

ГАЙД: Как заполнить бриф, чтобы получить реально работающую автоматизацию

Хороший бриф = быстрый запуск. Плохой бриф = бесконечные доработки.

1. Боли, а не фичи

Опишите, что именно «болит» в бизнесе прямо сейчас. Разработчик должен понять **проблему**, чтобы предложить лучшее решение.

Плохо	Хорошо
«Нужен бот с приветствием»	«Каждый день теряем первых 15 клиентов, потому что менеджер отвечает только с 10:00»
«Бот должен записывать»	«Сейчас 40% неявок. Люди записываются по телефону, но не получают напоминаний и забывают»
«Сделайте оплату в боте»	«После 18:00 продажи падают на 70%, потому что менеджер не на связи и не может принять оплату»

2. Кто будет им пользоваться (все роли)

У каждой роли — свои задачи. Пропишите сценарии для каждой из них.

Роль	Что делает	Что важно для неё
Клиент	Записывается, оплачивает, получает напоминания.	Быстро, без паролей, доступ 24/7.
Менеджер	Проверяет заявки, обрабатывает исключения.	Чтобы бот делал 80% рутины, оставляя менеджеру только сложные кейсы.
Администратор	Настраивает расписание, цены, ответы.	Понятная панель управления; возможность менять данные без программиста.

Важно: если вы забыли про роль администратора, в будущем ботом сможет управлять только разработчик, а любая правка станет платной и долгой.

3. С какими системами бот должен «подружиться»

Укажите конкретные названия и версии, а не просто категории.

Система	Что указать	Пример
CRM	Название и версия	«АмоCRM, расширенный тариф (API v2)»
1С	Конфигурация	«1С:Управление торговлей, ред. 11.5»
Календарь	Тип сервиса	«Яндекс Календарь, но планируем переход на Google»
Платежный шлюз	Статус договора	«СБП подключен, ЮKassa — в процессе оформления»
Телефония	Нужна ли связь	«Чтобы бот прикреплял запись звонка к карточке в CRM»
Сайт / Лендинг	Наличие API	«Сайт на Tilda, API недоступен — работаем через вебхуки»

«Своя CRM» — это не ответ. Уточните: самописная на PHP? Таблица в Notion? Доска в Trello? От этого напрямую зависят цена и срок разработки.

4. Главные сценарии (шаг за шагом + исключения)

Пропишите идеальный путь и что делать, если что-то пошло не так.

Пример идеального пути:

1. Клиент пишет «Записаться».
2. Бот показывает свободные слоты на ближайшие два дня.
3. Клиент выбирает время.
4. Бот запрашивает номер телефона (если его нет в профиле Telegram).
5. Бот создает событие в CRM и присылает подтверждение.
6. За 2 часа до записи — напоминание с кнопкой «Подтвердить» или «Отменить».

Пример если что-то пошло не так:

- Клиент ввел неверный формат телефона → бот просит повторить ввод.
- Клиент не подтвердил запись после напоминания → бот отправляет повторный запрос через 30 минут.
- Свободных слотов нет → бот предлагает ближайшие даты или кнопку «Лист ожидания».
- Ошибка платежного шлюза → бот сообщает: «Платеж временно недоступен, мы сохранили вашу запись и свяжемся с вами в течение 10 минут».

5. Как измерить успех (KPI)

KPI должны быть **цифровыми**. Избегайте формулировок «сделать удобно».

Плохой KPI	Хороший KPI
«Бот должен быть удобным»	«Время первого ответа — менее 5 секунд»

«Снизить нагрузку на штат»	«Сократить время ручных ответов на 70% (с 4 часов до 1 часа в день)»
«Увеличить продажи»	«Рост конверсии из заявки в оплату с 15% до 25%»
«Меньше неявок»	«Снизить процент неявок с 30% до 15% за первые 2 месяца»

Бланк ТЗ для оценки вашей задачи (скопируйте и заполните)

1. О компании и проекте

- **Название / сфера деятельности:** _____
- **Целевая аудитория:** клиенты / менеджеры / администраторы (подчеркнуть)
- **Платформы:** Telegram / WhatsApp / VK / MAX / Другое: _____
- **Наличие клиентской базы в мессенджере:** Да / Нет (примерное кол-во: _____)

2. Текущие проблемы (опишите «боли» подробно)

- **Пример:** «Менеджеры тратят по 4 часа в день на ответы о ценах и записи».
- **Ваша ситуация:** _____

3. Функционал (отметьте нужное)

- FAQ (ответы на частые вопросы) — ____ шт.

- Интерактивная запись (интеграция с календарем)
- Прием оплаты (СБП / карта). Шлюз: _____
- Личный кабинет / История заказов
- Каталог товаров или услуг
- Система напоминаний за ___ часов
- Автоматическое создание сделок в CRM
- Сбор отзывов и NPS-опросов

4. Интеграции (укажите конкретно)

- CRM: _____ (версия/тариф)
- Платежная система: _____ (есть ли договор: Да/Нет)
- Календарь: _____
- Другое (1С, МойСклад, телефония): _____

5. Бюджет и сроки

- Ориентировочный бюджет: от _____ до _____ ₺
- Желаемый срок запуска : _____

6. Критерии успеха (KPI)

Показатель	Сейчас	Цель (через 2 мес.)
Время ответа	_____ мин	_____ сек
Процент неявок	_____ %	_____ %
Ручная работа (часов/день)	_____ ч	_____ ч