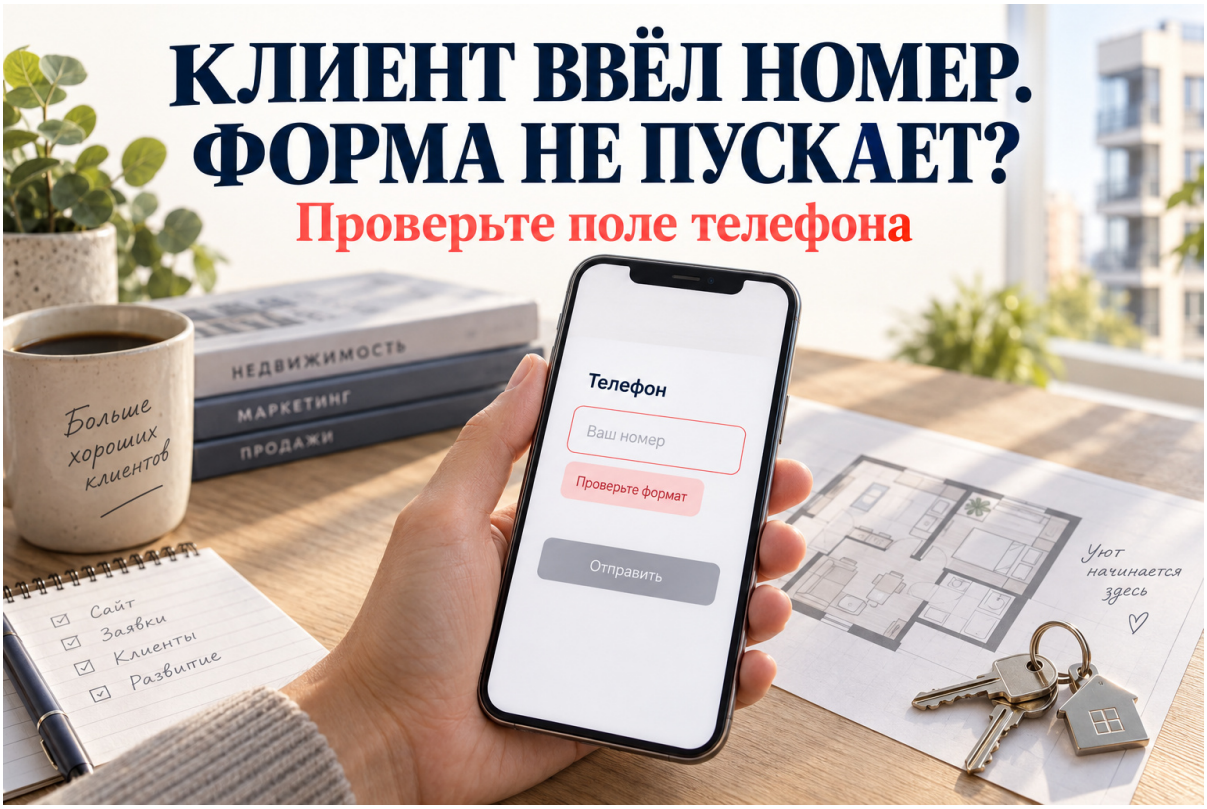
Телефон в форме: набор проверочных вводов

Проверьте привычный ввод, понятность ошибок и передачу контакта агенту. Получите конкретный список исправлений вместо общего пожелания сделать форму удобнее.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский рабочий комплект Нейросистемы риелтора. Сценарии учебные, фактический тест сайта не заявляется. Используйте разрешённые тестовые контакты; случайным адресатам ничего не отправляйте.

Формат — только один этап проверки

Посетители жалуются на поле телефона, агент получает искажённые контакты или команда не знает, какие вводы принимает форма.

Проверка	Что устанавливает	Чего не доказывает
Формат	Строку можно интерпретировать	Номер доступен сейчас
Приём	Запись создана корректно	Агент уже связался
Доступность	Получено подтверждение по выбранному способу	Есть задача покупки
Разговор	Состоялся контакт по задаче	Сделка обязательно будет

Что подготовить до теста

• Назначение телефонного поля и обещание посетителю.

• Поддерживаемые контакты и рабочие альтернативы.

