Проверка маршрута записи на просмотр

Пройдите путь с телефона как новый покупатель. Отмечайте выполненное; рядом с проблемой запишите конкретное исправление. Чек-лист применяется к записи, а не к юридической проверке объекта.

Пункт проверки	Да / исправить
Понятно, на какой объект записываюсь	
Условия просмотра доступны без поиска по каталогу	
Не требуется повторять уже полученные сведения	
Согласованное время отделено от предварительного	
Можно предложить другой интервал	
В одном месте есть день, время, место и контакт	
Есть способ сообщить об изменении планов	
При недоступной ссылке есть текстовая альтернатива	
Существенные ограничения не скрыты ради краткости	

Что мешает сейчас	Исправление / ответственный

Проверка измерения и результата

Пункт проверки	Да / исправить
Измеряется одна задача с понятными границами	
Группа не собрана только из удобных историй	
Опрос добровольный, без подсказки оценки	
Подписаны оба конца шкалы от 1 до 7	
Пропуски не записаны как нули	
Среднее указано вместе с числом ответов	
Есть число приглашённых и доля ответивших	
Комментарии проверены по фактическому маршруту	
Оценка удобства не выдана за рост продаж	
После правки не потеряны важные условия	

Одна выбранная правка	Когда / как проверю

Результат проверки
Запишите наблюдаемый итог: например, повторный ввод исчез в пяти проверенных историях. Не превращайте это в обещание результата для всех клиентов.

Источники и проверка

Qualtrics: Customer Effort Score

Qualtrics XM Institute: Humanizing Digital Interactions