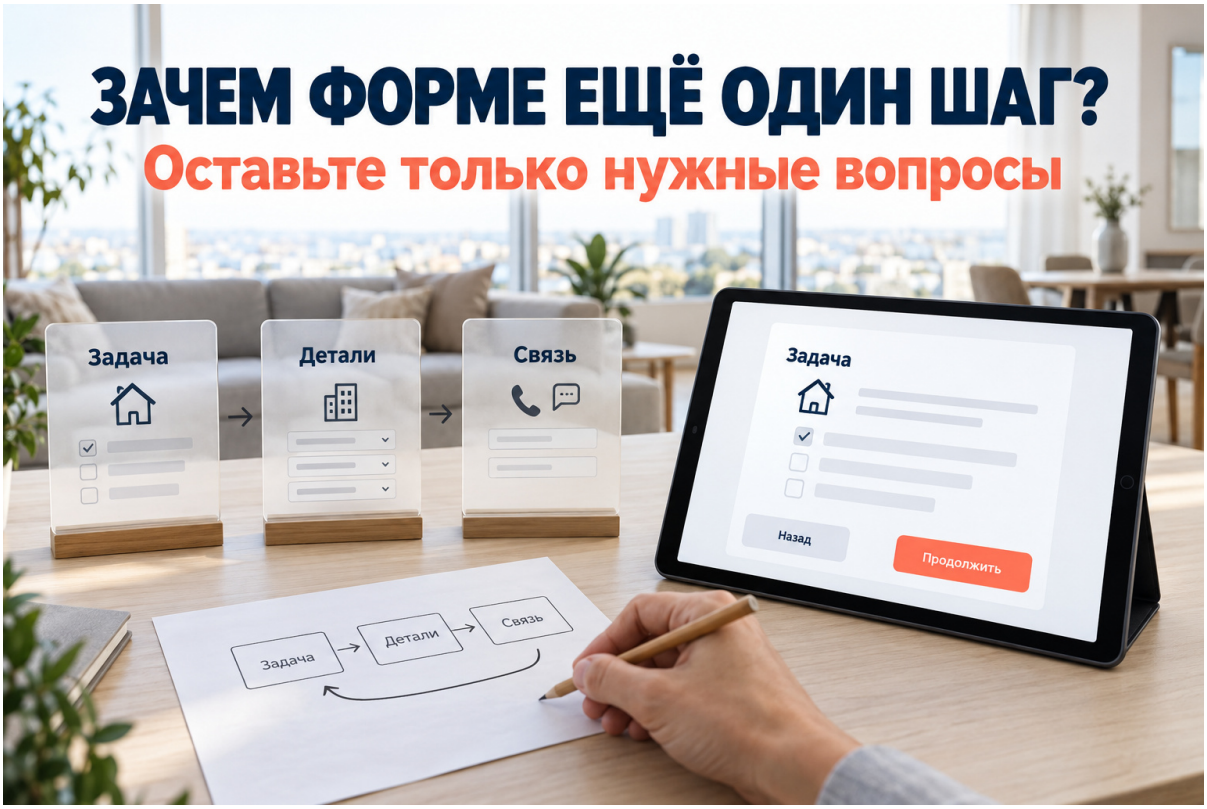
Форма без лишних ступеней: схема полей и переходов

Определите необходимые поля, соберите логические этапы и проверьте возврат, ветвление и итоговую запись. Уберите ступени, которые не помогают следующему действию.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственная схема Нейросистемы риелтора. Все маршруты и наблюдения учебные. Комплект не обещает рост конверсии и не подтверждает работу конкретной формы без её проверки.

Шаг нужен для решения задачи

Анкета длинная или содержит разные ветки, а команда хочет разделить её на шаги без лишних вопросов и потери уже введённого.

