



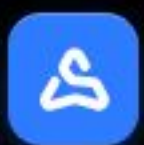
- Гайд для CEO стартапов

Ваш ИИ работает в демо. *А в продакшене?*

Почему ИИ-продукты теряют доверие пользователей после запуска — и 5 дизайн-решений, которые его возвращают. С чек-листом готовности из 15 пунктов.

Алексей Степикин · AI Product Designer





КОРОТКО О ГЛАВНОМ

Проблема редко в модели. *Проблема в опыте.*

1

Демо продаёт. Продакшен теряет доверие.

В демо идеальный ввод. Реальные пользователи приносят грязные данные, крайние случаи и медленные ответы — и судят продукт по худшему моменту.

2

Доверие — задача дизайна.

Люди бросают ИИ, который уверен, когда не прав, скрывает источники и не даёт исправить ошибку. Всё это решается в интерфейсе.

3

Исправить можно за недели, не кварталы.

Пять паттернов — уверенность, контроль человека, понятный старт, честное ожидание и машиночитаемые данные — и чек-лист, чтобы оценить продукт уже сегодня.



ПОЧЕМУ СЕЙЧАС

ИИ встраивают все. *Приживается он у единиц.*

~5%

корпоративных пилотов с генеративным ИИ дали быстрый рост выручки; большинство — почти без измеримого эффекта на прибыль.

MIT NANDA, «The GenAI Divide», 2025 (предварительный отчёт)

30%

проектов с генеративным ИИ, по прогнозу, будут свёрнуты после пилота к концу 2025 года.

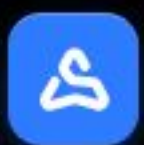
Прогноз Gartner, июль 2024

46%

людей готовы доверять ИИ — хотя 66% уже регулярно им пользуются.

KPMG и Мельбурнский университет, 48 000 человек в 47 странах, 2025

Разрыв между «у нас есть ИИ» и «люди полагаются на наш ИИ» решает судьбу продукта. И этот разрыв — в основном UX.



РАЗРЫВ

Демо — это *переговорная*. Продакшен — улица.

В ДЕМО

Чистый, ожидаемый ввод
Только идеальный сценарий
Быстрые ответы из кэша
За рулём — основатель

В ПРОДАКШЕНЕ

Опечатки, PDF, полумысли
Крайние случаи каждый час
Медленные и упавшие
запросы
Уставший пользователь в
23:00

Люди судят об ИИ не лучшему ответу, а по **первому разу**,
когда он уверенно ошибся — и по тому, что экран
позволяет сделать дальше.

