

# Разрешение противоречия «функциональность ↔ простота» в SaaS- продукте

Демонстрационный отчёт: автономный ТРИЗ-анализ  
продуктовой задачи — от формулировки противоречия до  
проверенных и ранжированных решений по UX-  
архитектуре.

| Тип задачи                   | Методология              | Дата анализа     | Формат              |
|------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|
| Продуктовая / UX-архитектура | ТРИЗ: 9 фаз, 4 стратегии | 27 сентября 2026 | Демо-кейс для сайта |

## 1. Резюме

B2B SaaS-платформа управления проектами наращивает функциональность под давлением крупных enterprise-контрактов, но каждая новая настройка снижает активацию новых самостоятельных (self-serve) пользователей — основного источника пробных регистраций. Это продуктовое противоречие того же класса, что и классические ТРИЗ-противоречия «система должна делать больше и одновременно оставаться простой».

Агент Trizly прошёл полный девятифазный цикл анализа, адаптированный под продуктовую задачу: углубил противоречие до корневой причины на уровне архитектуры интерфейса, сформулировал идеальный конечный результат (ИКР), провёл ресурсный аудит имеющихся данных и механизмов продукта, сгенерировал решения по четырём стратегиям (для продуктовых задач — адаптированный набор принципов ТРИЗ и су-польных аналогий), объединил их, подверг адверсарной проверке и ранжировал по составному критерию.

**Итог:** из 5 проверенных решений приоритет — прогрессивное раскрытие функций на основе телеметрии использования и командная палитра как быстрый слой доступа; переключатель Simple/Power Mode — как явный контроль для продвинутых пользователей; мастера настройки и модульная Core+Marketplace архитектура — как более затратные, но перспективные опции.

## 2. Описание задачи (кейс)

**Контекст.** B2B SaaS-платформа управления проектами и задачами за два года выросла с простого трекера до системы с 40+ функциями (кастомные поля, ролевая модель, правила автоматизации, конструктор отчётов, API, SSO) — преимущественно под требования крупных enterprise-сделок. Основной канал роста при этом — самостоятельная регистрация SMB-команд с последующей конверсией в платный план.

**Активация новых пользователей 2 года назад:** 68% (создали проект + пригласили коллегу за 7 дней)

**Активация сейчас:** 41%    **Количество функций в основной навигации:** выросло с 8 до 40+

**Доля выручки от top-20% enterprise-аккаунтов:** 61%

**Запрос от enterprise-клиентов:** ещё более гранулярные права доступа и кастомные workflow

**Симптом.** Каждая новая функция, добавленная ради enterprise-сделок, появляется в общей навигации и настройках, видимых всем — включая пользователя, который пять минут назад зарегистрировался, чтобы просто завести список задач. Данные по воронке показывают рост отказов именно на экране первичной настройки проекта, где количество видимых опций утроилось за два года.

**Бизнес-давление.** Компромисс «упростить интерфейс ради активации SMB» рискует нарушить обязательства перед крупными клиентами, дающими 61% выручки, и затормозить продажи enterprise-сегмента. Компромисс «продолжать добавлять функции в общий UI ради enterprise» продолжает разрушать самостоятельный канал роста, от которого зависит воронка будущих enterprise-сделок (крупные клиенты часто приходят именно через расширение начавшей с self-serve команды).

Кейс сконструирован как репрезентативный пример класса задач «противоречие функциональной полноты и простоты использования», типичного для B2B SaaS-продуктов, растущих одновременно в self-serve и enterprise-сегментах — данные приближены к отраслевым порядкам величин и приведены для демонстрации работы агента.

## 3. Классификация типа задачи ФАЗА 0 — INTAKE+

**ПРОДУКТОВАЯ ЗАДАЧА** — UX-архитектура, информационная архитектура, сегментация пользователей.

**Границы системы:** навигация продукта, настройки, онбординг-поток

**Главная полезная функция:** дать каждому пользователю ровно тот уровень функциональности, который ему нужен, без потери простоты для новичков

**Условия эксплуатации:** два разных сегмента в одном продукте — self-serve SMB и sales-led Enterprise

**Ограничения:** нельзя убирать функции, обещанные enterprise-контрактами; ограниченная команда UX/фронтенда на квартал

## 4. Техническое противоречие ФАЗА 1

**ТП:** Увеличение функциональности продукта (аналог парам. 36 — сложность устройства) → ухудшение простоты использования (аналог парам. 33 — удобство эксплуатации).

