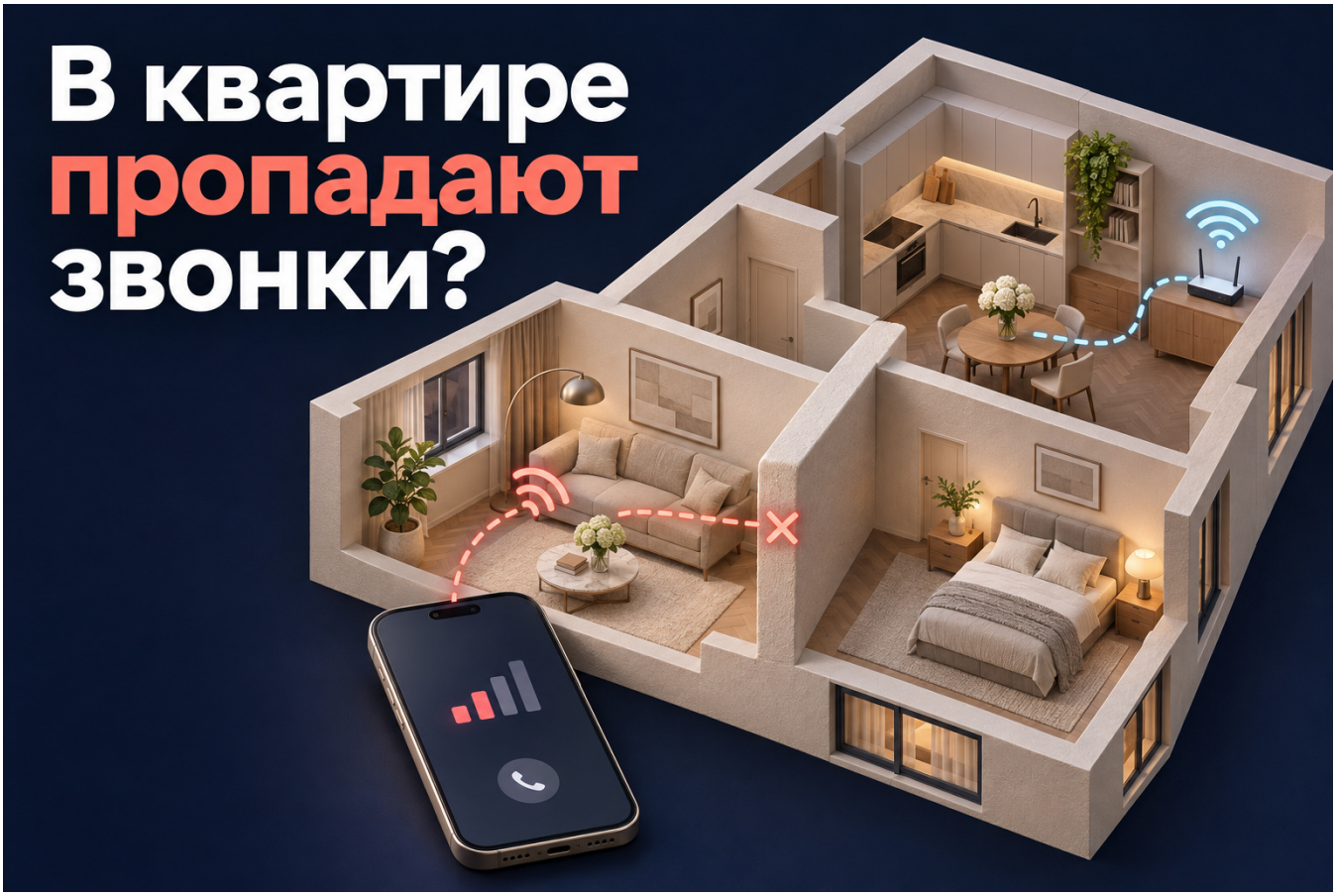
Карта мобильной связи квартиры: звонки, интернет и повторные проверки

Матрица комнат, отдельные проверки звонков и мобильных данных, ограничения Wi-Fi Calling и обращение в поддержку с конкретными наблюдениями.



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. Какая связь нужна покупателю

Начните с действия, которое человек собирается выполнять в квартире. Обычный звонок, входящий вызов и мобильная загрузка могут давать разные результаты. Успех одного действия не закрывает остальные.

Учебный C106
Все комнаты, обозначения и результаты придуманы для заполненного примера. Реальные вызовы, измерения и обращения не выполнялись. Повторы являются планом.

Сценарий	Место	Значение для выбора
Обычный исходящий	Комната	Обсуждать работу
Обычный входящий	Комната	Принимать клиентов
Мобильные данные	Квартира	Резервный доступ

Ваш сценарий	Точка	Что считать открытым вопросом

2. Паспорт условий пробы

Поле	Учебная запись
Код	C106
Время	9 ноября, около 16:00
Устройство	Условная модель M
Оператор / SIM	A, одна выбранная SIM
Wi-Fi	Выключен для сотовой пробы
Данные	Включены для той же SIM
Участник звонка	Заранее согласован

На двухсимочном телефоне уточните выбор для звонков и данных отдельно. Не передавайте пароли и коды доступа агенту. Настройки меняет сам владелец; после теста верните временно изменённое.

