер, акцию, пост	Делает всё сам	нехватка времени	Некому делать контент	AI-генерация акций, постов, промо
<b>7. Финансовая аналитика</b>	Понять реальную прибыль	Считает вручную	замешательство	Нет аналитики по мастерам/сменам	Авто-отчёт «по-человечески»

### Сегмент 3. Клиентский сервис и продажи

Этап	Цель	Действия	Эмоции	Боли	Возможности продукта
<b>1. Получение запроса</b>	Быстро ответить клиенту	Читает сообщение	стресс	Много однотипных вопросов	FAQ + автоответы
<b>2. Формулировка ответа</b>	Написать правильно и красиво	Печатает вручную	неуверенность	Ошибки, нет единого стиля	AI-редактирование текстов
<b>3. Запись / бронирование</b>	Найти удобное время	Прыгает между CRM и мессенджером	хаос	Нет единого инструмента	Быстрые ответы + интеграции
<b>4. Обработка жалоб</b>	Решить спорную ситуацию	Консультируется с руководителем	напряжение	Нет скриптов	Автоскрипты для конфликтных ситуаций
<b>5. Формирование предложений</b>	Составить КП или ответ	Делает вручную	долго	Не умеют красиво оформлять	AI-генерация КП

### Сегмент 4. Владельцы нескольких точек

Этап	Цель	Действия	Эмоции	Боли	Возможности продукта
<b>1. Информационный сбор</b>	Видеть общую картину бизнеса	Запрашивает отчёты у администраторов	тревога	Данные в разных каналах	Единый дашборд по точкам
<b>2. Анализ точек</b>	Определить просевшие точки	Сводит данные вручную	ожидание	Нет сводной аналитики	Автоматическая аналитика филиалов

<b>3. Юридическая безопасность</b>	Избежать рисков по договорам	Читает по диагонали	страх	Ошибки в договорах, риски	AI-проверка
<b>4. Управление командами</b>	Делегировать, не теряя контроль	Рассыпает инструкции	усталость	Нет стандартизации	Автоинструкции
<b>5. Развитие сети</b>	Планировать открытие новой точки	Анализирует потоки	мотивация	Много ручных задач	Copilot-планирование

## Сегмент 5. Новички (0–6 месяцев)

Этап	Цель	Действия	Эмоции	Боли	Возможности продукта
<b>1. Запуск бизнеса</b>	Понять, что нужно сделать в начале	Гуглить информацию	страх	Нет опыта, страх ошибок	Стартовый набор документов
<b>2. Маркетинг</b>	Привлечь первых клиентов	Пытается сделать пост	неуверенность	Нет опыта в маркетинге	Генерация контента
<b>3. Юридические вопросы</b>	Правильно оформить отношения	Копирует шаблоны	тревога	Не знает, подходят ли документы	AI-проверка договоров
<b>4. Финансы</b>	Понять прибыль	Ведёт в Excel/тетради	хаос	Нет системы учёта	Автоучёт + отчёты
<b>5. Операции</b>	Настроить процессы	Всё делает вручную	перегруз	Нет регламентов	Чек-листы, инструкции

# **ЯДРО ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ**

## **Малые сервисные компании (команда 3–15 сотрудников)**

**Почему этот сегмент?**

### **1. Максимальная плотность ежедневных задач**

Ни один другой сегмент не испытывает такого количества рутинных операций: клиентские вопросы, переносы записей, управление сменами, закупки, договора, отчёты, контент, финансы

ИИ-помощник закрывает именно такие работы, поэтому продукт приносит моментальную ценность

### **2. Сильный эффект от автоматизации**

Именно у этого сегмента 1 сэкономленный час = высокая ROI

ИИ может забрать 30–60% рутинны. Это сразу ощущается владельцем и влияет на бизнес

### **3. Сильные боли: юридические, финансовые, операционные**

Самые частые боли малого сервиса:

