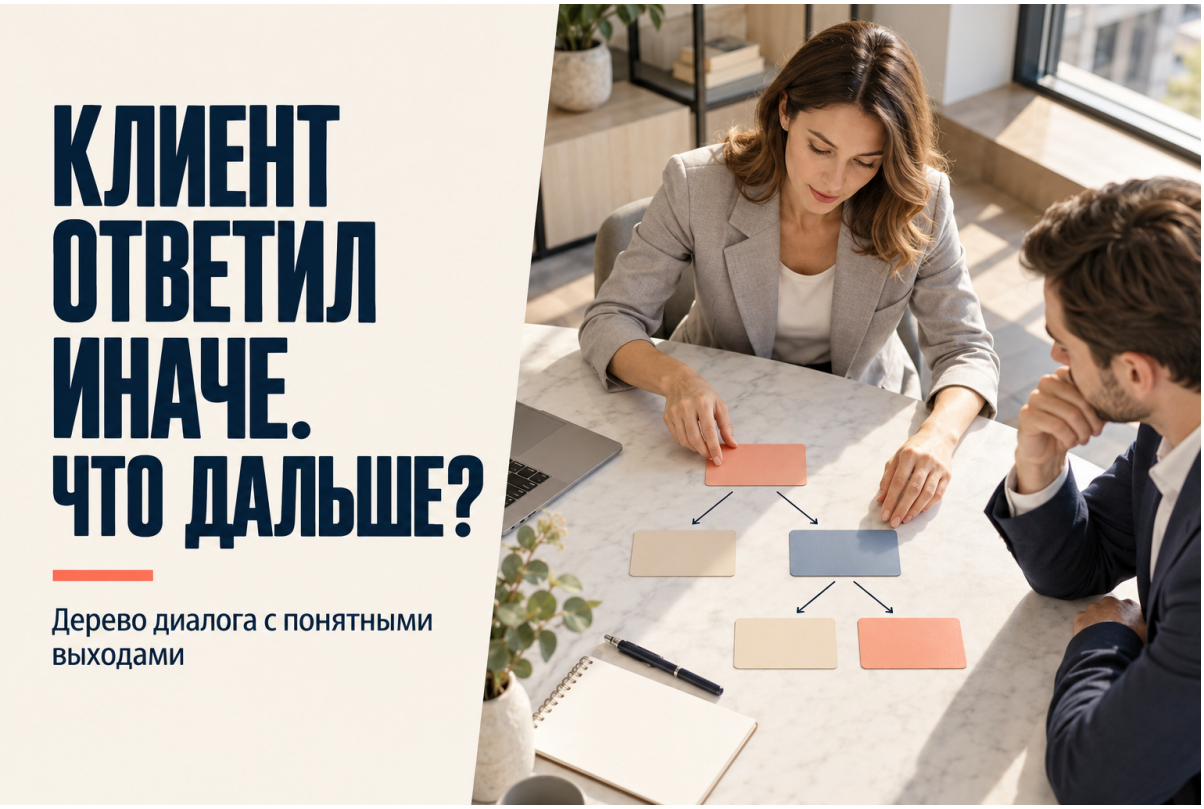
Карта развилок одного разговора

Постройте карту одного разговора с ветками сравнения, проверки факта, паузы и уточнения. Заполненный пример, наглядное дерево, формы переходов и проверка тупиков.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, разбор ГЩ, карта узлов, шесть испытательных ответов и отдельный чек-лист.

Ручная карта разговора. Не подключение бота и не автоматическое определение намерений клиента.

Карта одного этапа разговора

Когда линейный скрипт не учитывает разные ответы после подборки и нужно подготовить продолжения без принудительного движения к просмотру.

Ветка	Признак	Следующий шаг
Сравнение	Клиент сопоставляет варианты	Уточнить критерий
Факт	Вопрос о неизвестном условии	Согласовать проверку
Пауза	Не хочет продолжать сейчас	Уточнить и сохранить паузу
Неясность	Ответ смешанный или непонятный	Одно уточнение, затем ручной разбор

Что собрать для дерева

• Конкретный этап и известный до него контекст.

• Несколько разных реальных типов ответа без персональных данных.

• Полномочия агента и открытые условия.

• Признаки входа, реплики и выходы веток.

• Ответственные и порядок возврата после проверки.

• Учебные ответы для испытания карты.

Вход, смысл и выход ветки

1. Ограничьте вход

Опишите один этап, например первую реакцию на два объекта. Назовите известное и то, чего агент пока не может подтвердить.