01

ОШИБКА 1

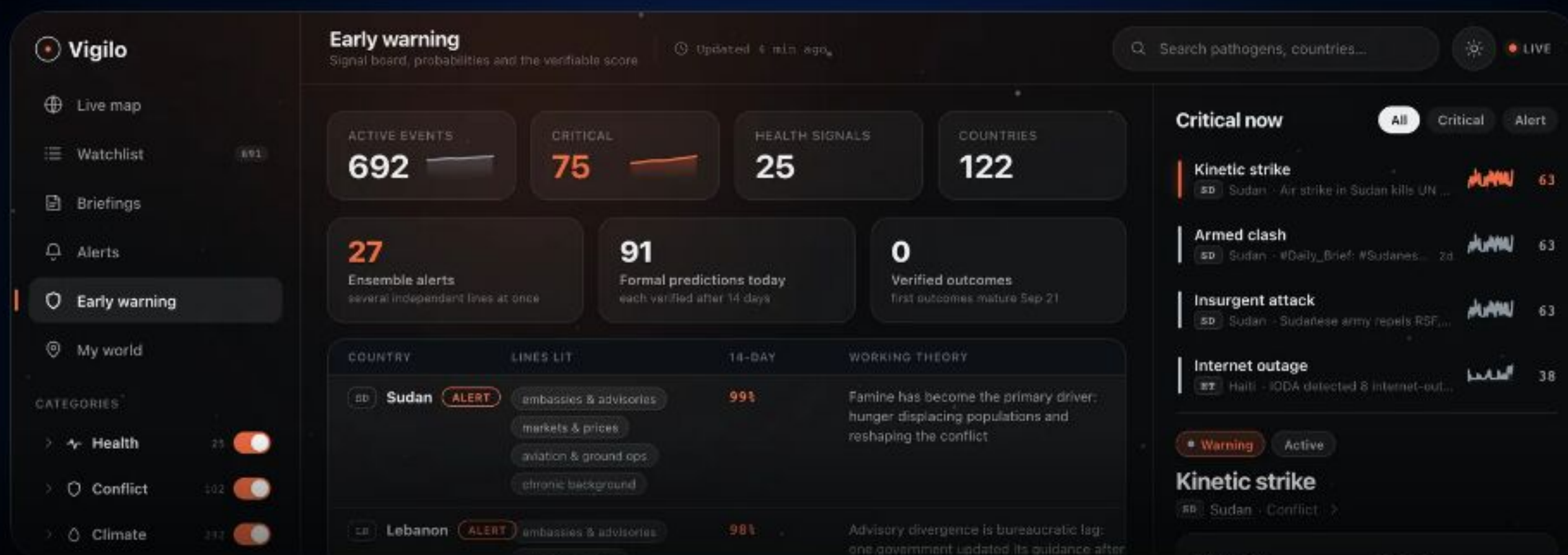
ИИ уверен, когда не прав

Неверный ответ уверенным тоном стоит больше доверия, чем приносят десять верных. Пользователь не отличает догадку от факта.

РЕШЕНИЕ

Показывайте уверенность и источник рядом с каждым ответом. Сделайте «не уверен» отдельным состоянием — и дайте открыть доказательства в одно касание.

ПРИМЕР Vigilo: каждое оповещение ведёт к первоисточнику, а промахи публикуются открыто, а не прячутся.





02

ОШИБКА 2

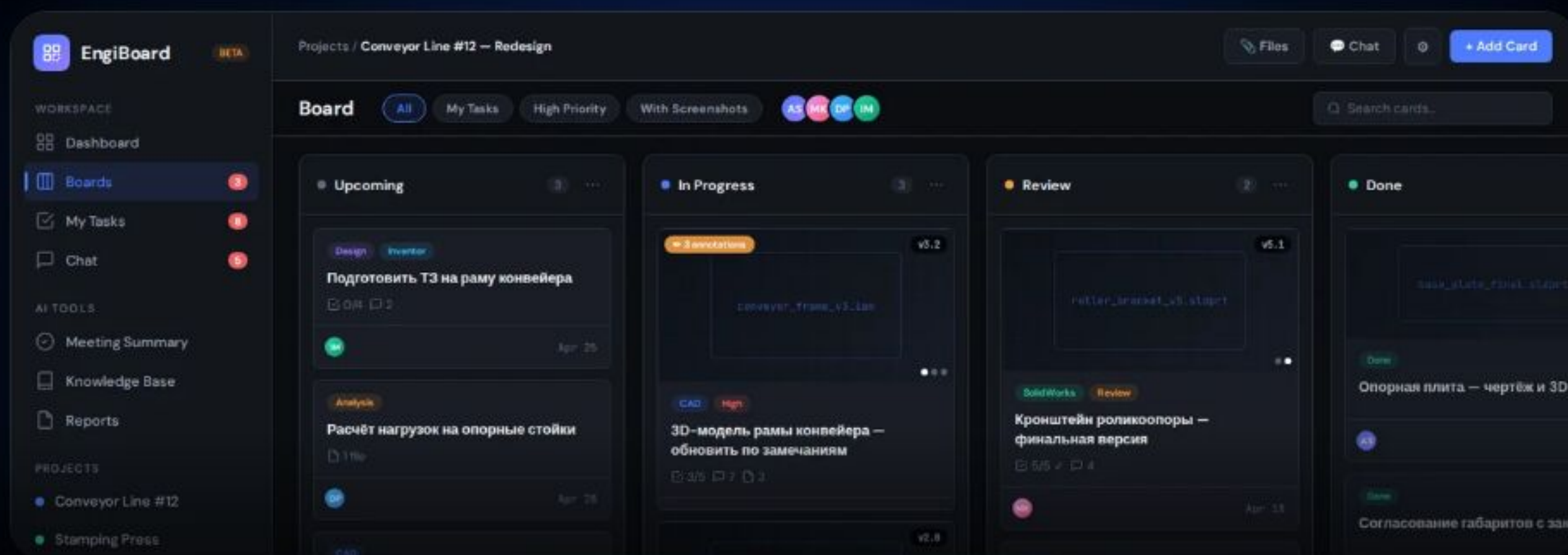
Человеку некуда вмешаться

Если ИИ действует, а пользователь не может проверить, поправить или отменить — каждая ошибка становится необратимой. И ИИ перестают доверять действия.

РЕШЕНИЕ

Человек в контуре по умолчанию: предпросмотр до применения, правка черновика, отмена любого действия, явное подтверждение для рискованного.

ПРИМЕР EngiBoard: отмена на каждое действие — поэтому инженеры доверяют инструменту и работают быстро. 44 релиза за 4 недели.





