Не потеряйте клиента в поле телефона

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Назначение и ввод

- [ ] **Телефон нужен.** Есть следующее действие. Не собираем без цели.
- [ ] **География разделена.** Страна объекта и номера не смешаны. Ограничение должно быть обосновано.
- [ ] **Подсказка честная.** Известен поддерживаемый вид контакта. Правила видны до ошибки.
- [ ] **Разделители испытаны.** Поддерживаемый номер распознаётся. Оформление не должно мешать.
- [ ] **Вставка работает.** Значение не обрезается. Проверяем не только набор.
- [ ] **Автозаполнение испытано.** Контакт попадает в нужное поле. Браузер может вводить иначе.

Исправление и передача

- [ ] **Правка в середине возможна.** Курсор не мешает. Маска не цель сама по себе.
- [ ] **Сообщение конкретное.** Понятно следующее действие. Не заявляем несуществование без доказательства.
- [ ] **Ответы сохранены.** Ошибка не стирает анкету. Особенно проверьте серверный отказ.
- [ ] **Не только цвет.** Ошибка распознаётся по тексту. Красная рамка недостаточна.
- [ ] **Код страны сохранён.** Итоговый контакт верен. Сверяем карточку агента.
- [ ] **Цифры не угаданы.** Неоднозначность уточняется. Нельзя молча исправлять номер.

Факты и контроль

- [ ] **Статусы разделены.** Формат не равен доступности. Зелёная галочка не подтверждает клиента.
- [ ] **Тестовый режим безопасен.** Нет случайных звонков и SMS. Синтетические строки не адресаты.
- [ ] **Отказ не обобщён.** Не ответил не значит неверный номер. Записываем наблюдение.
- [ ] **Аналитика обезличена.** Полный телефон не уходит в события. Не раздаём клиентские данные.
- [ ] **Правка повторно испытана.** Тот же сценарий и версия записаны. Закрытая задача не доказательство.
- [ ] **Качество проверено.** Приём и разговор считаются отдельно. Больше отправок не всегда лучше.

Запишите факты и следующий шаг

Используйте тестовый контакт. В общей версии журнала скрывайте реальные номера. Записывайте версии формы и способ ввода.

Версия: _____ Проверил: _____

Сценарий / способ ввода	Ожидается / наблюдаем	Исправление / повторный тест

Разделители блокируют ввод.. Проверьте один контакт в нескольких поддерживаемых записях..

Ошибка стирает ответы.. Испытайте исправление на клиенте и сервере..

Номер назван подтверждённым.. Уточните, какой факт проверен..

Агент видит другое значение.. Найдите переход, где меняется контакт..

Телефон попал в аналитику.. Уберите значение из событий и ограничьте доступ к журналу..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Телефон принят, а до разговора дело не доходит?

Диагностическая карта для риелтора поможет найти разрыв между интересом, заявкой, передачей контакта и дальнейшим общением.

Разобрать путь обращения →

Набор сценариев ввода, учебная карточка дефекта, журнал сверки контакта и отдельный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.