- нет контроля расходов
- нет аналитики
- нет времени вести соцсети
- нет компетенций в юр. вопросах
- сотрудники делают «кто как понял»
- коммуникации хаотичны

Все эти боли прекрасно решаются ИИ-помощником

### **4. Лучший сценарий использования разговорного ИИ (в перспективе)**

Люди работают в телефоне, на ходу

ИИ будет идеальным помощником в таком режиме

### **5. Готовность платить**

Это платящий сегмент: владелец малого бизнеса понимает ценность и готов платить 1–2 тыс. руб/мес. за экономию времени

### **6. Это растущий и масштабируемый сегмент**

Каждый успешный предприниматель из сегмента рано или поздно масштабирует бизнес

Поэтому с перспективой на будущее мы попадаем в долгосрочную зону роста

## **Владельцы/руководители нескольких точек (мини-сети)**

**Почему этот сегмент?**

### **1. Сложный, многоуровневый бизнес, который нуждается в аналитике**

Этот сегмент тонет в данных: выручка по точкам, расходы, закупки, персонал, аренда, договоры с партнерами, KPI по филиалам

ИИ-помощник может дать им контроль

### **2. Наиболее дорогие ошибки**

Ошибки здесь - это дорого

- неверные расчёты
- неправильные договоры
- некорректные отчёты
- потеря продаж в одной из точек

AI снижает такие риски, что является огромной ценностью

### **3. Сильная потребность в единых стандартах и шаблонах**

Настоящая боль мини-сетей:

«Каждая точка работает по-своему. Нужны регламенты, инструкции, шаблоны»

ИИ может генерировать стандарты автоматически

### **4. Быстро растущий сегмент**

Мини-сети - самый растущий тип малого бизнеса в России. В будущем это выход на стратегически важный рынок

### **5. Высокая готовность платить**

У этого сегмента более высокая прибыль

## **Портреты представителей ядра ЦА**

### **ВЛАДЕЛЕЦ МАЛОЙ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ (УСЛУГИ)**

**Кто он?**

Женщина 28–42 лет или мужчина 30–45 лет.

Владелец или управляющий работающего бизнеса с командой.

Работает «в полях», а не из офиса

**Что его окружает?**

- Сотрудники, которые требуют постоянного внимания: мастера, тренеры, бариста, администраторы
- Клиенты с постоянными вопросами, переносами, жалобами, уточнениями
- Огромный поток мелких задач: смены, закупки, деньги, договоры
- WhatsApp/Telegram → главный рабочий инструмент
- Нет нормального рабочего места: задачи решаются на ходу

### **Какая у него позиция по жизни?**

*«Если не сделаю я, то никто не сделает»*

Прагматичный, выживающий, постоянно решающий проблемы

Хочет стабильности, но живёт в режиме «реагирования»

### **Как проводит время?**

День - это цепочка непрерывных задач:

- утром - смены сотрудников
  - днём – «пожары», клиенты, документы
  - вечером - Instagram, отчёты, закупки
- Отдыхает мало, постоянно в телефоне или ноутбуке

### **Чего боится?**

- Ошибок в договорах и штрафов
- Упускать деньги (не видеть прибыль)
- Конфликтов с клиентами и плохие отзывы
- Некомпетентности сотрудников
- Потерять репутацию
- Что бизнес развалится, если она «выпадет из процесса»

### **Что мотивирует?**

- Сделать всё быстро и правильно
- Экономия времени
- Контроль и прозрачность
- Упрощение управления командой
- Минимизация ошибок
- Возможность делегировать хотя бы часть задач

## **ВЛАДЕЛЬЦЫ/РУКОВОДИТЕЛИ НЕСКОЛЬКИХ ТОЧЕК (МИНИ-СЕТИ)**

### **Кто это?**

Предприниматель 30-50 лет, управляет 2-7 точками  
Мыслит масштабно, но перегружен операционкой

