Кнопка с ясным результатом: карта действий бота

Сделайте понятный экран получения материалов: точные подписи, два разных файла, возврат к выбору и помощь. Проверьте старые сообщения и повторные нажатия.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Пример интерфейса условный. Адреса файлов и действия нужно связать со своей реальной выдачей.

Каждое нажатие имеет ясный результат

В боте много кнопок, названия не объясняют результат или человек не отличает гайд от рабочего листа.

Тип	Подпись	Ожидаемый результат
Навигация	Выбрать другую задачу	Список подходящих направлений
Выдача	Открыть гайд с примером	Выбранный основной материал
Рабочий файл	Открыть рабочий лист	Отдельный лист для заполнения
Помощь	Задать вопрос	Понятный способ передать вопрос

Что нужно для карты действий

- Точка входа и точное обещание материала.
- Состав комплекта и проверенные адреса.
- Список кнопок с фактическим поведением.
- Правило повторного получения и обновления файлов.
- Сценарий ошибки и способ помощи.
- Телефон и независимый участник проверки.

Ожидание, тип действия и подпись

1. Восстановите ожидание

Запишите, откуда человек пришёл и что обещано. Если комплект уже выбран, не отправляйте его заново изучать общий каталог.

Готово: Первый экран продолжает исходную задачу.

Не делайте так: Реклама обещала файл, бот показывает меню услуг.

2. Назовите тип действия

Различите выбор раздела, получение инструмента и внешнюю ссылку. Сопоставьте видимое название с фактическим поведением.

Готово: Человек понимает, что случится после нажатия.

Не делайте так: Кнопка скачивания неожиданно просит заявку.

3. Перепишите подписи

Используйте ясный глагол и предмет: открыть гайд, получить лист, выбрать другую задачу. Состав поясните рядом.

Готово: Две кнопки различаются по результату.

Не делайте так: Несколько одинаковых «Открыть» заставляют угадывать.

Что обещают ваши кнопки

Текущий экран, возврат и понимание

4. Соберите текущий экран

Выделите нужное действие, отдельный файл и понятный выход. Остальные предложения открывайте по запросу.

Готово: Меню решает текущую задачу без лишней перегрузки.

Не делайте так: Количество кнопок важнее смысла и восстановления пути.

5. Испытайте возврат

Проверьте старое сообщение, повторную просьбу, двойное нажатие, смену задачи и неработающую ссылку.

Готово: Сохранён доступ к обещанному и не возникают лишние действия.

Не делайте так: Случайный повтор и сознательное восстановление считаются одним.

6. Проверьте понимание

Откройте узкий экран и попросите коллег найти файл и помощь без подсказок. Запишите ожидание, факт и ошибочное толкование.

Готово: Подписи читаются и результат совпадает с ожиданием.

Не делайте так: Количество кликов заменяет проверку правильного действия.

Где пользователь может потеряться

Один комплект и два разных файла

Учебный экран комплекта «Сравнить квартиры перед просмотром». Подписи ниже — авторский пример, а не готовое действие вашего кабинета.

Элемент	Текст	Что проверить
Сообщение	Гайд с примером и лист для своих вариантов	Состав совпадает с файлами
Кнопка 1	Открыть гайд с примером	Открывается основной документ
Кнопка 2	Открыть рабочий лист	Открывается отдельный лист
Служебный путь	Выбрать другую задачу	Можно изменить направление
Помощь	Задать вопрос	Понятно, кому и как отправить
Повтор	Открыть тот же выбранный файл	Старое сообщение не меняет смысл

Названия объясняют разные результаты. Человек получает выбранный инструмент и может изменить задачу, не возвращаясь в длинный непонятный маршрут.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Подробнее	Посмотреть состав комплекта
Открыть / Открыть	Открыть гайд / Открыть рабочий лист
Я не хочу клиентов	Выбрать другую задачу

