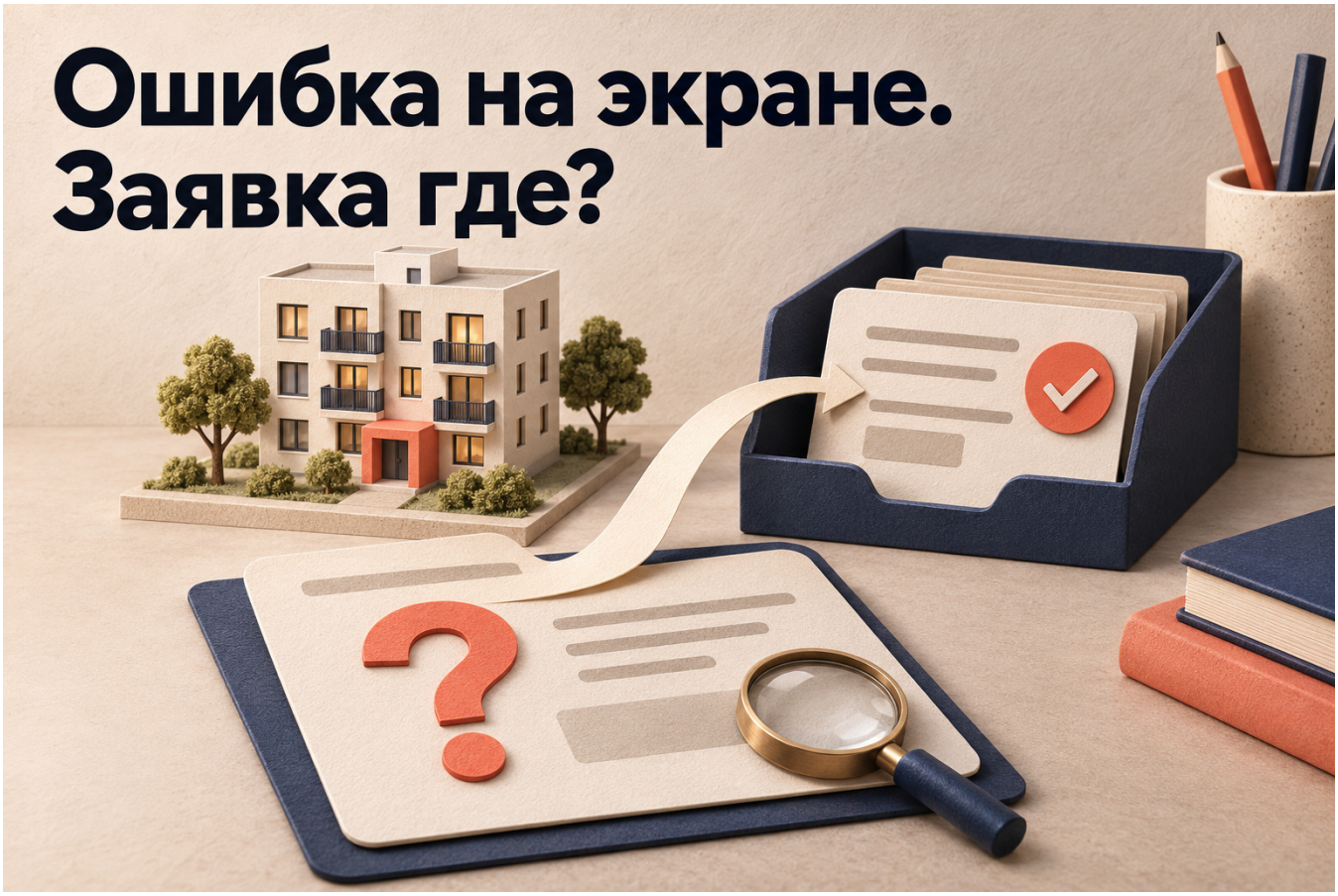
Ошибка не равна потере: разбор результата заявки

Журнал шести состояний запроса, честные сообщения и восстановление незавершённого действия.



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. Где запрос считается принятым

Этап	Что подтверждает
Кнопка нажата	Намерение выполнить действие
Запрос отправлен	Начало передачи
Рабочая запись сохранена	Принятие по согласованному правилу
CRM обновлена	Отдельное действие интеграции
Уведомление отправлено	Отдельный результат доставки
Материал выдан	Выполнение обещания пользователю

Наша точка принятия	Доказательство	Кто проверяет

Не объединять всё в один флаг
Задержка уведомления не должна превращать уже принятую запись в якобы потерянную заявку.