• Разрешённый тестовый контакт и изолированный режим.

• Версия формы, устройство и способ ввода.

• Доступ к итоговой тестовой записи у агента.

• Журнал ожидаемого и наблюдаемого поведения.

Назначение, ввод и исправление

1. Определите назначение и допустимые контакты

Запишите, для какого действия нужен телефон, какие контакты обслуживает команда и какой альтернативный путь действительно работает. География объекта не определяет страну номера.

Готово: Ограничение объяснимо задачей, а не одной маской.

Не делайте так: Местный объект ошибочно означает только местный телефон.

2. Соберите контролируемый набор вводов

Возьмите разрешённый тестовый контакт. Проверьте поддерживаемые записи с разделителями, ручной ввод, вставку и автозаполнение. Синтетические строки испытывайте без звонков и SMS.

Готово: Каждый сценарий имеет ожидаемое поведение.

Не делайте так: Случайный номер отправлен реальному человеку.

3. Проверьте исправление и сообщения

Удалите цифру, замените знак в середине, вернитесь после другой ошибки. Оцените подсказку, положение курсора и сохранение остальных ответов.

Готово: Понятно что исправить, анкета не пропадает.

Не делайте так: Красная рамка без объяснения считается достаточной.

Какой ввод нужно проверить первым

Передача, статусы и приёмка

4. Сверьте всю передачу контакта

Проследите тест от поля до принятой записи и карточки агента. Сравните смысл номера и код страны, не подменяйте неоднозначность автоматической догадкой.

Готово: Исполнитель получил тот же контакт.

Не делайте так: Успех на экране скрывает потерю кода страны.

5. Разделите технический и деловой результат

Отмечайте формат, приём, доступность и разговор раздельно. Не называйте прошедший проверку номер подтверждённым клиентом.

Готово: Статус описывает факт конкретного этапа.

Не делайте так: Отсутствие ответа объявлено ошибкой формы.

6. Примите исправление по повторному тесту

Запишите версию, сценарий и результат до и после. Затем наблюдайте успешные обращения по сопоставимым источникам, не раскрывая телефоны в аналитике.

Готово: Барьер устранён, качество передачи проверено.

Не делайте так: Рост отправок без проверки контактов назван успехом.

Где контакт может измениться

Учебная карточка ошибок поля

Вымышленное агентство обслуживает собственников с разными номерами. Поддерживаемый контакт с разделителями отклонён, тот же без разделителей принят. Это учебный дефект, не результат проверки вашего сайта.

Сценарий	Наблюдение в примере	Что принять после правки
Вставка с пробелами	Отказ без объяснения	Тот же контакт распознаётся
Ввод без разделителей	Принят	Результат совпадает
Удалена цифра	Значение не распознаётся	Понятная подсказка и правка
Ошибка другого поля	Телефон стёрт	Применимые ответы сохранены
Передача агенту	Код страны потерян	Контакт передан без искажения

Проверяем удобство и точность. Не отключаем все ограничения ради увеличения отправок. Каждый дефект получает отдельный критерий исправления.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Некорректные данные	Проверьте номер и код страны. Ответы сохранены — если это действительно работает.
Номер подтверждён	Формат проверен; доступность проверяется отдельно.
Не дозвонились — плохая заявка	Попытка контакта без ответа; причина пока не установлена.

Как выбрать действие по наблюдению

Ситуация	Что проверить	Действие
Есть разделители	Тот ли поддерживаемый контакт	Не требовать бессмысленного переписывания
Не хватает цифры	Можно ли исправить	Показать понятную ошибку
Другая страна	Поддерживается ли услуга	Уточнить правило или альтернативу
Номер принят	Что попало агенту	Сверить итоговую запись
Нет ответа	Что известно фактически	Не менять формат без причины
Больше отправок	Каково качество контактов	Проверить дальнейший путь

Три вопроса владельцу формы

1. Какие номера нужны нашей услуге, а какие ограничены только привычкой?

2. Может ли посетитель понять и исправить ошибку, сохранив остальные ответы?

3. Как отличим формат, приём записи и состоявшийся разговор?

18 проверок телефонного поля

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

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.