### **Что его окружает?**

- несколько локаций с разным уровнем сотрудников
- много данных из разных источников: CRM, чаты, Excel, банки
- отсутствие единого центра аналитики
- сложные договоры: аренда, подрядчики, партнёры
- многочисленные мелкие вопросы

### **Позиция по жизни**

Стратег, который вынужден быть операционным менеджером

### **Как проводит время?**

- мониторит показатели филиалов
- разбирается с финансовыми расхождениями
- держит под контролем продажи, расходы, персонал
- принимает решения в чате, на телефоне, между встречами
- постоянно переключается между задачами

### **Чего боится?**

- потерять контроль над бизнесом
- финансовых дыр
- ошибок в договорах
- необоснованных расходов по филиалам
- потери качества услуг
- неэффективности сотрудников

### **Что мотивирует?**

- контроль KPI без Excel
- снижение нагрузки на команду
- единые стандарты по коммуникациям и инструкциям

# МАТРИЦА ОЦЕНКИ ФИЧЕЙ

## Value vs Effort

Оценки:

- Value: от 1 до 5 (ценность для пользователя)
- Effort: от 1 до 5 (ресурсы разработки)
- Priority Score = Value / Effort

Фича	Value	Effort	Priority (V/E)	Категория
AI-посты / сторис	5	2	<b>2.5</b>	Топ
Weekly summary	5	2	<b>2.5</b>	Топ
Telegram Mini App	5	3	<b>1.66</b>	Топ
Проверка договоров (LLM + светофор)	5	3	<b>1.66</b>	Топ
Налоговый календарь + напоминания	4	2	<b>2.0</b>	Топ
Дашборд «Пульс бизнеса»	5	3	<b>1.66</b>	Высокий
Финансовая аналитика	4	3	<b>1.33</b>	Высокий
Категоризация транзакций	4	3	<b>1.33</b>	Средний
Бухгалтерские напоминания	4	3	<b>1.33</b>	Средний
Проверка контрагентов ФНС	3	2	<b>1.5</b>	Средний
Safe-версия договора	4	3	<b>1.33</b>	Средний
Финансовые рекомендации	4	3	<b>1.33</b>	Средний
Моделирование «Что если?»	5	4	<b>1.25</b>	Низкий
Интеграции с CRM	3	5	<b>0.6</b>	Низкий
Интеграции РК (Яндекс/VK)	2	4	<b>0.5</b>	Низкий

## RICE

- **Reach** - охват
- **Impact** - влияние на ключевые метрики (MAU / Retain / LTV)
- **Confidence** - уверенность
- **Effort** - сложность реализации

Фича	Reach	Impact	Confidence	Effort	RICE Score	Категория
AI-посты / сторис	100	3	0.9	2	<b>135</b>	Топ
Weekly summary	80	3	0.9	2	<b>108</b>	Топ

<b>Telegram Mini App</b>	100	3	0.8	3	<b>80</b>	Топ
<b>Налоговый календарь</b>	70	2	0.9	2	<b>63</b>	Топ
<b>Проверка договоров</b>	60	3	0.8	3	<b>48</b>	Топ
<b>Дашборд «Пульс»</b>	60	3	0.7	3	<b>42</b>	Высокий
<b>Финансовая аналитика</b>	60	2	0.9	3	<b>36</b>	Высокий
<b>Проверка контрагента</b>	50	2	0.8	3	<b>26.6</b>	Средний
<b>Категоризация транзакций</b>	50	2	0.8	3	<b>26.6</b>	Средний
<b>Safe-версия договора</b>	40	3	0.7	3	<b>28</b>	Средний
<b>Финансовые рекомендации</b>	50	2	0.7	3	<b>23.3</b>	Средний
<b>Моделирование «Что если?»</b>	30	3	0.6	4	<b>13.5</b>	Низкий
<b>Интеграции CRM</b>	20	2	0.7	5	<b>5.6</b>	Низкий
<b>Интеграции РК</b>	20	1	0.5	4	<b>2.5</b>	Низкий

# ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТУ

## Бизнес-требования

### 1. Функциональные бизнес-требования

#### 1.1. Модуль ИИ-помощника

Система должна предоставлять:

1. Чат-интерфейс для общения с ИИ по вопросам маркетинга, финансов, юридических документов, операционных задач
2. Панель быстрых сценариев при вызове определенной роли ассистента («Сделать пост», «Проверить договор», «Сделать отчёт»)
3. Историю запросов и повторным использованием
4. Персонализацию. ИИ должен запоминать информацию о бизнесе пользователя:
  - нишу пользователя
  - tone of voice
  - тип услуг
  - сотрудников
  - частые сценарии
5. Возможность очистить память ИИ и сбросить контекст
6. Ролевой доступ (владелец / администратор / маркетолог / бухгалтер)

#### 1.2. Модуль «Маркетолог»

Система должна:

1. Генерировать тексты (посты, сторис, рекламные объявления) с учётом стиля бизнеса
2. Генерировать посты по свободному вводу тем
3. Создавать план контента на неделю/месяц (7+ постов)
4. Создавать идеи для прогрева, продаж, удержания с учетом воронки продаж (знание, понимание, покупка, лояльность)
5. Формировать рубрики и готовые сценарии вовлечения
6. Автоматически оформлять текст (упрощение, усиление, адаптация под соцсети)
7. Экспортировать материалы (копирование, PDF)
8. Работать с календарём маркетинга и напоминаниями

### **1.3. Модуль «Финансист»**

Система должна:

1. Принимать файлы с транзакциями/выписками (CSV/Excel)
2. Анализировать доходы и расходы бизнеса автоматически
3. Рассчитывать:
  - Прибыль
  - Выручку
  - Динамику
  - структуру расходов
4. Формировать weekly summary

Пример: «За неделю вы заработали 154 200 ₽, это на 12% больше, чем на прошлой.

Основной источник роста - услуги массажа (+22%)»

5. Выявлять финансовые аномалии
6. Находить просадки и объяснять их
7. Генерировать рекомендации по улучшению финансовых показателей
8. Формировать отчёты (PDF)

### **1.4. Модуль «Юрист»**

Система должна:

1. Принимать договоры (DOCX/PDF) для проверки
2. Подсвечивать риски цветами (красный/желтый/зелёный)
3. Выдавать пояснения простым языком о сложных документах
4. Генерировать «безопасную» версию договора
5. Создавать стандартные документы:
  - договор подряда
  - договор аренды
  - акты
  - оферты
  - политика возвратов
6. Проверять контрагентов по открытым данным ФНС (интеграция с сервисами)
7. Хранить историю документов

## **1.5. Модуль «Бухгалтер»**

Система должна предоставлять понятный, автоматизированный и безопасный финансово-бухгалтерский контроль, включающий:

- расчёт доходов/расходов/прибыли,
- автоматическую налоговую аналитику,
- контроль обязательных платежей и отчётности,
- напоминания по календарю бухгалтера,
- предупреждения о рисках,
- автоматическое формирование отчётности и документов,
- рекомендации по оптимизации затрат.

### **1.5.1. Определение налогового режима**

Система определяет режим по данным бизнеса или спрашивает пользователя.

