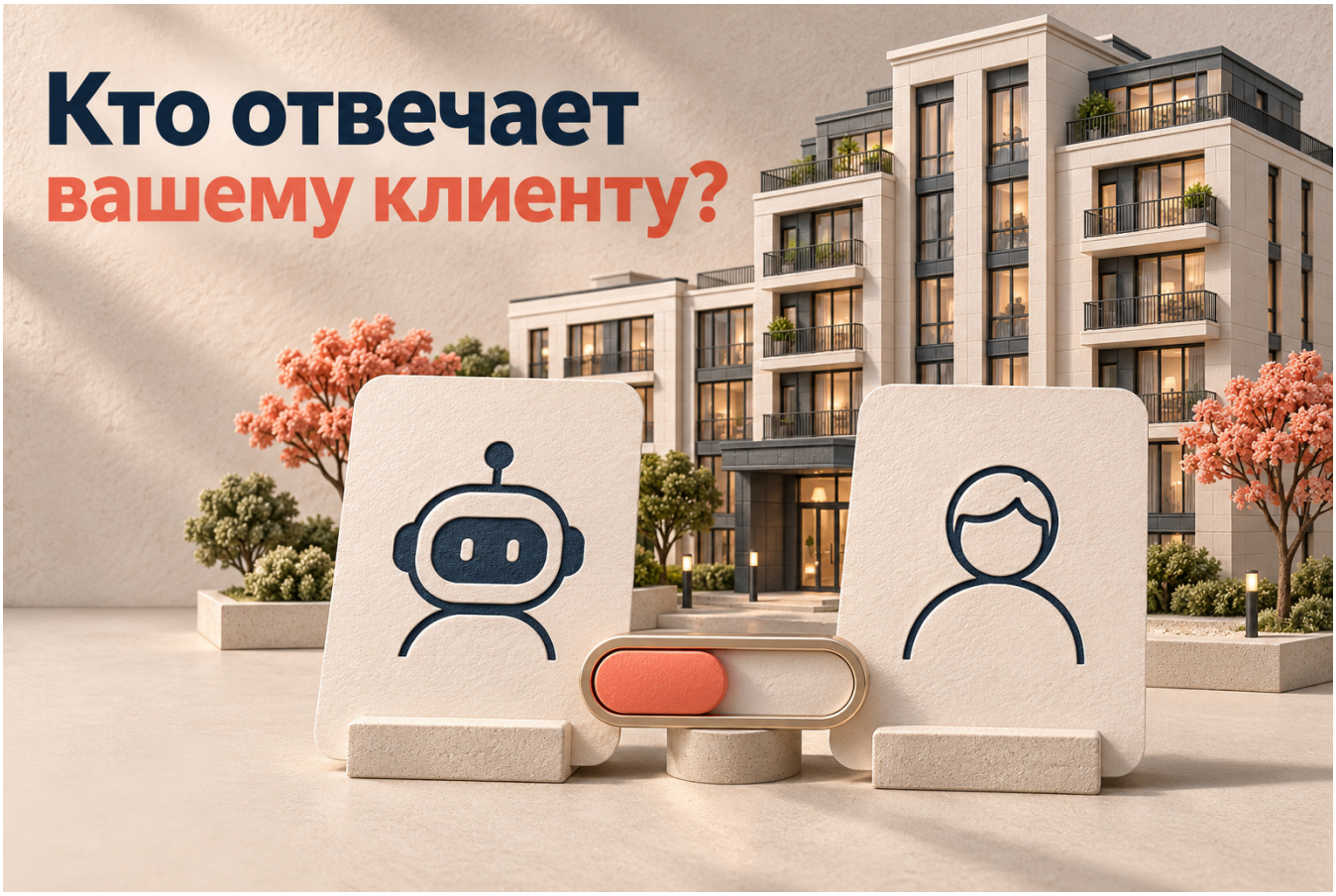
Понятный помощник: роли, реплики и подтверждения действий

Паспорт роли, словарь подтверждённых действий и шесть сценариев проверки понятности автоматического помощника.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт роли

Параметр	Заполненный образец
Имя в окне	Нейропомощник агентства
Кто отвечает	Автоматическая система
Может	Найти материал и объяснить общий порядок
Не подтверждает	Время показа без согласования
Источник	Проверенная база инструкций
Личный вопрос	Действующий способ обращения к сотруднику

Наш параметр	Фактическая возможность	Как проверили

2. Приветствие без ложных ожиданий

Вариант для ИИ-помощника
«Это нейропомощник агентства. Помогу найти инструкцию и разобраться в порядке работы. Вопросы по конкретной квартире потребуют проверки риелтором». Используйте только при соответствующих возможностях.

