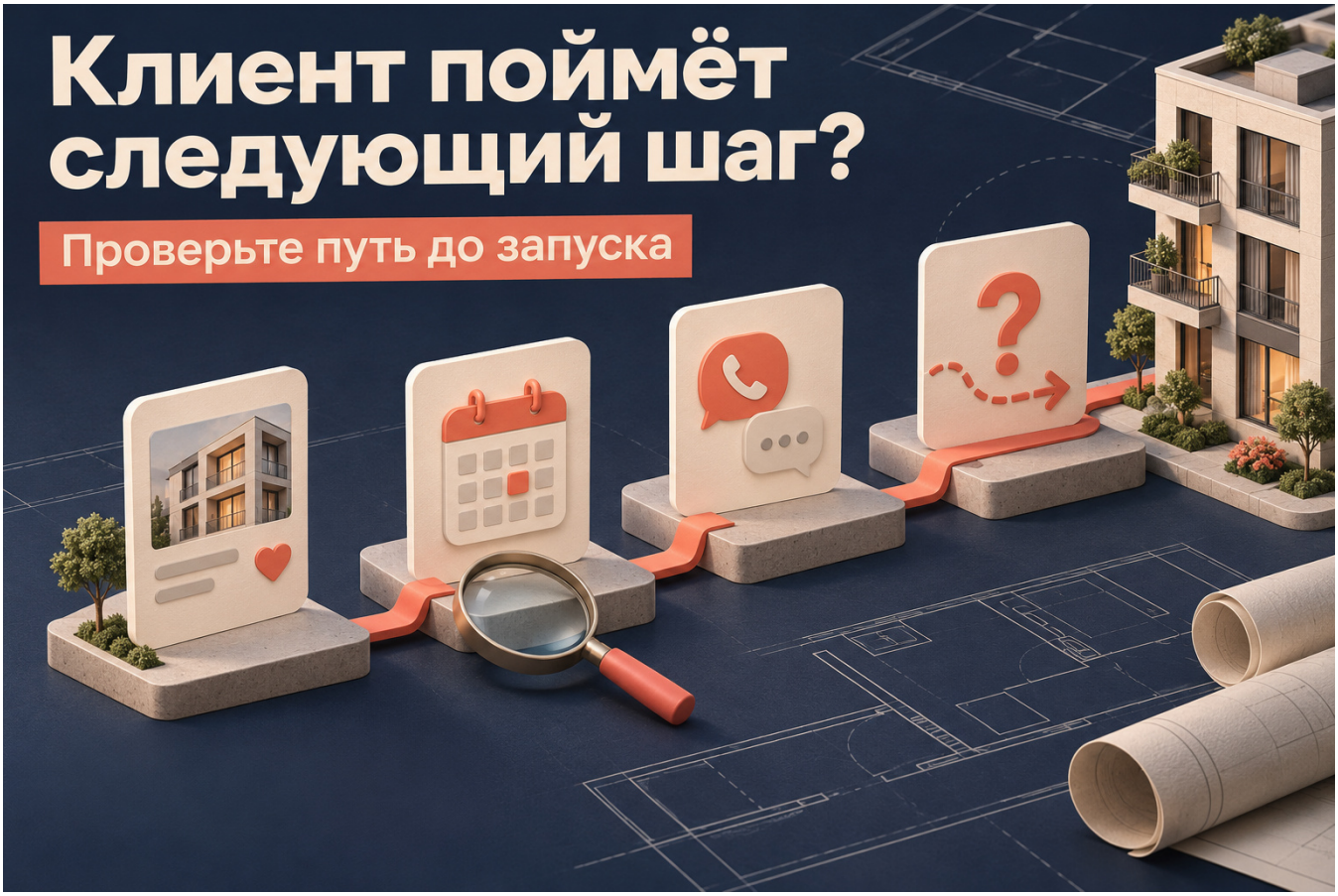
Клиент поймёт следующий шаг? Проверка К224

Шесть действий, матрица экспертной проверки и разбор ожиданий покупателя после отправки запроса.



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 учебного сценария

K224 является экспертным разбором вымышленной формы. Это не аудит действующего сайта, не реальная отправка заявки и не наблюдение за покупателями.

Поле	Допущение
Пользователь	Покупатель впервые на странице
Опыт	Обычные мобильные формы, без терминов агентства
Задача	Предложить время просмотра и понять согласование
Версия	Мобильный прототип v1
Граница	Запрос не назначает встречу автоматически
Итог анализа	Замечания и план проверки

Ваш пользователь	Задача / граница результата

2. Правильная цепочка до анализа

Шаг	Действие	Состояние после
1	Открыть сведения о просмотре	Описание порядка
2	Перейти к форме	Форма предпочтений
3	Указать удобное время	Предпочтение записано
4	Заполнить контакт	Контакт виден в форме
5	Проверить данные и отправить	Переход к итогу
6	Прочитать итоговый статус	Понятен следующий шаг

Сначала установите корректный путь сами. Если результат недоступен, исправьте прототип. Блуждание автора в неизвестном интерфейсе не заменяет прохождение.