- УСН 6%
- УСН доходы-расходы
- ПСН
- НПД
- ОСНО (опционально)

### **1.5.2. Напоминания о налогах и отчётности**

Система должна содержать актуальные сроки, включая:

- УСН авансовые платежи (ежеквартально)
- Патентные платежи (ПСН)
- НДФЛ сотрудников
- Страховые взносы за сотрудников
- РСВ
- СЗВ
- годовые декларации

**Напоминания:** за 7 дней, за 3 дня, в день события

### **Пояснения простым языком**

Например: «Это обязательный платёж УСН за 1 квартал. Если не оплатить вовремя - возможен штраф»

### **1.5.3. Автоматическая подготовка отчётности**

Система обязана формировать:

- расчёт авансовых платежей УСН
- расчёт страховых взносов
- расчёт НДФЛ и взносов сотрудников
- упрощённый РСВ
- документы ПСН (остаток платежа)
- КУДиР (опционально)
- отчёт ИП о доходах

Файлы должны быть доступны в формате PDF/Excel

#### **1.5.4. Прогнозирование и налоговая аналитика**

Система должна уметь:

- прогнозировать налоговую нагрузку на месяц/квартал/год
- моделировать ситуации («что если я найму сотрудника», «что если доходы вырастут»)
- показывать будущие обязательные платежи
- предупреждать о кассовых разрывах

Пример: «*В следующем квартале налог по УСН будет около 28 400 ₽. Если расходов станет больше на 15%, налог снизится до 24 800 ₽*»

#### **1.5.5. Контроль обязательных платежей**

Система обязана:

- определять регулярные платежи (аренда, подписки, зарплата)
- напоминать о них заранее
- рассчитывать сумму платежа
- предупреждать о нехватке средств

Пример:

«*Аренда через 2 дня - 40 000 ₽. На счетах 34 200 ₽. Риск кассового разрыва*»

#### **1.5.6. Выявление аномалий**

Система должна автоматически выявлять:

- двойные списания
- резкие скачки расходов
- непонятных получателей
- аномально большие суммы
- необъяснимые возвраты

ИИ должен объяснять простым языком: «Эта операция на 68% выше средней по вторникам»

#### **1.5.7. Интеллектуальные рекомендации**

ИИ должен выдавать:

- советы по снижению расходов
- рекомендации по увеличению прибыли
- подсказки по налоговой оптимизации
- предложения по улучшению финансового управления

Примеры:

«Рекомендация: расходы на рекламу выросли на 40%, но заявок не стало больше. Проверьте кампанию»

«Рекомендация: мастер А даёт 62% выручки. Возможно, стоит поднять цену»

#### **1.5.8. Ролевой доступ**

Система должна:

- показывать бухгалтеру полный функционал
- владельцу - только понятные отчёты
- сотрудникам - только их часть (если есть команда)

### **1.6. Интеграции**

1. Сервисы проверки контрагентов (ФНС/ЕГРЮЛ)
2. CRM (Bitrix24, AmoCRM - базовый уровень API)
3. Рекламные сервисы (Яндекс, VK)
4. Telegram mini-app (мессенджер интерфейс)

## **2. Ограничения**

### **2.1. Технологические ограничения**

1. Можно использовать только открытые/бесплатные LLM-модели (без ChatGPT Plus, Perplexity Pro и т.д.)
2. Нельзя использовать закрытые API или лицензируемые решения
3. Данные пользователей должны храниться локально/на сервере в соответствии с ФЗ-152

### **2.2. Бизнес-ограничения**

1. Основная аудитория - Россия (микро- и малый бизнес)
2. Интеграции с иностранными сервисами могут быть недоступны (санкции, API-ограничения)
3. Продукт не принимает непосредственные платежи, не полноценный РКО
4. Финансовая аналитика работает на основании переданных данных

## 2.3. UX-ограничения

1. Интерфейс должен быть максимально простым (не более 2–3 кликов на задачу)
2. Пользователь часто работает «на бегу» → адаптивный мобильный веб обязателен
3. Термины должны быть объяснены простым языком

## 2.4. Ограничения контента

1. ИИ не может генерировать юридически обязывающие рекомендации (только подсказки)
2. ИИ не может гарантировать финансовые результаты (только аналитика и рекомендации)