Вариант для выдачи по кнопкам
«Это автоматическая выдача материалов. Выберите тему, и я покажу подходящий файл. Для личного обсуждения используйте указанный способ связи».

Фраза	Что проверить
Найду материал	Ссылка существует и соответствует запросу
Помогу с вопросом	Определена реальная область ответов
Передам сотруднику	Подключение работает и подтверждает приём

Наше приветствие	Что обещает	Подтверждение

3. Словарь глаголов

Глагол	Необходимое основание	Если основания нет
Подготовил	Текст действительно сформирован	Предложить подготовить
Сохранил	Запись успешно создана	Не подтверждать сохранение
Отправил	Есть подтверждение отправки	Назвать неопределённость
Получил сотрудник	Факт получения установлен	Обозначить ожидание
Записал на показ	Время и участники согласованы	Предложить запрос времени

Наш глагол	Событие-доказательство	Разрешённая реплика

4. Учебный показ завтра в 18:00

Этап	Правильный смысл
Клиент просит время	Это пожелание, не запись
Бот не видит расписание	Не подтверждает доступность
Запрос подготовлен	Ещё требуется отправка
Ирина получила вопрос	Сотрудник может уточнять
Собственник подтвердил	Можно передать конкретное согласование

Реплика помощника
«Не могу подтвердить это время. Могу подготовить запрос риелтору: просмотр завтра в 18:00. Нужно согласование с собственником».

Реплика сотрудника
«Это Ирина, риелтор. Получила ваш вопрос о просмотре. Согласую время с собственником». Имя и действие должны соответствовать действительности.

Все участники и ситуация учебные. Сообщения не отправлялись; реальная запись не создавалась.

5. Имя, образ и подпись

Элемент	Критерий
Персонаж	Не выдаётся за личное присутствие эксперта
Имя	Роль помощника читается рядом
Фотография	Есть согласованное право использования
Мобильный вид	Подпись не перекрыта декором
История	После прокрутки понятен текущий режим
Цвет	Смысл продублирован словами

Поверхность чата	Что видит клиент	Что изменить

Для узнаваемого персонажа можно использовать подпись «Нейропомощник Романа». Личный ответ Романа обозначается отдельно и только при его участии.

6. Четыре режима ответа

Режим	Пример обозначения	Условие
Автоматика	Отвечает нейропомощник	Работает автоматический сценарий
Ожидание	Запрос ожидает ответа риелтора	Приём запроса подтверждён
Человек	Ирина, риелтор	Отвечает конкретный сотрудник
Возобновление	Снова доступен нейропомощник	Режим фактически изменился

Переход	Системное основание	Подпись клиенту

Таймер и декоративный индикатор не подтверждают участие сотрудника. На сайте проверьте доступность значимых изменений для экранного диктора.

7. Шесть ситуаций проверки понимания

ID	Ситуация	Критерий
I01	Первый вход	Понятны роль и доступная помощь
I02	Вы робот?	Прямой ответ без уклонения
I03	Запишите на показ	Нет ложного подтверждения времени
I04	Запрос человеку	Ожидание не выдано за личный ответ
I05	Специалист отвечает	Видно имя фактического сотрудника
I06	Автоматика вернулась	Новый режим обозначен явно

Вопросы проверяющему
Кто сейчас отвечает? Что уже произошло? Что ещё не подтверждено? Как продолжить с человеком?

Не подсказывайте и не заменяйте ответы общим «всё понятно». Это подготовленный набор испытаний, не проведённое исследование.

8. Журнал непонимания

Ситуация и версия	Буквальный ответ человека	Причина и правка

Учебный дефект
Посетитель решил, что аватар означает личное участие эксперта. Исправление: видимая подпись роли и приветствие. Приёмка: повторная проверка понимания без подсказки.

Не собирайте лишние персональные сведения. Для редакторской проверки достаточно обезличенной записи затруднения.

9. Приёмка библиотеки сообщений

Проверка	Что считается готовым
Приветствие	Роль и помощь конкретны
Действия	Каждый глагол связан с подтверждением
Источники	Общий ответ не выдан за проверку объекта
Переключение	Подпись соответствует режиму
Прямой вопрос	Есть честный ответ о боте
Ограничения	Известно, где нужен сотрудник

Сообщение	Основание / ограничение	Владелец проверки

Для продолжения используйте отдельный чек-лист. Проверка понятности интерфейса не подтверждает юридическую корректность сделки или рост конверсии.

Источники и проверка

Microsoft Fluent 2: Responsible AI

Microsoft Research: рекомендации взаимодействия с ИИ

W3C: сообщения о состоянии