Группа	Зачем она нужна	Что не добавляем автоматически
Задача	Определить направление разговора	Обязательный ложный выбор
Детали	Подготовить подходящий следующий шаг	Все сведения будущей сделки
Связь	Выбрать способ и момент контакта	Лишние личные вопросы
Резюме	Проверить актуальную задачу	Старые скрытые значения

Что определить до проектирования

- Честное описание результата заполнения.
- Список полей и решений, которые зависят от ответов.
- Условия выбора веток и необязательных этапов.
- Правила сохранения применимых ответов и возврата.
- Итоговое резюме и данные для исполнителя.
- События измерения по каждой версии и маршруту.

Результат, поля и логические ветки

1. Назовите результат и сравните короткий вариант

Опишите, что человек получит после заполнения. Проверьте, можно ли подготовить этот результат одной короткой формой без дополнительных экранов.

Готово: Есть причина деления по задаче, а не по моде.

Не делайте так: Количество шагов принято за удобство.

2. Проверьте необходимость каждого вопроса

Укажите, кто использует ответ и какое решение он меняет. Перенесите сведения, нужные только позднее; предусмотрите честное неизвестно там, где это допустимо.

Готово: Лишние поля удалены до группировки.

Не делайте так: Случайный ответ записан как уверенное намерение.

3. Соберите логические группы и ветки

Разделите задачу, подходящие детали и связь. Для условного блока определите основание, нужные поля и выход. Необязательное можно пропустить.

Готово: Каждый маршрут соответствует текущему ответу.

Не делайте так: Покупателю показывают обязательные вопросы продавца.

Какой вопрос не меняет решение

Возврат, проверка и измерение

4. Настройте понятный прогресс и возврат

Назовите смысл этапов. Показывайте честное продвижение, сохраняйте применимые ответы при возврате и объясняйте изменение ветки.

Готово: Человек может исправить выбор без лишнего повторного ввода.

Не делайте так: Скрытая старая ветка продолжает попадать в заявку.

5. Испытайте путь и итоговую запись

Проверьте смену задачи, пропуск, ошибку, обновление и управление клавиатурой. Сверьте резюме и полученные исполнителем сведения.

Готово: Видимый экран и итоговая задача согласуются.

Не делайте так: Проверена только работа кнопки Далее.

6. Измерьте этапы с учётом маршрутов

Разведите начало, прохождение шагов, успешный приём и дальнейший разговор. Сравнивайте версии и ветки, выясняйте причины остановки.

Готово: Есть конкретный барьер и проверяемая правка.

Не делайте так: Переход на экран объявлен готовым лидом.

Что должно остаться после смены ветки

Учебная схема подготовки разговора

Учебная подготовка первого разговора. Продажа и покупка имеют разные детали; пользователь может ещё не определиться. Это схема, не обязательное число экранов.

Этап	Учебное содержание	Выход / проверка
Задача	Продажа / покупка / нужна помощь с выбором	Переход в подходящую ветку
Детали продажи	Какой вопрос о продаже нужно обсудить	Не запрашивать все документы
Детали покупки	Какой вопрос о покупке нужно обсудить	Не хранить продажу как текущую
Связь	Способ и удобный момент	Понятное ожидаемое действие
Резюме	Текущая задача и применимые ответы	Можно вернуться и исправить

Логические группы не обязательно равны отдельным экранам. Проверяйте, помогает ли выбранное разделение человеку и исполнителю.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Пять шагов всегда лучше одного	Сравниваем структуру по задаче и наблюдаемым трудностям.
Необязательно, но без ответа нельзя дальше	Разрешаем реальный пропуск необязательного.
Скрыли поле — оно больше не мешает	Проверяем итоговую запись на устаревшие значения.

Когда делить, пропускать или уточнять

Ситуация	Что выяснить	Подходящее действие
Короткий запрос	Нужны ли разные этапы	Рассмотреть один экран
Разные направления	Какие вопросы меняются	Собрать условные ветки
Ответ пока неизвестен	Можно ли продолжить корректно	Предусмотреть честный вариант
Возврат назад	Что остаётся применимым	Сохранить нужное и объяснить изменения
Остановка на шаге	Вопрос, ошибка или неподходящая услуга	Проверить причину до удаления
Данные не совпали	Где осталась старая ветка	Исправить итоговую передачу

Три вопроса перед добавлением шага

1. Какое решение меняет каждый вопрос формы?
2. Что сохраняется и что меняется при возврате в другую ветку?
3. Какой факт считается завершением, а какой только переходом?

