

Шаблон ТЗ на разработку чат-бота / ИИ-ассистента

PapAI Soft · papaisoft.com · заполните поля, остальное допишем вместе. Версия от 03.10.2026

1. Цель и результат

Зачем нужен ассистент (1–2 предложения):

Метрика	Сейчас	Цель через 3 мес.
Время первого ответа клиенту		
Доля обращений, закрытых без оператора		
Потерянные обращения / заявки в месяц		
Конверсия обращения в заявку / запись		

2. Аудитория и каналы

- Кто пишет: клиенты ☐ сотрудники ☐ партнёры ☐ кандидаты ☐
- Каналы: сайт ☐ Telegram ☐ WhatsApp ☐ ВКонтакте ☐ MAX ☐ Одноклассники ☐ Авито ☐ телефон ☐ другое: _____
- Объём: обращений в месяц _____, пик (часы/дни) _____

3. Сценарии диалога

Перечислите 5–10 самых частых вопросов и действий. Для каждого: что спрашивает клиент → что должен ответить / сделать ассистент.

№	Вопрос / задача клиента	Ответ / действие ассистента
1		
2		
3		
4		

5		
---	--	--

4. База знаний

- Источники: прайс ☐ FAQ ☐ регламенты ☐ договор-оферта ☐ сайт ☐ записи переписок ☐ записи звонков ☐
- Кто отвечает за актуальность и как часто обновляем: _____
- О чём ассистент не должен говорить (запреты, юридические формулировки): _____

5. Интеграции

Система	Название	Что берёт / передаёт ассистент
CRM		
Учёт / склад / запись (МИС, 1С, YCLIENTS...)		
Оплата		
Телефония / чат-платформа		

6. Передача человеку

- Когда ассистент зовёт оператора: не уверен в ответе ☐ клиент просит человека ☐ жалоба ☐ сумма больше _____ ₽ ☐ другое: _____
- Кому и куда передаётся диалог (канал, ответственный, время реакции): _____
- Рабочие часы операторов: _____

7. Данные и безопасность

- Какие персональные данные собирает ассистент: _____
- Где хранятся данные: в России ☐ другое _____ · соответствие 152-ФЗ нужно подтвердить ☐
- Особые категории (медицина, финансы): _____

8. Приёмка и запуск

- Как проверяем качество: тест на ____ реальных вопросах, точность не ниже ____%
- Запуск: пилот на _____ ☐ сразу для всех ☐ · Желаемая дата: _____
- Поддержка после запуска: кто вносит правки в базу знаний, как часто смотрим отчёты: _____

Не хотите заполнять сами? Мы составим ТЗ бесплатно по вашему описанию и покажем демо на ваших данных за 1 рабочий день.

Подписка на ассистента — от 490 ₽/мес, запуск 0 ₽. Заявка: papaisoft.com/tz-na-razrabotku-chatbota/ ·

Telegram: t.me/papaisoft · s@ppai.info