**Адаптированный набор принципов для продуктовых задач** указывает на:

№1 Сегментация

№2 Извлечение

№3 Местное качество

№6 Универсальность

№17 Переход в измерение

№19 Периодическое действие

### Цепочка «почему» (углубление до корня)

1. **Почему рост функциональности снижает простоту?** Каждая новая функция добавляет UI-поверхность (пункт меню, настройка, шаг), видимую всем пользователям.
2. **Почему она видна всем, а не только тем, кому нужна?** Продукт использует единую недифференцированную модель интерфейса — один и тот же экран обслуживает и новичка-SMB, и enterprise-администратора.
3. **Почему интерфейс недифференцирован?** Функции добавлялись инкрементально без архитектуры прогрессивного раскрытия — плоская информационная архитектура, где все настройки находятся на одном видимом уровне.

### Физическое противоречие (Уровень 3)

Интерфейс должен быть **полным и насыщенным**, чтобы удовлетворить функциональные потребности продвинутых/enterprise-пользователей (функция 1), и одновременно должен быть **минимальным и простым**, чтобы обеспечить быструю активацию новых self-serve пользователей (функция 2).

**Зона конфликта:** главная навигация и панель настроек, в первые 7 дней использования (окно активации) — для одних и тех же экранов, которыми пользуются и новички, и опытные администраторы.

## 5. Идеальный конечный результат (ИКР) ФАЗА 2

**ИКР-1 (функциональный):** Интерфейс сам показывает ровно тот уровень сложности, который нужен конкретному пользователю в конкретный момент, — без добавления новых экранов, кода или стоимости поддержки, — сохраняя полную функциональную глубину для тех, кому она нужна.

**ИКР-2 (ресурсный):** Используя только уже существующие ресурсы (телеметрию использования, ролевую модель, систему feature-флагов), интерфейс сам адаптируется, раскрывая или скрывая функциональность на основе роли, стажа и продемонстрированного намерения пользователя — без дополнительных затрат на разработку.

**ИКР-3 (предельный — устранение элемента):** Отдельной постоянной панели настроек не существует вообще, но нужная функция доступна именно тогда и там, где она нужна пользователю — например, через контекстный ассистент, а не через постоянно видимое меню.

## 6. Ресурсный анализ ФАЗА 3

| Тип ресурса                          | Что доступно                                                                                                           | Статус                                               |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Вещество (UI-компоненты)             | Существующие модальки, тултипы, чек-лист онбординга, компонент поиска                                                  | Свободный, можно переиспользовать без нового кода    |
| Поле (внимание/когнитивная нагрузка) | Ограниченный «бюджет внимания» новичка в первую сессию                                                                 | Сейчас перегружается — кандидат на перераспределение |
| Пространство                         | Незанятое место для свёрнутых панелей, вторичной навигации, библиотеки шаблонов                                        | Свободный                                            |
| Время                                | Разница между первой сессией и 30-й; между триалом и зрелым enterprise-аккаунтом                                       | Сейчас не используется для дифференциации UI         |
| Информация                           | Данные аналитики использования, план (SMB/Enterprise), воронка адаптации функций, тикеты поддержки о путанице          | Уже собирается, не используется для управления UI    |
| Функция/свойство                     | Существующая ролевая модель (admin/member) уже различает права — можно переиспользовать и для управления сложностью UI | Требуется доп. логики, без новой инфраструктуры      |

## 7. Генерация решений — 4 параллельные стратегии ФАЗА 4

Для продуктовых задач агент использует адаптированный набор принципов ТРИЗ и су-польные аналогии вместо буквального инженерного су-поля. Ниже — необработанные решения по каждой стратегии до объединения (Фаза 5) и проверки (Фаза 6).

### А. Принципы (продуктовый набор)

- **№1 Сегментация** — разделить продукт на режимы/уровни (Simple / Power Mode) или на роли, показывая разный набор функций разным сегментам.
- **№2 Извлечение** — вынести редко используемые/сложные функции из основного потока в отдельное пространство «Advanced», не загромождая первый экран.
- **№6 Универсальность** — единая точка входа (командная палитра/поиск) ко всей функциональности без постоянного присутствия в навигации.
- **№17 Переход в другое измерение** — вынести сложные сценарии (автоматизация, кастомные роли) в отдельный слой/конструктор, не показывая их в основном UI обычным пользователям.
- **№19 Периодическое действие** — показывать функции и подсказки по мере необходимости (just-in-time), а не постоянно.