## 3. Риски

### 3.1. Продуктовые риски

1. **Недоверие к ИИ** у предпринимателей (страх ошибок в договорах)  
→ Требуется отображение прозрачных объяснений и светофора рисков
2. **Пользователи могут не загрузить данные для аналитики**, если им лень  
→ Нужно предложить максимально простой импорт файлов и интеграций
3. **Неравномерное использование функционала** (часть будет игнорироваться)  
→ One-tap сценарии должны быть всегда на виду

### 3.2. Технические риски

1. **LLM может дать некорректный юридический совет.**  
→ Ограничить формулировки: «не является юридической консультацией»
2. **Высокая нагрузка на LLM при пиковых запросах**  
→ Нужна система очередей/кэшей
3. **Нестабильность внешних API** (ФНС, CRM)  
→ Сделать fallback-режимы и ручной ввод данных

### 3.3. UX-риски

- Пользователь не поймёт, как пользоваться сервисом.**  
→ Нужен onboarding: «Что вы хотите сделать?»
- Слишком много функций → перегруз**  
→ Модули показываются в зависимости от роли пользователя

### 3.4. Операционные риски

- Пользователи могут загружать персональные/чувствительные данные**  
→ Нужны уведомления о конфиденциальности и шифрование файлов
- Сложность импорта финансовых данных разных форматов**  
→ Нужна авто-нормализация файлов
- Некоторые функции могут требовать уточнений у юристов**  
→ В документации должна быть оговорка: «ИИ - вспомогательный инструмент»

## User Story

### ИИ-помощник

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
US-1	Чат с ИИ	UI чата; API запрос; API ответа; хранение истории	Пользователь в чате	Вводит сообщение	Отображается ответ от ИИ
US-2	Быстрые сценарии	Панель; шаблоны; генерация промпта	Панель сценариев открыта	Выбирает сценарий	Промпт подставляется в чат
US-3	История запросов	Модель истории; UI; поиск	У пользователя есть история	Он открывает «История»	Список запросов отображается
US-4	Повторное использование	Кнопка повторить; автозагрузка	Открыта история	Нажимает «Повторить»	Запрос отправляется заново
US-5	Персонализация	Профиль; UI; передача в LLM	Профиль заполнен	Пользователь пишет запрос	Ответ учитывает данные профиля
US-6	Очистка контекста	Кнопка; очистка БД	Пользователь нажимает «Очистить»	Подтверждает действие	Контекст очищается
US-7	Ролевой доступ	RBAC модель; middleware; UI ограничение	Роль назначена	Сотрудник входит	Видит только доступные модули

## Маркетолог

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
US-8	Генерация поста	UI; промпт; адаптация	Пользователь ввёл тему	Запускает генерацию	Отображается готовый пост
US-9	Пост по теме	UI; универсальный генератор	Задана свободная тема	Нажимает «Сгенерировать»	Генерируется текст по теме
US-10	Контент-план	UI календаря; генерация; сохранение	Выбран период	Генерация запускается	Появляется план на ≥7 постов
US-11	Идеи по стадиям	Шаблоны; генерация	Выбрана стадия	Пользователь запускает	Идеи отображаются
US-12	Рубрики	Шаблоны; генерация	Есть запрос на рубрики	ИИ генерирует	Отображаются рубрики
US-13	Автооформление	Обработка текста; UI	Текст загружен	Выбрана операция (упростить/усилить)	Текст преобразован
US-14	Экспорт	PDF; копирование	Текст готов	Нажимает экспорт	Файл скачивается
US-15	Маркетинговый календарь	Хранилище; уведомления	Создано событие	Подходит срок	Отправляется напоминание

## Финансист

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
US-16	Загрузка транзакций	Upload; normalizer; БД	Есть CSV/Excel	Файл загружается	Транзакции импортируются
US-17	Категоризация	Классификатор; разметка	Транзакции загружены	Система обрабатывает	Каждая транзакция получает категорию
US-18	Аналитика	Выручка; прибыль; графики	Есть финансовые данные	Пользователь открывает Аналитику	Графики отображаются корректно
US-19	Weekly summary	CRON; LLM summary	Наступает конец недели	Запускается job	Отчёт отправляется
US-20	Аномалии	Детектор; пороги	Есть транзакции	Найдена аномалия	Она отображается в списке
US-21	Просадки	Алгоритм; UI	Есть динамика	Обнаружено снижение > threshold	Показывается предупреждение