Дата / время	Устройство / SIM	Режим

3. Маршрут по квартире

Точка C106	Зачем включена	Два действия
Прихожая	Принимать звонок при входе	Звонок + новая страница
Кухня	Обсуждать бытовые вопросы	Звонок + новая страница
Комната	Будущее рабочее место	Звонок + новая страница

Не выбирайте только удобную точку у окна. Используйте один согласованный сценарий и записывайте условия. Для проверки входящих добавьте отдельные строки, а не считайте их уже проверенными.

Счёт ячеек
3 точки × 2 действия = 6. Это структура листа наблюдений, а не достаточная статистика качества сети.

Точка	Действие	Почему важно

4. Заполненная матрица C106

Точка	Обычный исходящий	Новая страница
Прихожая	Разговор прервался	Не появилась за 20 секунд
Кухня	Обрывов не замечено	Открылась
Комната	Пропуски слов у собеседника	Открылась

Три действия без замеченной проблемы и три с замечанием. Не называйте это надёжностью 50%. Длительность ожидания 20 секунд выбрана для примера, а не взята из технического норматива.

Граница результата
Входящие в этой матрице не проверялись. Причина проблем не установлена. Измерений скорости или радиосигнала здесь нет.

Точка	Точный результат	Условия

5. Как сделать наблюдение полезным

Слишком общо	Точнее
Плохо ловит	Вызов прервался в прихожей
Интернет ужасный	Новая страница не появилась за выбранное время
У соседа всё отлично	Другое устройство, SIM и режим, записать отдельно
На карте всё хорошо	Карта служит ориентиром, нужна проверка внутри

Не превращайте количество делений в универсальную оценку. Страница, сохранённая в браузере, не доказывает новую загрузку. Используйте свежую проверку, не содержащую чужих персональных данных.

Наблюдение	Что оно подтверждает	Что не подтверждает

6. Повтор без смешения условий

План	Что сохраняем	Что меняем
П1	Устройство, SIM, действия	Повторяем маршрут
П2	Точки, устройство, SIM	Время посещения
П3 по рекомендации	Точку и сценарий	Одно согласованное условие

Планы П1, П2, П3 ещё не выполнены. Не записывайте их как успешные. Другой телефон с другим оператором является дополнительным случаем, но не чистым сравнением операторов.

Повтор	Единственное изменение	Фактический результат

7. Отдельный лист Wi-Fi Calling

Проверить	Ваша запись
Поддержка у своего оператора	
Условия для номера и модели	
Wi-Fi с доступом в интернет	
Режим вызова по инструкции	
Фактический результат	
Тарификация и ограничения	

VoWiFi позволяет звонить с телефонного номера через Wi-Fi при выполнении требований. Это не вызов в мессенджере и не доказательство исправного мобильного покрытия. Не обещайте одинаковые условия всех операторов.

C106
Результат Wi-Fi Calling не придуман: в примере его ещё нет. Лист предназначен для отдельной проверки покупателем.

8. Обращение в поддержку

Учебная заготовка: «На устройстве M с SIM A, при выключенном Wi-Fi, в прихожей разговор прерывается, в комнате слышны пропуски, на кухне замечаний не было. Время около 16:00. Какие проверки нужны?» Замените данные фактическими.

Передать официально	Сохранить у себя
Адрес и время события	Номер обращения
Модель, оператор, настройки	Дата ответа
Действия и результаты	Назначенный повтор
Нужные сведения владельца	Какая причина подтверждена

Полный адрес и данные номера передаёт владелец через официальный канал. Не размещайте их в открытом отчёте. Принятое обращение не равно устранённой проблеме.

Номер обращения	Ответ	Следующий шаг

9. Разговор о результате

Не обещать	Сказать точнее
Поставите роутер, всё исправится	Отдельно выясним пригодность Wi-Fi Calling
Проблема точно в стенах	Причина пока не подтверждена
Проверили всю связь	Проверили указанные действия в указанных точках
Усилитель гарантированно поможет	Сначала получить рекомендации оператора

Согласуйте, какой сценарий важен для выбора квартиры. Если обычный входящий в комнате критичен, не заменяйте его демонстрацией мессенджера на кухне.

Критичный сценарий	Кто проверит	Когда вернуться к вопросу

10. Итог для карточки объекта

Раздел	Учебный итог
Наблюдали	3 точки, 2 действия, 6 ячеек
Без замеченной проблемы	3 действия
С замечанием	3 действия
Причина	Не установлена
Входящие / VoWiFi	Нужны отдельные проверки
Следующий шаг	Ответ поддержки и согласованный повтор

Храните наблюдения с датой и условиями. Не публикуйте гарантию качества сети на основе короткого просмотра. Покупатель получает прозрачный вопрос для решения, а не обещание агента от имени оператора.

Объект / дата	Открытый вопрос	Следующий контакт

Источники и проверка

МТС: что делать при проблемах со связью

Т2: карта покрытия и ограничения модели

МТС: VoWiFi