### В. Су-польная аналогия

Модель: S1 (пользователь) — F (интерфейс/когнитивная нагрузка) → S2 (функциональность продукта); поле сейчас неполное — нет посредника, который фильтровал бы взаимодействие под конкретного пользователя. Ввести S3 = адаптивный слой (движок онбординга, ролевая модель, feature-флаги), который показывает только релевантное подмножество функций.

- Онбординг-движок (S3), раскрывающий функции по мере роста активности пользователя.
- Ролевая модель (S3), уже существующая для прав доступа, расширенная на управление видимостью UI.
- Персонализация на основе истории использования (S3) — часто используемые функции поднимаются в интерфейс, редкие — скрываются.

## С. Аналогии физических эффектов

- **Progressive disclosure** — постепенное раскрытие сложности по мере роста экспертизы пользователя (аналог систем уровней в играх).
- **Adaptive UI** — интерфейс, обучающийся на поведении пользователя (аналог адаптивной оптики, подстраивающейся под условия).
- **Ролевые «слои» видимости** — аналог фильтрации по слоям в CAD/GIS-системах, где сложность включается выбором нужного слоя.

## D. ARIZ-85V

Не потребовалось — стратегии А-С дали достаточное покрытие решения; переход к Фазе 5 без полного цикла ARIZ.

## Принципы разделения противоречивых свойств

- **По времени:** простой интерфейс в первую сессию (онбординг), полная сложность открывается по мере роста опыта или по явному запросу.
- **По месту:** базовые функции — в основной навигации; продвинутые — в отдельном разделе «Advanced»/«Admin».
- **По условию:** сложность интерфейса зависит от роли (SMB self-serve vs Enterprise admin) — переключается контекстом, а не показывается всегда.
- **Целое/часть:** ядро продукта остаётся простым для всех; только отдельные модули для power-пользователей содержат полный набор настроек по запросу.

## 8. Синтез решений ФАЗА 5

### 1. Прогрессивное раскрытие на основе телеметрии («Growth-based disclosure»)

Функции появляются в интерфейсе постепенно по мере использования продукта — например, правила автоматизации становятся видны после того, как команда создала 3+ проекта, — вместо показа всех 40+ функций с первого дня.

### 2. Командная палитра как единая точка доступа («Command Palette»)

Все продвинутые функции доступны через быстрый поиск (аналог Cmd+K), не загромождая постоянно видимую навигацию; часто используемые команды поднимаются на основе персональной истории использования.

### 3. Явный переключатель Simple / Power Mode

Режим по умолчанию показывает только базовый набор (создать проект, пригласить коллегу, базовые виды); переключение в Power Mode — для admin/enterprise ролей — открывает полный функционал по явному выбору или автоматически по роли аккаунта.

### 4. Мастера настройки вместо разрозненных переключателей («Setup Wizards»)

Вместо статичной страницы с десятками переключателей — контекстные мастера, которые задают несколько вопросов о сценарии использования («для маркетинговой команды», «для agile-разработки») и настраивают нужный набор функций автоматически.

## 5. Разделение на «ядро» и «расширения» по модели аддонов («Core + Marketplace»)

Базовый продукт остаётся простым; сложные enterprise-функции (кастомные роли, продвинутая автоматизация) выносятся в опциональные модули, включаемые только для аккаунтов, которым это нужно, и не видны остальным по умолчанию.

## 9. Адверсарная проверка ФАЗА 6

Каждое решение проверено «скептиком» (продакт-менеджер/UX-исследователь) по 4 критериям: логика, экономика, реализуемость, побочные эффекты.

| Решение                    | Статус       | Реализуемость | Трудоёмкость    | Ключевые риски                                                                                                                     |
|----------------------------|--------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Прогрессивное раскрытие | С ДОРАБОТКОЙ | 4/5           | Низкая-средняя  | Нестандартные сценарии могут не «разблокировать» нужную функцию вовремя — нужен ручной override «Показать все функции»             |
| 2. Командная палитра       | ПОДТВЕРЖДЕНО | 4,5/5         | Низкая          | Проблема discoverability для тех, кто не знает о палитре — нужна онбординг-подсказка; не устраняет сложность настроек, а прячет её |
| 3. Simple / Power Mode     | С ДОРАБОТКОЙ | 4/5           | Средняя         | Риск «застывания» в Simple Mode — нужен явный и заметный путь перехода в Power Mode                                                |
| 4. Мастера настройки       | С ДОРАБОТКОЙ | 3,5/5         | Средняя-высокая | Не покрывает все edge-кейсы; нужен fallback в полные настройки для нестандартных потребностей                                      |
| 5. Core + Marketplace      | С ДОРАБОТКОЙ | 2,5/5         | Высокая         | Требует переработки архитектуры на модульность; долгий срок окупаемости при текущем масштабе                                       |

