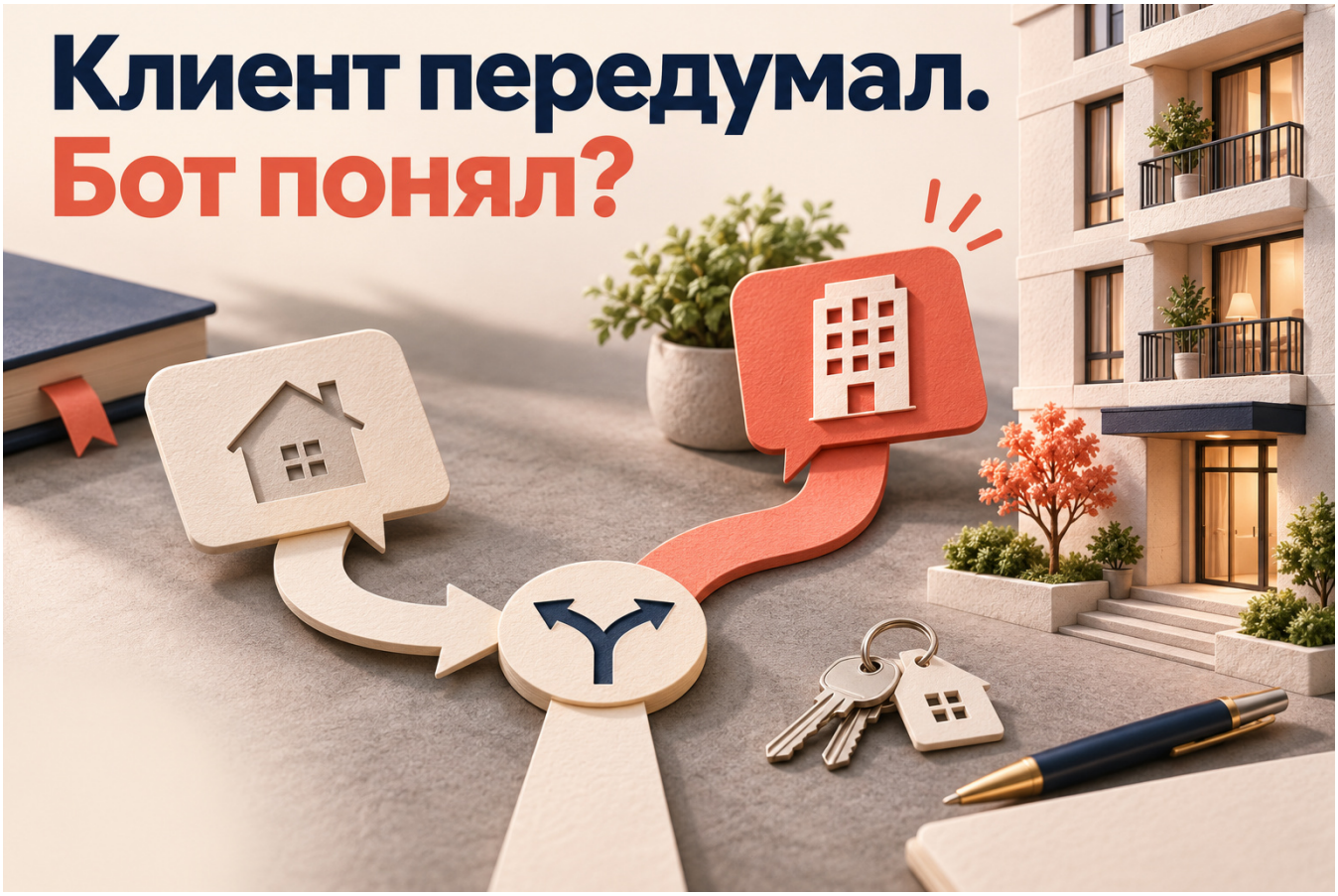
Диалог без потерянной задачи: карта переходов и испытаний

Карта состояний, заполненный диалог и девять сценариев проверки старых кнопок, ожиданий и повторного входа.



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 состояния разговора

Заполняйте для одной конкретной услуги. Это проектная схема, а не готовая настройка сервиса.

Поле	Учебное значение
Текущая задача	Связанная продажа и покупка
Подтверждение	Клиент подтвердил в последнем диалоге
Ожидаемое действие	Обсудить последовательность с агентом
Режим	Ожидает подключения человека
История	Ранее интересовалась покупкой

Наше поле	Допустимые значения	Когда обновляется

2. Пять клеток перехода

Клетка	Заполненный пример
Было	Уточняем покупку
Событие	Нужно сначала продать
Условие	Связанная задача подтверждена
Стало	Уточняем продажу и покупку
Ответ	Сохранил обе задачи. Что уже известно о продаже?