Исправьте конкретное расхождение

Проблема	Изменение	Проверка
Непонятный результат	Глагол и предмет	Коллега предсказывает действие
Слишком много пунктов	Сначала текущая задача	Нужный файл находится быстро
Подмена скачивания	Точно назвать страницу или файл	Поведение совпадает с обещанием
Старое сообщение	Устойчивая связь с комплектом	Открывается тот же инструмент
Двойное нажатие	Контроль случайного повтора	Нет лишней заявки
Файл недоступен	Понятное восстановление	Задачу не нужно вводить заново

Три вопроса к каждой кнопке

1. Что человек ожидает после этой надписи?
2. Откроется файл, раздел или разговор?
3. Как вернуться и получить помощь, если действие не удалось?

18 проверок кнопок и выдачи

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

Обещание и название

- [ ] **Вход известен.** Первый экран продолжает обещание. Каталог не должен прятать выбранное.
- [ ] **Предмет назван.** Понятно, какой инструмент откроется. Общие слова не объясняют пользу.
- [ ] **Тип действия ясен.** Навигация отличается от получения. Пользователь не должен угадывать.
- [ ] **Два файла различимы.** Гайд и лист имеют отдельные названия. Одинаковые подписи путают.
- [ ] **Условия понятны заранее.** Нет неожиданной заявки вместо файла. Обещание должно совпасть с действием.
- [ ] **Нет давления в отказе.** Выход сформулирован нейтрально. Стыд и манипуляция искажают выбор.

Экран и маршрут

- [ ] **Главное видно.** Нужное действие не теряется среди услуг. Все предложения не одинаково важны.
- [ ] **Есть смена задачи.** Можно вернуться к выбору. Бот не должен запирать в роли.
- [ ] **Есть помощь.** Понятно, как сообщить о проблеме. Ошибка не должна быть тупиком.
- [ ] **Адрес соответствует.** Открывается обещанный материал. Успешный браузер не подтверждает файл.
- [ ] **Формат назван точно.** Страница не выдана за прямое скачивание. Ожидания зависят от названия.
- [ ] **Мобильный вид проверен.** Подписи читаются без догадок. Длинный текст может обрезаться.

Повтор и измерение

- [ ] **Старое сообщение испытано.** Кнопка сохранила назначение. Обновление каталога меняет связи.
- [ ] **Двойной клик учтён.** Нет лишних заявок и цепочек. Повторное нажатие вероятно.
- [ ] **Повторное получение доступно.** Потерянный файл можно восстановить. Вечный запрет мешает пользе.
- [ ] **Сбой объяснён.** Предложен понятный следующий шаг. Не нужно начинать всё заново.
- [ ] **События различены.** Клик не назван чтением или разговором. Активность не равна результату.
- [ ] **Понимание проверено.** Есть наблюдение без подсказки автора. Красивый экран может быть неясным.

Карта действий одного экрана

Не используйте «скачать PDF», если кнопка открывает только страницу описания. Точно называйте наблюдаемый результат.

Материал: _____ Экран: _____

Экран / ожидание / кнопка	Фактическое действие / адрес	Выход / повтор / проверка

Самая неоднозначная подпись: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки на телефоне: _____

Лист проверки понятности

Во время проверки не объясняйте правильный путь заранее. Сохраните конкретную трудность, а не общую оценку «неудобно».

Задача участника / ожидание	Где нажал / что получил	Что не понял / правка / повтор

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Две одинаковые подписи. уточните предмет каждой.

Кнопка обещает другое. исправьте действие или название.

Возврат потерял запрос. сохраните выбранную задачу.

Дубль стал заявкой. проверьте повторное действие.

Клики названы людьми. определите единицу и повторы.

Согласуйте следующий шаг

Текст над кнопками выдачи

Ваш комплект «Сравнить квартиры перед просмотром» готов. В гайде есть заполненный пример, в отдельном рабочем листе — место для ваших вариантов. Начните с примера, затем заполните таблицу. Другую задачу можно выбрать ниже.