<b>US-22</b>	Рекомендации	Модель; LLM	Есть данные	Пользователь открывает Рекомендации	Выводятся советы
<b>US-23</b>	PDF отчёты	PDF engine; шаблон	Есть отчёт	Нажато «Скачать»	Загружается PDF

## Юрист

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
<b>US-24</b>	Проверка договора	Upload; parser; LLM	Договор загружен	Выполняется анализ	Риски подсвечены
<b>US-25</b>	Цветовые риски	Классификатор; UI	Риск высокий	Отображается документ	Пункт подсвечен красным
<b>US-26</b>	Объяснения простым языком	Упрощение; UI	Выбран пункт	Нажато «Объяснить»	Отображаются простые пояснения
<b>US-27</b>	Безопасная версия	Генератор; экспорт DOCX	Договор проанализирован	Выбрано «Безопасная версия»	Скачивается новая редакция
<b>US-28</b>	Шаблоны документов	Шаблоны; генерация; экспорт	Тип документа выбран	Запускается генерация	Создаётся готовый документ
<b>US-29</b>	Проверка контрагента	API ФНС; UI	ИНН введён	Система запрашивает ФНС	Отображается статус контрагента
<b>US-30</b>	История документов	Библиотека; UI	Документ создан/загружен	Пользователь открывает Историю	Документ в списке

## Бухгалтер

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
<b>US-31</b>	Налоговый режим	UI выбора; алгоритм	Пользователь в модуле	Выбирает режим	Все расчёты пересчитываются
<b>US-32</b>	Напоминания налогов	Календарь; уведомления	Есть налоговое событие	Наступает 7/3/0 дней	Приходит уведомление
<b>US-33</b>	Пояснения по налогам	Шаблоны; LLM	Выбран налог	Нажато «Объяснить»	Показано простое объяснение
<b>US-34</b>	Автоотчёtnость	УСН; ПСН; НДФЛ; взносы	Данные собраны	Запрошены расчёты	Отчёты сформированы
<b>US-35</b>	PDF/Excel отчёты	Шаблоны; генератор	Отчёт рассчитан	Нажато «Скачать»	Файл корректно скачан
<b>US-36</b>	Прогноз налогов	Forecast engine; UI	Есть история	Открыт прогноз	Показываются будущие платежи

<b>US-37</b>	Моделирование	Ползунки; расчёт	Пользователь изменил параметр	Модель пересчитана	Прогноз обновлён
<b>US-38</b>	Обязательные платежи	Модель платежей; напоминания	Платёж задан	Приближается дата	Отправлено уведомление
<b>US-39</b>	Бухгалтерские аномалии	Детектор; LLM пояснения	Обнаружена аномалия	Анализ завершён	Отображается причина
<b>US-40</b>	Рекомендации	Модель; UI	Данные готовы	Открыты рекомендации	Показаны советы
<b>US-41</b>	Ролевой доступ	RBAC; UI ограничения	Роль бухгалтер	Сотрудник входит	Видит только бухгалтерию

## Интеграции

US	User Story	Tasks	Given	When	Then
<b>US-42</b>	Проверка ФНС	API; UI	ИНН введен	Запрос отправлен	Отображаются данные ФНС
<b>US-43</b>	Интеграция CRM	OAuth; загрузка; нормализация	CRM подключена	Данные загружены	Клиенты/сделки отображаются
<b>US-44</b>	Рекламные сервисы	API; загрузка метрик	Подключён кабинет	Загружаются метрики	Отображается аналитика

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

### Архитектура

### Сравнение LLM-моделей