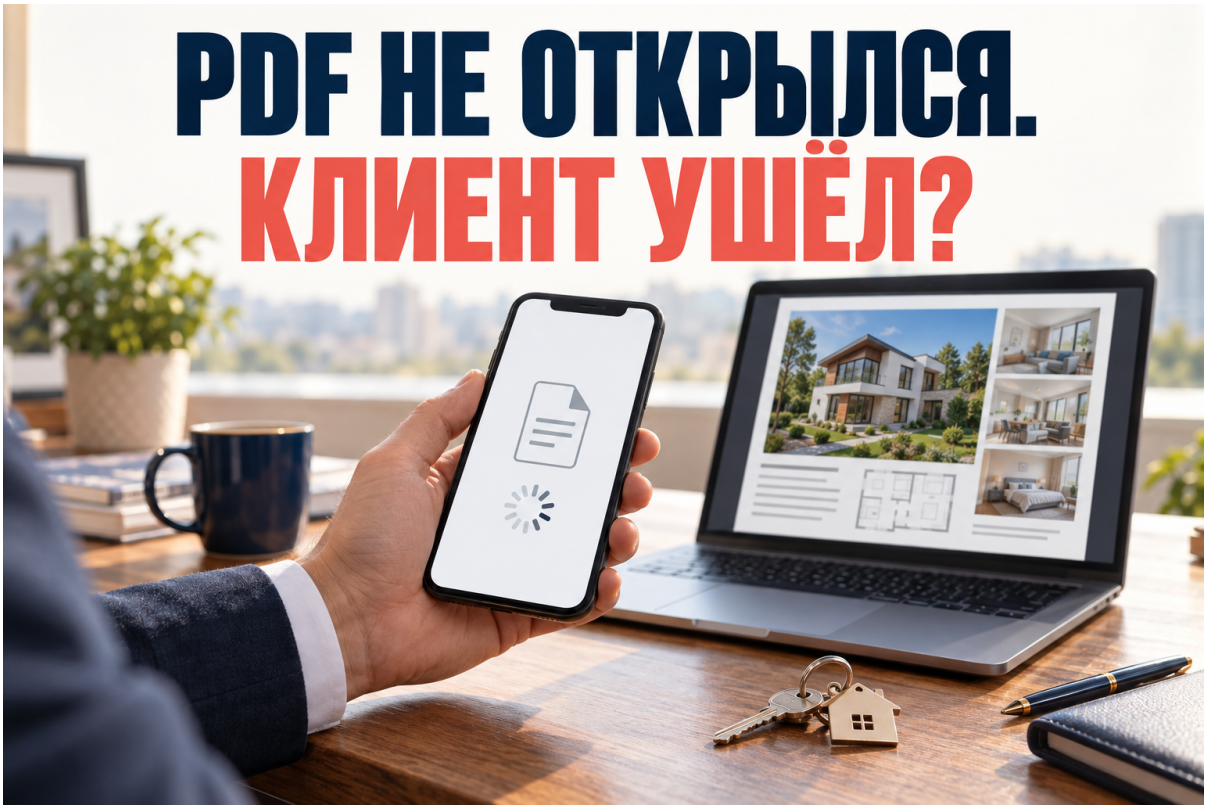
Гайд доходит до читателя: тест мобильной выдачи PDF

Найдите место сбоя и восстановите выбранную выдачу без повторного прохождения всей воронки.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Дерево причин, учебный случай истёкшей ссылки, ответы клиенту, тестовая таблица и 18 проверок.

Для общедоступных учебных материалов проекта. Не инструкция по раскрытию личных документов. Интерфейсы зависят от устройства и версии; исправление проверяется в вашем реальном маршруте.

Три вопроса вместо длинной анкеты

Клиент нажал кнопку в Telegram, MAX или письме, но не получил читаемый материал на телефоне.

Спросить	Пример ответа	Зачем
Какой материал?	Чек-лист приёмки	Выбрать правильный файл
Где нажали?	Кнопка в MAX	Повторить маршрут
Что появилось?	Срок ссылки истёк	Отделить доступ от PDF
Устройство?	При необходимости	Уточнить способ просмотра

Что подготовить

• Название комплекта, версия и безопасный идентификатор обращения.

• Канал, устройство, приложение и наблюдаемая ошибка без лишних личных данных.

• Тестовый маршрут с теми же условиями доступа и сроком ссылки.

• Исходный PDF, ответственный за выдачу и согласованный резервный способ получения.

Симптом, ссылка и файл

1. Уточните симптом

Спросите материал, канал и результат на экране. При необходимости уточните устройство или снимок без личных данных.

Готово: Проверяется конкретная выдача.

Не делайте так: Сразу просить переустановить мессенджер.

2. Проверьте ссылку

Повторите разрешённый путь из сообщения. Разделите страницу ошибки, требование доступа и реальный PDF. Срок и служебные параметры не меняйте наугад.

Готово: Понятно, доходит ли переход до материала.

Не делайте так: Проверять только свой локальный файл вместо кнопки.

3. Проверьте документ

Скачайте полностью, откройте страницы, название, таблицы и ссылки. При подозрении на ошибочный ответ передайте разработчику проверку содержимого и перенаправлений.

Готово: По адресу выдаётся корректный нужный PDF.

Не делайте так: Верить одному расширению .pdf в имени.

Что нужно уточнить до следующего шага:

Просмотр, восстановление и ответ

4. Сравните просмотр

Если сбой только во встроенном окне, предложите внешний браузер через доступное меню. На iPhone возможен путь через Safari и Файлы; Chrome Android имеет условия версии ОС.

Готово: Есть проверенный способ открытия на устройстве.

Не делайте так: Давать одинаковые кнопки для всех приложений и версий.