Шаг	Ваше действие	Экран после

3. Четыре направления оценки

К224. Четыре вопроса к каждому действию

Цель	Видимость	Смысл	Результат
Зачем?	Где действие?	Что сделает?	Что произошло?

Проверяющий объясняет ожидание новичка.

Предположение не является наблюдением за пользователем.

Короткие подписи для записи основаны на вопросах авторов метода.

Направление	Что записать в К224
Цель	Почему новичок захочет выполнить действие
Видимость	Какой элемент он сможет заметить
Смысл	Почему свяжет элемент со своей задачей
Результат	Как поймёт, что произошло после действия

Шаг / вопрос	Основание на экране

4. Заполненная матрица v1

Шаг	Цель	Видимость	Смысл	Результат
1	ОК	ОК	ОК	ОК
2	ОК	ОК	П1	ОК
3	ОК	ОК	ОК	ОК
4	ОК	ОК	ОК	ОК
5	ОК	ОК	П2	П3
6	ОК	ОК	П4	П5

Обозначения
ОК означает, что в учебном экспертном разборе найдено объяснение. Это не доказательство успеха реального пользователя. П1 по П5 обозначают сомнения, разобранные далее.

K224. Три разных единицы подсчёта

24
ячейки оценки

5
замечаний

3
шага затронуты

Одна причина может затронуть несколько ячеек.

Это не число потерянных заявок и не конверсия.

6×4=24 ячейки; 5 замечаний затрагивают 3 шага.

Несколько ячеек могут отражать одну причину. Число замечаний не является потерями заявок.

5. П1: переход к форме

Поле	Запись
Шаг / вопрос	2 / смысл
Видимый элемент	Кнопка Продолжить
Предположение	Новичок не знает, что откроется
Возможное затруднение	Ожидает звонок либо другой раздел
Правка для проверки	Название с понятным действием запроса просмотра
Граница	Не утверждать, что кто-то уже отказался

Ваш элемент	Ожидание новичка	Основание

6. П2 и П3: смысл отправки

Поле	П2	П3
Направление	Смысл кнопки	Обратная связь
Наблюдаемое в макете	Кнопка Записаться	Не объяснено дальнейшее согласование
Риск ожидания	Время уже назначено	Непонятно, что получилось
Предложение	Отправить запрос на просмотр	Объяснить статус запроса
Что проверить	Название соответствует действию	Следующий экран соответствует процессу

Пример текста прототипа
Запрос отправлен. Встреча ещё не подтверждена.

Это пример состояния макета. Он не подтверждает отправку в настоящую CRM.

Ваше обещание	Что система действительно делает

7. П4 и П5: экран после формы

Поле	Запись
Видимый текст v1	Готово
П4 / смысл	Непонятно, что означает готовность
П5 / результат	Неясно, что делать дальше
Правка	Описать подтверждённый порядок согласования
Не добавлять	Нереальный срок ответа или отсутствующую кнопку
Проверка цепочки	Карточка, форма и итог не противоречат друг другу

Ваш итоговый экран	Следующее действие	Подтверждение в процессе

8. Приоритет и разногласия

Замечание	Возможное влияние	Следующая проверка
Неясное название перехода	Человек не понимает путь	Новая подпись в том же сценарии
Запрос похож на назначение	Неверное ожидание встречи	Сверка всех обещаний с процессом
Итог не объяснён	Человек не знает следующий шаг	Проверка нового состояния

Если редакторы по-разному понимают знания новичка, фиксируйте допущения. Согласие команды не является доказательством поведения покупателя.

Разногласие	Каких данных не хватает	Как выяснить

9. Проверка новой версии и помощник

Этап	Что подтверждает
Повторный экспертный проход	Замечание рассмотрено в новой версии
Наблюдение с участником	Фактическое выполнение учебной задачи
Техническая проверка	Работу передачи и доставки в разрешённой среде
Оценка конверсии	Отдельные измерения реального потока

Запрос помощнику
По описанию пользователя, экранов и правильных действий проверь цель, заметность, смысл и обратную связь каждого шага. Ссылайся только на описанные элементы. Отделяй возможную проблему от факта. Не выдумывай клики, участников и конверсию.

Правка / версия	Как проверено	Осталось неизвестным

10. Чистая карта прохождения

Пользователь / опыт	Задача / версия

Шаг / вопрос	Основание / возможная проблема	Правка

Исправление	Следующая проверка

Проверяется понятность первого использования. Источник проверен 12.11.2026. Прототип не является подтверждением работы внешних интеграций.

Источники и проверка

Clayton Lewis, John Rieman. Task-Centered User Interface Design, chapter4