Готово: Карта относится к конкретной ситуации.

Не делайте так: Попытаться нарисовать всё общение с покупателем сразу.

2. Разделите задачи ответа

Выделите сравнение, вопрос о факте, паузу и неясность. Смешанную реплику разберите на смысловые части, не выбирая только удобное согласие.

Готово: Ветка отвечает задаче клиента.

Не делайте так: Считать слово нравится готовностью к просмотру.

3. Задайте узел и выход

Для каждой ветки напишите признак входа, реплику, действие и допустимый статус. Сохраните возможность завершить разговор без назначения встречи.

Готово: Следующий шаг наблюдаем и не расширяет согласие.

Не делайте так: Вести все ответы к одному обязательному результату.

Какие ответы требуют уточнения

Возврат, испытание и версия

4. Добавьте возврат и передачу

Проверка должна иметь вопрос, ответственного и срок сообщения. Передача требует принятия исполнителем. Для неясного ответа предусмотрите уточнение и выход из повторения.

Готово: Нет забытой проверки или бесконечного меню.

Не делайте так: Считать отправленный запрос принятым специалистом.

5. Испытайте разные реплики

Пройдите шесть учебных ответов. Для каждого назовите ветку и статус. При расхождениях уточните условие перехода и повторите проверку.

Готово: Карта работает по смыслу, а не по одному ключевому слову.

Не делайте так: Проверить только заранее удобный пример.

6. Сохраните простую версию

Держите рядом короткую карту. Новые случаи фиксируйте после контакта и добавляйте только при новом смысле задачи. Проверяйте версию при изменении процесса.

Готово: Карта помогает слушать и вести следующий шаг.

Не делайте так: Разрастить схему до поиска блока вместо разговора.

Где возможен тупик

ГЩ: интерес и вопрос о составе

Учебный пример ГЩ. Илье нравится первый из двух вариантов, отдельное машино-место обязательно. В объявлении его включение не подтверждено.

Элемент	Факт ГЩ	Вывод
Интерес	Первый вариант нравится	Не равно согласию на показ
Критерий	Отдельное место обязательно	Условие важно для решения
Вопрос	Входит ли место в предложение	Нужна проверка состава
Данные объявления	Подтверждения нет	Не отвечать да наугад
Задача Дины	Статус 18 декабря до 17:00	Илья принял срок сообщения
Просмотр	Время не обсуждалось	Не назначен

Срок статуса не является сроком ответа собственника. После проверки следующий шаг снова согласуется с Ильёй.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Нравится, назначаем просмотр»	«Сначала проверим обязательное для вас условие»
«Ответ не из меню, выберите заново»	«Что сейчас важнее уточнить в вашем вопросе?»
«Передали, ожидайте»	«Проверяю принятие вопроса, пока контроль у меня»

Выберите продолжение по смыслу

Смысл ответа	Реплика / действие	Допустимый статус
Сравнить два объекта	По какому критерию сравним?	Критерий уточняется
Неизвестный состав	Назвать пробел, согласовать проверку	Проверка запланирована
Пауза	Что сейчас приостанавливаем?	Пауза уточнена / принята
Смешанный ответ	Выделить открытый вопрос	Ветка выбрана после уточнения
Неясный смысл	Один уточняющий вопрос	Если неясно, ручной разбор
Вне полномочий	Объяснить и передать с контекстом	Передача после принятия

Перед переходом к следующему узлу

1. Какая задача стоит за ответом клиента?
2. Какой статус реально подтверждает его реплика?
3. Кто и когда вернётся после проверки?

18 проверок дерева диалога

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Вход и ветки

- [ ] **Назвать этап.** Один конкретный вход. Не строить весь цикл сразу.
- [ ] **Сохранить контекст.** Известное указано. Не спрашивать всё заново.
- [ ] **Назвать полномочия.** Граница ответа ясна. Не обещать неизвестное.
- [ ] **Разделить смыслы.** Ветки соответствуют задачам. Не клеить ярлык горячий.
- [ ] **Учесть смешанное.** Все части замечены. Не выбрать только нравится.
- [ ] **Уточнить неясное.** Нет ложного согласия. Не трактовать может быть как да.