5. Восстановите выдачу

Обновите истёкшую ссылку предусмотренным способом либо дайте согласованный резервный путь к тому же комплекту. Сохраните связь с исходным запросом.

Готово: Человек получает обещанный материал.

Не делайте так: Запустить всю цепочку заново или выслать библиотеку пачкой.

6. Подтвердите результат

Повторите проблемный путь после исправления и спросите клиента об открытии и сохранении. Разделите технический тест и его ответ.

Готово: Статус соответствует наблюдаемому факту.

Не делайте так: Назвать клик прочтением документа.

Ответственный и срок следующего действия:

Истёкшая ссылка — исправный PDF

Учебное обращение; не отчёт о действующей выдаче сайта. Срок ссылки не задан числом, поскольку его определяет конкретная система.

Этап	Наблюдение	Действие
Запрос	Выбран комплект А	Сохранить ID
Переход позже	Сообщение об истечении	Проверить срок выдачи
Файл	Исходник исправен	Не менять PDF без причины
Восстановление	Новая ссылка того же комплекта	Не отправлять весь каталог
Контроль	На тестовом телефоне открывается	Записать устройство и версию
Ответ клиента	Пока не получен	Не отмечать прочтение

Причина — срок доступа по ссылке, а не повреждение PDF. Исправление считается проверенным по указанному тесту; получение человеком подтверждается отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Установите приложение, у вас плохой телефон	Сначала проверим ссылку и наблюдаемую ошибку
Цель клика есть — значит всё прочитали	Разделяем запрос, переход, отдачу файла и ответ клиента

Где именно остановился путь

Симптом	Проверка	Действие
Ссылка истекла	Срок и исходная выдача	Предусмотренное обновление
Вместо PDF страница	Доступ и перенаправления	Исправить маршрут
Только внутри мессенджера	Внешний браузер	Дать понятный способ
Файл не читается нигде	Полнота загрузки и экспорт	Заменить корректной версией
Долго загружается	Размер, сеть, изображения	Оптимизировать без потери чтения
Открывается не тот комплект	Связь кнопки и ID	Исправить соответствие

Вопросы для рабочего разговора

1. Какой именно файл не открылся?
2. По какой кнопке вы перешли?
3. Что написано на экране?
4. Получилось ли открыть через браузер?
5. Удалось ли сохранить нужный документ?

18 проверок результата

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

Выдача

- [ ] **Материал.** ID и название известны. Если нет: уточните.
- [ ] **Версия.** Определена. Если нет: сверьте.
- [ ] **Канал.** Зафиксирован. Если нет: спросите.
- [ ] **Ссылка.** Та же, что в сообщении. Если нет: повторите путь.
- [ ] **Доступ.** Условия соблюдены. Если нет: проверьте.
- [ ] **Срок.** Проверен. Если нет: обновите штатно.

Документ

- [ ] **Соответствие.** Выбран нужный файл. Если нет: исправьте связь.
- [ ] **Загрузка.** Полная. Если нет: повторите.
- [ ] **Содержимое.** Это PDF, не ошибка. Если нет: проверьте ответ.
- [ ] **Страницы.** Просмотрены. Если нет: проверьте весь файл.
- [ ] **Текст и таблицы.** Читаемы. Если нет: исправьте экспорт.
- [ ] **Ссылки внутри.** Ведут по назначению. Если нет: проверьте.

Результат

- [ ] **Телефон.** Проверен проблемный сценарий. Если нет: повторите.
- [ ] **Резервный путь.** Доступен и согласован. Если нет: подготовьте.
- [ ] **Повтор.** Не запускает всё заново. Если нет: сверьте логику.
- [ ] **Факты.** Клик не назван чтением. Если нет: исправьте статус.
- [ ] **Обращение.** Причина сохранена. Если нет: запишите.
- [ ] **Клиент.** Ответ отделён от теста. Если нет: уточните получение.

Матрица мобильной проверки

Используйте разрешённые тесты. Не сохраняйте секретные параметры временного доступа в общей таблице.

Объект / код: _____ Дата: _____

Канал / устройство	Ссылка / доступ	Файл и открытие	Результат
Telegram			
MAX			
Email			
Safari			
Chrome Android			
Повтор после исправления			

Полученный результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего шага: _____

Карточка исправления

Готовность: нужный файл полностью скачивается и читается на согласованных устройствах; истёкшая ссылка объясняет следующий шаг.

Сбой / этап	Исправление	Проверка и ответственный
Ссылка		
Файл		
Просмотр		
Повторная выдача		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Не проверили кнопку, но обвиняют телефон. начните с маршрута.

Обновляют параметры подписанной ссылки вручную. используйте штатную выдачу.

Ошибка скачалась под именем PDF. проверьте фактическое содержимое.

Повторная ссылка запустила всю рассылку. разделите восстановление и цепочку.

Подтверждён только клик, статус «прочитано». замените на наблюдаемый результат.

Согласуйте следующий шаг

Готовое сообщение клиенту

«Помогу открыть материал. Напишите его название, где нажали кнопку и что появилось. Проверю именно эту выдачу. Если просмотр внутри мессенджера не сработает, подскажу способ сохранить файл или восстановлю ссылку на тот же комплект».

Первое действие после чтения

Выберите одну выдачу и пройдите путь от сообщения до сохранённого файла на телефоне.

Контакт вашего риелтора: _____

Что подготовить к следующей встрече: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Материал запрашивают, а следующий шаг теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить обещание, выдачу и применение материала клиентом.

Проверить путь после подписки →

Инструкции Apple и Google проверены 24.09.2026. Просмотр PDF в Chrome описан Google для Android12+. Кнопки меню зависят от версии. Реальная система выдачи этим материалом не изменялась.

Apple: сохранение PDF из Safari на iPhone

Google: работа с PDF в Chrome на Android