18 проверок многошаговой формы

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

Смысл и поля

- [ ] **Результат честный.** Известно что после заполнения. Не обещаем расчёт вместо звонка.
- [ ] **Короткий вариант рассмотрен.** Есть причина для нескольких этапов. Дробление не самоцель.
- [ ] **Каждое поле нужно.** Ответ меняет решение. На всякий случай не объяснение.
- [ ] **Поздние данные перенесены.** Они запрашиваются в подходящий момент. Не всё нужно до первого разговора.
- [ ] **Неизвестно допустимо явно.** Где это не мешает маршруту. Случайный ответ искажает задачу.
- [ ] **Необязательное пропускается.** Проверка не блокирует пустое поле. Добровольность должна работать.

Ветки и движение

- [ ] **Группы логичны.** Каждый шаг имеет смысл. Номер не объясняет вопрос.
- [ ] **Ветка обоснована.** Есть условие выбора и выход. Не показываем неподходящие вопросы.
- [ ] **Прогресс честный.** Учтена разная длина маршрутов. Почти готов не должно обманывать.
- [ ] **Назад доступно.** Можно исправить прежний выбор. Возврат не наказание.
- [ ] **Применимое сохраняется.** Не требуется всё вводить заново. Смена ветки не повод потерять контакт.
- [ ] **Старое не смешивается.** Итог содержит текущую задачу. Скрытое поле может остаться в отправке.

Проверка и измерение

- [ ] **Ошибки понятны.** Видно что исправить. Общая ошибка не помогает.
- [ ] **Телефон проверен.** Поле, сообщение и кнопка доступны. Мобильный путь отличается.
- [ ] **Клавиатура работает.** Порядок действий понятен. Мышь не единственный способ.
- [ ] **Итоговая запись сверена.** Данные совпадают с резюме. Видимость не доказательство передачи.
- [ ] **Маршруты разделены.** Шаги считаются по своей ветке. Не у всех одинаковое число экранов.
- [ ] **Результат определён.** Приём и разговор отделены от переходов. Процент завершений не вся польза.

Карта полей и логических этапов

Сначала решите, нужно ли поле вообще. Затем выбирайте этап. Не выдавайте отсутствие ответа за отрицательный выбор.

Форма: _____ Результат: _____

Поле / вопрос	Решение / пользователь ответа	Этап / ветка / обязательность

Ненужные вопросы: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки маршрута: _____

Журнал переходов и итоговых данных

Сверяйте видимый экран, резюме и переданные данные. Учебный ожидаемый сценарий не считайте результатом реальной проверки.

Маршрут / действие	Ожидаемое и наблюдаемое	Итоговая запись / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Лишнее поле просто перенесено.. Проверьте необходимость до группировки..

Прогресс скрывает будущие шаги.. Покажите честную структуру маршрута..

Возврат стирает всё.. Сохраните применимые ответы..

Старая ветка ушла исполнителю.. Сверьте резюме и итоговую запись..

Экран назван заявкой.. Разделите переход и успешный приём..

Согласуйте следующий шаг

Карточка решения по структуре

Результат формы [какой]. Поле [что узнаём] меняет [решение]. Ветка [условие], необязательное [что]. При возврате [поведение]. Проверяем [сценарий], итоговая запись [ожидание], событие результата [что].

Первое действие после чтения

Составьте карту вопросов одного маршрута. Удалите ненужное, проверьте смену ветки и возврат, затем сравните резюме с итоговыми данными. Исправьте первый обнаруженный разрыв.

Ответственный за проверку: _____

Непроверенный сценарий: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Форма собирает ответы, но путь обращения неясен?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать входящий интерес, сбор нужных сведений и дальнейшую работу по задаче.