Выходы и возврат

- [ ] **Описать узел.** Вход, реплика, действие, статус. Не хранить голый текст.
- [ ] **Разрешить паузу.** Есть отдельный выход. Не вести всех к просмотру.
- [ ] **Назвать проверку.** Вопрос конкретен. Не оставить уточню без предмета.
- [ ] **Назначить контроль.** Ответственный и срок приняты. Не обещать за собственника.
- [ ] **Проверить передачу.** Исполнитель принял. Не снять задачу раньше.
- [ ] **Ограничить повтор.** Есть выход из меню. Не спрашивать бесконечно.

Испытание и версия

- [ ] **Проверить сравнение.** Критерий выясняется. Не угадывать лучшее.
- [ ] **Проверить факт.** Неизвестное сохранено. Не придумать состав.
- [ ] **Проверить паузу.** Действие остановлено в согласованных границах. Не продолжать молча.
- [ ] **Проверить смешанное.** Задача не потерялась. Не назначить встречу раньше.
- [ ] **Найти тупик.** Есть возврат или завершение. Не оставить зависшую ветку.
- [ ] **Сохранить версию.** Изменение проверено. Не добавлять блок ради каждого слова.

Рабочая карта узлов

Ветку выбирают по задаче, а не по слову. Для смешанного ответа уточните блокирующее условие и сохраните остальные части контекста.

Этап / известный контекст: _____

Узел / смысл ответа / признак	Реплика / действие / условие перехода	Выход / статус / возврат
Сравнение		
Факт		
Пауза		
Неясность		
Передача		

Подтверждённый статус: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок возврата: _____

Форма испытания веток

При разных трактовках уточните правило перехода. Не исправляйте ответ клиента под существующее дерево.

Учебная реплика / ожидаемая ветка	Фактическая ветка / статус / пробел	Исправление условия / повтор

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нравится стало встречей. верните реальный статус.

Вопрос не имеет возврата. назначьте контроль.

Пауза ведёт к продаже. исправьте выход.

Повторяется одно меню. перейдите к уточнению.

Передача не принята. сохраните текущего ответственного.

Согласуйте следующий шаг

Уточнение для Ильи

Илья, по первому варианту отдельное машино-место в объявлении не подтверждено. Уточню, входит ли оно в состав предложения. Подходит, если сообщу статус 18 декабря до 17:00?

Первое действие после чтения

Выберите один этап, нарисуйте четыре основные ветки и проведите их на шести разных ответах. Для каждой проверки сохраните ответственного и понятный возврат.

Ответственный / принявший вопрос: _____

Условие перехода: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ветка разговора выбрана, а задача потерялась?

Проверьте связь реплики, открытого вопроса, ответственного и срока возвращения к клиенту.

Проверить продолжение диалога →

17.10.2026 открыта документация Google Dialogflow CX: переходы по намерению или условию и обработка неожиданного ввода. Карта ГЩ создана самостоятельно для работы агента.

Google Cloud: Dialogflow CX, Flow-based agent basics

ГЩ: шесть ответов для проверки

Это учебные варианты, не реальные ответы клиентов и не измерение конверсии.

Реплика	Ожидаемая ветка	Что нельзя записать
Второй лучше?	Уточнить критерий сравнения	Уже выбран второй
Место входит?	Проверить неизвестный состав	Место включено
Пока не продолжайте	Уточнить и принять паузу	Готов к встрече
Первый нравится, сначала место	Проверка обязательного условия	Просмотр назначен
Может быть	Уточнение смысла	Согласие получено
Нужен вывод вне вашей роли	Передача компетентному участнику	Ответ подтверждён агентом

В ГЩ принято только сообщение статуса 18 декабря до 17:00. Положительного ответа собственника и времени просмотра пока нет.

ГЩ: возврат из ветки проверки

После уточнения состава предложения не нужно автоматически запускать весь сценарий заново.

Контроль остаётся у Дины до подтверждённой передачи. Вопрос, обещанный срок и ответ клиента должны оставаться связаны в рабочей записи.

Если подтверждено

Передайте проверенный ответ и его источник, затем согласуйте следующий шаг с Ильёй.

Если не входит

Сообщите факт и уточните решение с учётом обязательного критерия. Не записывайте отказ без ответа.

Если ответа нет

К принятому сроку сообщите статус ожидания и согласуйте продолжение. Не заменяйте отсутствие данных положительным ответом.

Если вопрос сложнее

Объясните границу своей роли, передайте контекст нужному специалисту и проверьте принятие.

Если смысл неясен

После одного уточнения предложите свободно описать задачу или перейти к ручному разбору.

Промпт аудита

«Найди у карты тупики, циклы и неподтверждённые переходы. Для каждого узла укажи вход и выход. Не добавляй согласие клиента».