2. Четыре состояния

Состояние	Действие команды
Не отправлено из-за поля	Помочь исправить поле
Принято, следующий шаг не выполнен	Продолжить существующую операцию
Отклонено до принятия	Устранить подтверждённую причину
Результат неизвестен	Найти состояние исходной операции

Наш случай	Что известно	Чего не хватает

Успех и отказ требуют доказательств. Неполученный ответ сам по себе не определяет, сохранился ли запрос.

3. Учебный журнал F01 по F06

ID	Факты	Решение
F01	Обязательное поле пусто, не отправлено	Исправить поле
F02	Принято, дальнейшие действия выполнены	Не повторять
F03	Принято и в CRM, уведомление не доставлено	Восстановить только уведомление
F04	Принято, ответ браузер не получил	Подтвердить найденную операцию
F05	Сервер отклонил до сохранения	Устранить причину отказа
F06	Доказательства результата пока нет	Разобрать исходное состояние

Учебный итог
3 принятых, 2 непринятых, 1 неизвестный. Успех на экране только у F02 не означает пять потерянных заявок.

ID	Состояние	Доказательство

4. Соедините следы одной операции

Нужное поле	Зачем
Страница и действие	Какой маршрут запускался
Время и часовой пояс	Где искать соответствующий след
ID запроса	Не спутать похожие обращения
Принятие	Найти рабочую запись
CRM	Связать карточку с запросом
Выдача / уведомление	Узнать незавершённый шаг

Этап	Подтверждение	Неизвестное

В общем отчёте используйте тестовые ID. Не включайте контакты, пароли и секреты интеграции.

5. Честный текст посетителю

Факт	Пример сообщения
Поле не заполнено	Укажите email для получения материала
Принятие подтверждено	Запрос принят. Сообщаем номер и реальный следующий шаг
Известный отказ	Не удалось принять запрос: понятная причина и действие
Итог неизвестен	Не удалось подтвердить результат: предусмотренный путь проверки

Функция должна существовать
Не обещайте проверку статуса по кнопке, если её нет. Поддержка с номером запроса подходит лишь когда номер действительно выдан.

Состояние	Наш текст	Рабочее действие

6. Задача на обработку ответа

Ветка	Что проверить
Ошибочный ввод	Сообщение связано с конкретным полем
HTTP-ошибка	Не превращается автоматически в успех
Успешный ответ	Смысл подтверждает обещанное действие
Ответ не получен	Показан неизвестный итог, не выдуманный отказ
Сохранено, уведомление задержалось	Действия не склеены в общий провал

Сценарий	Ожидаемый экран	Фактическая запись

7. Восстановите только незавершённое

Вопрос	Учебный ответ для F03
Принят ли запрос	Да, найден по ID
Есть ли CRM-карточка	Да, связана с запросом
Что не выполнено	Уведомление менеджеру
Что повторять	Только нужное действие по процедуре
Что проверить до повтора	Не завершилась ли первая попытка позже
Кто закрывает	Назначенный ответственный

ID	Незавершённый шаг	Подтверждение восстановления

8. Матрица контролируемых проверок

Сценарий	Критерий
Пустое обязательное поле	Исправление без потери остального ввода
Обычное принятие	Экран соответствует сохранённой записи
Сбой уведомления	Запрос не создаётся заново вслепую
Потерянный ответ	Сначала определяется состояние
Отказ до сохранения	Понятна фактическая причина
Неизвестный исход	Есть владелец разбора

Тест	Экран / запись / выдача	Результат

Только согласованные тестовые данные и небольшое число операций. Массовые одинаковые отправки не заменяют матрицу.

9. Карточка инцидента

Время / ID	Доказанный статус	Следующее действие

Запрос исполнителю
«Восстановите состояние операции по ID. Отдельно подтвердите принятие, CRM, уведомление и выдачу. Исправьте сообщение сайта так, чтобы оно соответствовало известному факту. Затем повторите сценарий».

Неизвестные случаи не считаются ни успехом, ни потерей до проверки. Сохраняйте результат разбора. Чек-лист помогает принять исправление; диагностика связывает надёжность формы с обработкой обращения.

Источники и проверка

MDN: метод fetch и ошибки HTTP

W3C WAI: проверка ввода

W3C: обозначение ошибки ввода