Состояние и событие	Условие	Новое состояние и ответ

Проверка
Новая информация должна менять не только текст, но и актуальную карточку.

3. Диалог Анны: заполненный образец

Шаг	Событие	Ожидаемая запись
1	Выбрала покупку	Покупка, требуется уточнение
2	Написала о продаже своей квартиры	Гипотеза связанной задачи
3	Подтвердила зависимость	Продажа и покупка; срок неизвестен
4	Нажала старую кнопку	Сначала уточнить, какую задачу продолжать
5	Сохранила связанную задачу	Передать вопрос о последовательности

Ответ после старой кнопки
«Вы вернулись к подборке. Сейчас сохранена задача продать квартиру и затем купить. Продолжим её или изменим запрос?»

Анна вымышлена. Это ожидаемое поведение проектируемого сценария, а не запись действующей воронки.

Наш конфликт	Уточнение клиенту	Подтверждённый итог

4. Неизвестное не равно нулю

Ситуация	Ошибочное решение	Рабочий смысл
Бюджет не указан	Отказать по нулевому бюджету	Бюджет неизвестен
Срок не определён	Считать отказом	Нужна помощь с планированием
Не нажата ссылка	Считать незаинтересованным	Клик не зафиксирован
Просит остановиться	Продолжить позже автоматически	Остановить соответствующий сценарий

Данные	Признак подтверждения	Допустимое действие

Для числового поля заранее согласуйте, чем неизвестность отличается от действительного нуля.

5. Ожидания и время

Механизм	Что проверить
Вопрос	Срок ожидания ответа внутри карточки
Клик	Время между выдачей ссылки и проверкой
Молчание	Текст и выход после окна ожидания
Агент	Реальный режим работы, отдельный от таймера бота
Возврат	Актуальность задачи после паузы

Ожидаемое событие	Окно и основание	После истечения

Не обещайте лишнее
Таймер автоматизации не подтверждает, что сотрудник ответит в тот же срок.

6. Повторный вход и старые действия

Событие	Что сохраняем	Что перепроверяем
Новый запрос	Историю общения	Задачу и зависимые предпочтения
Старая кнопка	Новый подтверждённый выбор	Актуальность прежнего перехода
Начать заново	Договорённости вне этого сценария	Какие поля разрешено сбросить
Человек подключён	Текущий разговор	Право бота продолжать отправку

Событие	Правило сброса / сохранения	Кто проверяет

Поля являются данными. Для остановки других цепочек нужны отдельные согласованные действия и проверка их работы.

7. Девять контрольных сценариев

ID	Ситуация	Ожидаемый результат
T01	Новый вход	Уточнить задачу, не выдать случайную подборку
T02	Возврат к прежнему запросу	Показать резюме, предложить продолжить
T03	Покупка зависит от продажи	Подтвердить связанную задачу
T04	Кнопка из старой ветки	Сверить актуальность, не затереть выбор
T05	Бюджет неизвестен	Сохранить неизвестность, не считать нулём
T06	Свободный текст	Уточнить смысл, не подставлять случайную кнопку
T07	Нет ответа	Закрыть ожидание по заданному правилу
T08	Уже отвечает агент	Проверить режим перед автоматической отправкой
T09	Повторное нажатие	Не создавать повторную задачу без основания

Статус
Набор подготовлен для испытания. Отметка «прошёл» допустима только после фактической проверки соответствующей версии и канала.

8. Журнал фактических проходов

Перед каждым тестом задайте исходные поля. Сохраните видимый ответ и состояние после события. Для повторного нажатия также проверьте число созданных задач.

Тест и исходное состояние	Фактический ответ / карточка	Доказательство и дефект

Критерий
Совпадение текста при неверных полях считается дефектом. Не засчитывайте ожидаемое поведение как наблюдаемое.

9. Передача исполнителю и приёмка

Передать	Зачем
Схема состояний	Однозначно определить актуальный маршрут
Список полей	Различить историю и текущий запрос
Приоритет событий	Не допустить конфликтующих переходов
Тексты ответов	Не обещать неподтверждённые действия
Набор тестов	Проверить возврат и границы
Версия и ответственный	Повторить затронутые тесты после правки

Открытый вопрос	Ответственный	Условие приёмки

Результат приёмки относится к проверенным сценариям. Рост обращений и конверсии оценивается отдельно по реальным данным.

Источники и проверка

BotHelp: шаг «Условие»

BotHelp: поля

BotHelp: ошибки настройки ботов