03

ОШИБКА 3

Пустое поле и «волшебная кнопка»

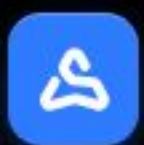
Пустое поле ввода требует, чтобы человек уже знал, что умеет продукт. Большинство не знает — и уходит в первую минуту.

РЕШЕНИЕ

Начинайте с примеров, шаблонов и подсказок на данных самого пользователя. Первая ценность — в первой же сессии.

ПРИМЕР VIZI: понятный старт вокруг одной личной карточки — с нуля до 1 400 пользователей за 4 месяца.





04

ОШИБКА 4

Ожидание без объяснений

Спиннер на 20 секунд читается как «сломалось». Люди обновляют, повторяют и платят дважды.

РЕШЕНИЕ

Стримьте ответ, показывайте шаги агента, сохраняйте частичный результат, а лимиты и ошибки превращайте в состояния со следующим шагом.

ПРИМЕР Правило: дольше 2 секунд — нужен прогресс; дольше 10 — нужны шаги.

- ☒ Читаю ваши файлы
- ☒ Проверяю 3 источника
- ☐ Пишу ответ
- ☐ Финальная проверка



05

ОШИБКА 5

Продукт невидим для других ИИ

Покупатели сначала спрашивают ChatGPT, Perplexity и ИИ-ответы Google. Если данные продукта не машиночитаемы — вас нет в ответе.

РЕШЕНИЕ

Публикуйте структурированные данные (schema.org), lms.txt и чистые публичные страницы, чтобы ассистенты могли найти, понять и процитировать вас.

ПРИМЕР VIZI: личные карточки, которые читают ИИ-ассистенты — строго по согласию, со счётчиком визитов агентов.





КАК ДВИГАТЬСЯ БЫСТРЕЕ

Дизайн и код — в одном цикле.

Статичные макеты прячут самое сложное в ИИ-продуктах: состояния, задержки, сбои. Я прототипирую в настоящем коде вместе с ИИ-агентами — каждый сценарий проверяется на живых данных до того, как команда в него вложится.

1

От спецификации до сборки за дни

Claude Code пишет код по моим спецификациям; сценарии, состояния и качество — на мне.

2

Каждое изменение проверяется на живом сервисе

Никаких «у меня работает» — доверие проверяется там, где пользователи.

3

Доказательства

EngiBoard: 44 релиза за 4 недели. VIZI: дизайн-система из 154 компонентов, 85 страниц.



ЧЕК-ЛИСТ

15 вопросов *перед* *масштабированием.*

УВЕРЕННОСТЬ И ИСТОЧНИКИ

- ☐ Ответ показывает, насколько ИИ уверен
- ☐ У каждого ответа есть ссылка на источник
- ☐ ИИ умеет сказать «не знаю»

КОНТРОЛЬ ЧЕЛОВЕКА

- ☐ Результат ИИ можно поправить до применения
- ☐ Любое действие ИИ можно отменить
- ☐ Рискованные действия требуют подтверждения

ПЕРВАЯ СЕССИЯ

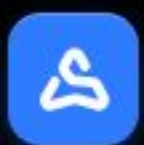
- ☐ Первый экран — примеры, а не пустое поле
- ☐ Новичок получает пользу меньше чем за 2 минуты
- ☐ Подсказки строятся на данных пользователя

ОЖИДАНИЕ И СБОИ

- ☐ Всё дольше 2 секунд показывает прогресс
- ☐ Ошибки и лимиты объясняют следующий шаг
- ☐ Частичный результат не теряется при сбое

ВИДИМОСТЬ И ОБУЧЕНИЕ

- ☐ Данные продукта машиночитаемы
- ☐ Вы логируете, где пользователи поправляют ИИ
- ☐ Качество меряется эвалами, а не ощущениями



ВАШ РЕЗУЛЬТАТ

Посчитайте ответы «да».

13–15

Готовы масштабироваться

ИИ зарабатывает доверие. Фокус — на росте и регулярном замере качества.

8–12

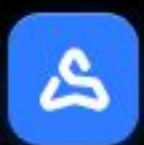
Работает в демо

Люди пробуют и тихо уходят. Начните с «Контроля человека» и «Ожидания» — это самые быстрые победы.

0–7

Доверие под угрозой

Первая уверенная ошибка будет стоить пользователей. Начните с источников, отмены и понятной первой сессии.



ОТКУДА ЭТИ ПАТТЕРНЫ

Проверено *на реальных продуктах.*

Diagnocat

HEAD OF DESIGN · ИИ-ДИАГНОСТИКА

ИИ для стоматологов в 1 000+ клиник Северной Америки и Европы. 200+ экранов, 3 ИИ-продукта.