Первое действие после чтения

Возьмите один экран выдачи и заполните карту всех его кнопок. Затем пройдите шесть случаев из приложения на телефоне и исправьте первое несовпадение подписи с результатом.

Куда обратиться при ошибке: _____

Что изменилось после теста: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подписчик нажал — и что получил дальше?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить обещание, выдачу материала и переход к разговору. Найдите шаг, где человек перестаёт понимать следующий результат.

Проверить понятность пути клиента →

14.10.2026 проверена официальная документация Telegram о клавиатурах ответов и кнопках под сообщением. Возможности конкретного конструктора и фактическое открытие файлов проверяются отдельно.

Telegram: клавиатуры и кнопки ботов

Подпись, обещание и действие

Заполненный пример редактуры. Сначала определите фактическое поведение, затем выбирайте текст. Красивая формулировка не исправляет неверную выдачу.

Было	Стало	Условие использования
Подробнее	Посмотреть состав	Открывается описание содержания
Получить	Забрать лист сравнения	Запускается понятное получение
Далее	Начать с покупки	Выбирается нужная задача
Скачать	Открыть материал	Открывается страница материала
Открыть	Открыть рабочий лист	Показан отдельный рабочий файл
Консультация	Задать вопрос агенту	Доступен заявленный способ вопроса

Не сокращайте подпись до потери смысла. Если название длинное, вынесите состав и пользу в текст над кнопками, а на самой кнопке оставьте действие и предмет. Две соседние кнопки должны отличаться не только цветом или положением.

Название разговора особенно важно. Получение документа и запрос услуги — разные действия. Не превращайте скачивание в скрытую просьбу о звонке и не ставьте контактное требование там, где оно не было объяснено.

Количество вариантов выбирается по задаче. Нет универсального числа, которое гарантирует удобство. На экране конкретной выдачи достаточно нужных файлов и понятных служебных путей; полный каталог можно открыть отдельным выбором.

Пример нейтрального выхода — «Выбрать другую задачу». Он полезнее фразы, которая стыдит за отказ. Человек может быть занят, уже иметь инструмент или решать другую проблему; нажатие не должно навязывать ему объяснение.

Шесть тестов кнопки после запуска

Тест выполняется на контролируемых записях до работы с реальной аудиторией. Каждый случай проверяет другое возможное расхождение.

Случай	Ожидание	Ошибка, которую ищем
Новый вход	Обещанный комплект узнаваем	Каталог прячет выбранное
Старое сообщение	Сохранился смысл кнопки	Новый файл под старой подписью
Двойное нажатие	Нет лишнего действия	Повторная заявка или цепочка
Повторная просьба	Файл можно получить снова	Вечное «уже получали»
Смена задачи	Доступен другой раздел	Человек заперт в прежнем выборе
Недоступная ссылка	Есть путь восстановления	Тупик или потеря всей анкеты

Проверяйте документ до конца: не только факт открытия вкладки, но и название, содержание и формат. Если обещан рабочий лист, человек должен найти место для заполнения. Основной гайд и отдельный лист нельзя выдавать за два разных файла, если содержимое совпадает.

На узком экране смотрите читаемость подписей и порядок действий. Не считайте, что десктопный просмотр доказывает мобильное удобство. Участнику проверки дайте задачу найти конкретный файл, а не инструкцию нажать правильную кнопку.

Запишите, как участник понял надпись и что ожидал получить. Это помогает отличить ошибку формулировки от неверной ссылки. Небольшой тест понятности не является прогнозом конверсии; его результат — конкретная найденная и исправленная трудность.

Если измеряете действия, разделяйте нажатие, открытие и принятый разговор. Сумма повторных кликов не равна числу людей. Когда событие открытия не подтверждено, не называйте материал прочитанным: честное ограничение помогает выбрать следующую проверку.