Разобрать путь обращения →

Принципы группировки, необязательных этапов и прогресса W3C, вопросных страниц и возврата GOV.UK проверены14.10.2026. Число экранов выбирается по своей задаче.

W3C WAI: логические этапы и прогресс длинных форм

GOV.UK Design System: вопросные страницы и возврат

Карта полей до деления на экраны

Учебная карта помогает решить, что нужно на старте, а что относится к дальнейшей работе. Наличие поля у другого агентства не является основанием копировать его.

Вопрос	Как используется ответ	Решение о месте
Продажа или покупка?	Выбор подходящего разговора	Начало и условная ветка
Что хотите обсудить?	Подготовка следующего действия	Краткая деталь в выбранной ветке
Как связаться?	Организация контакта	Блок связи
Когда удобно?	Учёт предпочтения времени	Рядом со способом связи
Подробности документов	Могут понадобиться позже	Не требовать без текущей цели

Для каждого вопроса назовите конкретного пользователя ответа: координатор, агент или сам посетитель при выборе маршрута. Затем укажите решение. Если ответ никому не нужен до первого разговора, проверьте возможность запросить его позже. Деление на экраны не исправляет отсутствие цели сбора.

Неизвестный ответ иногда важнее случайного числа. Человек может не определиться с направлением или не знать нужной детали. Если процесс допускает продолжение, дайте понятный вариант и соответствующую ветку. Агент увидит реальную неопределённость и сможет помочь, вместо того чтобы опираться на выдуманное пожелание.

W3C рекомендует логическую группировку и понятный пропуск необязательного. Поэтому отметка необязательно должна соответствовать поведению проверки. Пустое добровольное поле не должно блокировать продолжение. Отдельно проверьте, что после пропуска система не подставляет отрицательный ответ, которого человек не давал.

Проверяйте название шага: оно должно объяснять текущую задачу. Когда ветки имеют разную длину, прогресс отражает это честно. Не используйте почти готово как стимул, если дальше появится много новых обязательных вопросов. Понятная последовательность полезнее искусственного ощущения скорого завершения.

Проверка смены задачи без потери смысла

Вымышленный участник выбрал продажу, затем вернулся и переключился на покупку. Ниже ожидаемые проверки, а не утверждение о выполненном тесте сайта.

Действие	Ожидаемое поведение	Что проверить в итоге
Выбрал продажу	Появились подходящие детали	Условие ветки верно
Заполнил и вернулся	Применимые ответы доступны	Нет полного сброса без причины
Выбрал покупку	Показаны нужные вопросы	Старая задача не смешалась
Проверил резюме	Видна актуальная ветка	Можно исправить перед отправкой
Отправил	Принята согласованная запись	Исполнитель получил текущую задачу

GOV.UK подчёркивает возможность вернуться и изменить предыдущие ответы. В нашем сценарии важно не только наличие кнопки Назад, но и сохранение применимого контекста. После смены направления человеку должно быть понятно, какие детали нужно уточнить. Не стирайте контактные сведения без причины.

Проверьте итоговую запись отдельно от интерфейса. Скрытый блок продажи может продолжать передавать старые значения, хотя на экране уже покупка. Это создаёт противоречивую задачу у агента. Сравните последнее резюме с данными, которые действительно получает исполнитель, и исправьте расхождение.

Затем испытайте пропуск добровольного блока, ошибку заполнения, обновление страницы и путь клавиатурой. Поведение при прерывании должно быть честным: нельзя обещать сохранение между посещениями без реализации и принятого порядка работы с данными. Записывайте наблюдаемое и ожидаемое раздельно.

Для анализа разделите начало, прохождение шагов, успешный приём и разговор. Учитывайте ветку и версию: у посетителей могут быть разные маршруты. Выход на шаге требует выяснения причины, а не автоматического удаления вопроса. Улучшение формы проверяется и по понятности, и по качеству переданной задачи.