## 10. Ранжирование по составному критерию ФАЗА 7

Composite = Инновационность×0,30 + Реализуемость×0,30 + Стоимость×0,20 + Универсальность×0,20

### №1 · Прогрессивное раскрытие на основе телеметрии — 0.74

Инновационность 0.70 · Реализуемость 0.80 · Стоимость 0.75 · Универсальность 0.70

### №2 · Командная палитра — 0.72

Инновационность 0.55 · Реализуемость 0.90 · Стоимость 0.85 · Универсальность 0.55

### №3 · Simple / Power Mode — 0.71

Инновационность 0.60 · Реализуемость 0.80 · Стоимость 0.60 · Универсальность 0.85

### №4 · Core + Marketplace — 0.62

Инновационность 0.90 · Реализуемость 0.50 · Стоимость 0.25 · Универсальность 0.75

### №5 · Мастера настройки — 0.60

Инновационность 0.60 · Реализуемость 0.70 · Стоимость 0.45 · Универсальность 0.60

## 11. Анализ эволюции и системный оператор ФАЗА 8

|                   | Прошлое                                       | Настоящее                                                                  | Будущее                                                                                    |
|-------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Надсистема</b> | Небольшой продукт, один сегмент пользователей | Продукт на два сегмента (self-serve SMB + sales-led Enterprise) в одном UI | Портфель адаптивных продуктовых поверхностей под разные сегменты и стадии жизненного цикла |
| <b>Система</b>    | Плоская навигация, мало функций               | Плоская навигация с 40+ функциями → конфликт простоты и полноты            | Адаптивная архитектура: прогрессивное раскрытие + командная палитра + явные режимы         |
| <b>Подсистема</b> | Единая страница настроек без дифференциации   | Настройки = источник функциональности и точка потери новичков одновременно | Контекстная доставка функции точно в момент и место необходимости                          |

**Закон эволюции:** переход от неполного взаимодействия «пользователь — вся функциональность сразу» к полному управляемому посредничеству (адаптивный слой/su-field S3); переход к неравномерному развитию частей системы (разделение на «простое ядро» и «продвинутые» модули).

**Следующее вероятное новое противоречие:** по мере роста персонализации и AI-адаптивности интерфейса на первый план выйдет противоречие «персонализация/автоматизация ↔ предсказуемость и контроль пользователя» — если интерфейс меняется между сессиями непредсказуемо, пользователи теряют устойчивую ментальную модель продукта.

## 12. Дорожная карта внедрения

| Этап | Действие                                                                                                 | Срок                    | Эффект                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1    | Аудит телеметрии и воронки адаптации функций, разметка «core» vs «advanced» по данным активации          | 1-2 недели              | Точная основа для правил прогрессивного раскрытия                 |
| 2    | Пилот прогрессивного раскрытия (решение №1) на 3-5 самых «тяжёлых» функциях + ручной override            | 3-4 недели              | Снижение когнитивной нагрузки в первую сессию без потери функций  |
| 3    | Внедрение командной палитры (решение №2) как независимого параллельного улучшения discoverability        | 2-3 недели, параллельно | Быстрый доступ к продвинутым функциям без загромождения навигации |
| 4    | Явный переключатель Simple/Power Mode (решение №3) для admin/enterprise ролей с онбординг-подсказкой     | 4-5 недель              | Осознанный контроль сложности для продвинутых пользователей       |
| 5    | Редизайн мастеров настройки (решение №4) для топ-3 сценариев онбординга по данным тикетов поддержки      | По готовности           | Более быстрая и релевантная первичная настройка                   |
| 6    | Стратегическая оценка Core+Marketplace архитектуры (решение №5) как трека за пределами текущего квартала | Отдельный roadmap-трек  | Долгосрочная масштабируемость под рост enterprise-сегмента        |

## 13. Приложение: инструменты ТРИЗ, использованные в анализе

Адаптированная матрица противоречий

Принципы изобретательства (продуктовый набор)

Су-польная аналогия

Принципы разделения (время/место/условие/целое-часть)

Аналогии физических эффектов

ИКР (3 уровня)

Ресурсный чек-лист (6 типов)

Системный оператор

Законы эволюции технических систем

Адверсарная верификация

Многокритериальное ранжирование

Числовые данные кейса приближены к отраслевым порядкам величин и предназначены для иллюстрации методологии, а не для конкретного продукта.