Tango

SENIOR PRODUCT DESIGNER

Стриминговая платформа на 500M+ пользователей.

VIZI

ПРОДАКТ-ОУНЕР И ЛИД ДИЗАЙНА

0 → 1 400 пользователей за 4 месяца, код пишут ИИ-агенты.

EngiBoard

ДЕСКТОП-ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ИНЖЕНЕРОВ

44 релиза за 4 недели — от идеи до ежедневной работы.

Vigilo

МОНИТОРИНГ РИСКОВ

44 источника, каждое оповещение прослеживается до первоисточника.

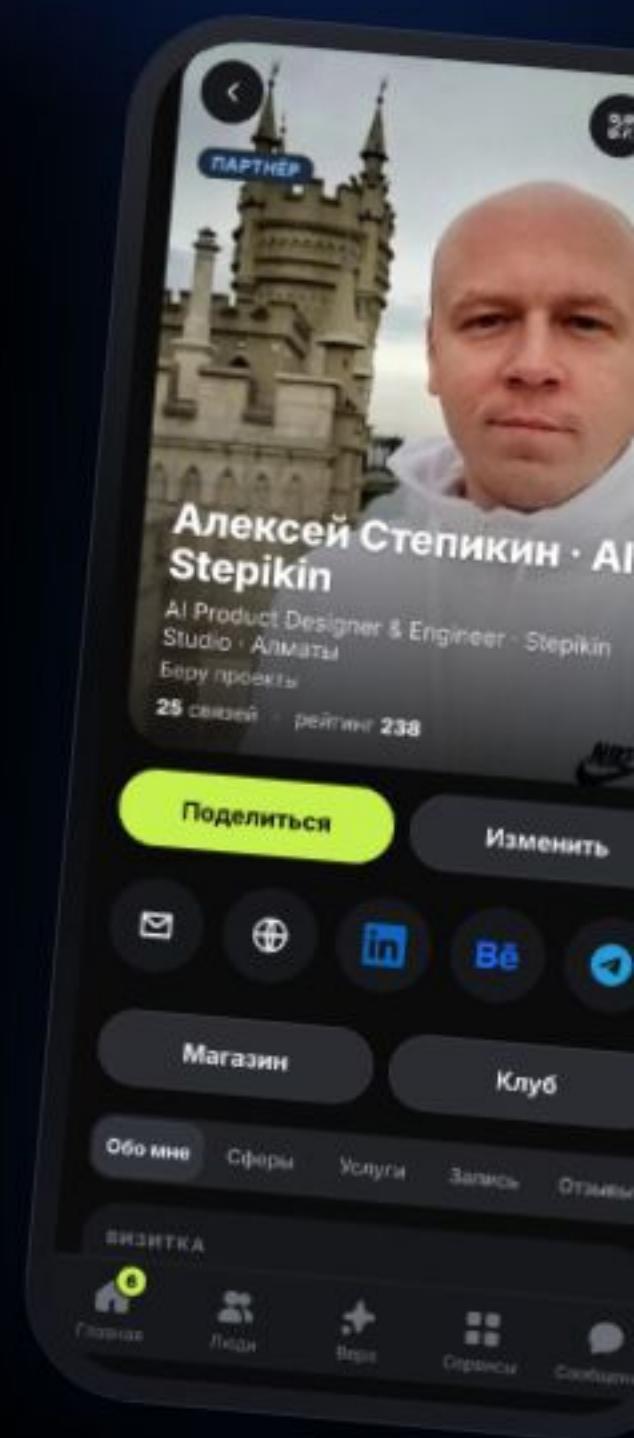


ОБ АВТОРЕ

Алексей Степикин

— *AI Product Designer.*

9+ лет в международных продуктовых компаниях — Tango (500M+ пользователей), Diagnocat (ИИ-диагностика, Head of Design) и Invitae (американская геномика). Проектирую ИИ-продукты целиком и запускаю их с ИИ-агентами: исследования, сценарии, дизайн-системы и фронтенд-код, проверенный на живом сервисе.



1

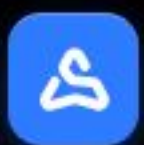
Аудит ИИ-продуктов и UX

2

Дизайн ИИ-функций — от первого эскиза до продакшена

3

Роли Senior / Lead Product Designer — удалённо или с переездом



СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Бесплатный 30-минутный разбор вашего ИИ-продукта.

Пришлите ссылку или короткое демо. Я оценю продукт по этому чек-листу и покажу три правки, которые сильнее всего поднимут доверие — без продаж и обязательств.



stepikin.com/hire

Сканируйте, чтобы записаться
Telegram @uxuialex · aleksey.stepikin@gmail.com