Журнал проверочных вводов

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

Форма: _____ Версия: _____

Сценарий / способ ввода	Ожидается / наблюдаем	Исправление / повторный тест

Первый воспроизводимый дефект: _____

Что осталось неизвестным: _____

Повторный тест: _____

Сверка контакта по пути к агенту

Сверьте ввод, принятую запись и карточку агента. Смысл контакта важнее визуального сходства форматирования.

Переход / этап	Что должно сохраниться	Наблюдение / ответственное лицо

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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..

Согласуйте следующий шаг

Задача на исправление

Версия формы [какая], сценарий [ввод]. Ожидание [что должно быть], наблюдение [что произошло]. Контакт тестовый. Исправление [какое], критерий приёмки [как проверим], ответственный [кто], повторный тест [когда].

Первое действие после чтения

Возьмите один поддерживаемый тестовый контакт. Проверьте вставку, исправление и передачу агенту. Оформите первый воспроизводимый дефект и повторите сценарий после правки.

Ответственный: _____

Что ещё не проверено: _____

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 →

На14.10.2026 проверены рекомендации GOV.UK по вводу и пояснения Google libphonenumber о границах проверки. Поддерживаемые страны и виды контактов определяются вашей услугой.

GOV.UK Design System: ввод телефонных номеров

Google libphonenumber: границы проверки номера

Набор вводов без случайных звонков

Это сценарии для контролируемого теста. Полные номера здесь не приведены: один разрешённый контакт подставляется только в согласованном тестовом окружении.

Сценарий	Что меняется	Ожидаемая проверка
Ручной ввод	Способ набора	Можно закончить без помех
Вставка	Источник строки	Ничего не обрезано
Пробелы и скобки	Оформление контакта	Поддерживаемый номер узнаваем
Правка в середине	Одна цифра	Курсор и удаление предсказуемы
Неполное значение	Отсутствует часть номера	Есть понятное исправление

Начните с назначения поля и поддерживаемых вариантов. Один набор для заказа звонка может отличаться от набора для подтверждения доступа. Не называйте все проверки верификацией: каждый этап имеет свой критерий и свою цену ошибки. Ограничения должны быть видны человеку до неудачной попытки.

Используйте синтетические строки только там, где выключены внешние звонки и сообщения. Для проверки фактической доставки нужен контролируемый контакт с разрешённым тестом. Случайно составленная последовательность может совпасть с реальным номером; её нельзя считать безопасным адресатом по умолчанию.

Для каждой поддерживаемой записи сравните смысл контакта до и после обработки. Пробелы и разделители могут меняться, цифры и страна не должны угадываться. Если система не понимает контекст, уточнение лучше молчаливого превращения ввода в другой номер. Сохраняйте техническую подробность в задаче исполнителю.

Добавьте сценарий повторного редактирования после ошибки соседнего поля. Проверка только первой отправки пропускает потерю ответов, прыжки курсора и конфликт автозаполнения с маской. Наблюдение запишите отдельно от предположения: отказ виден, его причина ещё требует воспроизведения.

Карточка дефекта и приёмка исправления

Учебный дефект: поддерживаемая запись с разделителями отвергается, хотя тот же контакт без них принимается. У результата нет обещанного процента роста заявок.

Часть карточки	Заполненный пример	Критерий полноты
Условия	Мобильная форма, версия А	Версию можно повторить
Действие	Вставка тестового контакта	Понятен способ ввода
Наблюдение	Отказ без объяснения	Зафиксирован факт
Ожидание	Контакт принят без искажения	Сверена запись у агента
Приёмка	Повтор того же сценария	Результат и дата записаны

Разработчику нужны условия воспроизведения, а не оценка форма плохая. Укажите устройство, способ ввода и момент отказа. В общедоступный скриншот не включайте клиентские данные. Контролируемый тест позволяет обсудить дефект, не пересылая настоящую заявку по множеству рабочих чатов.

Исправление принимается по поведению. Поддерживаемая строка проходит, неполное значение можно поправить, остальные ответы остаются, агент получает правильный контакт. Закрытая задача исполнителя и зелёная галочка в интерфейсе не заменяют проверки последнего перехода в карточку обращения.

После технической приёмки наблюдайте реальные этапы отдельно: начало, ошибка, успешный приём, разговор. Событие ошибки может повторяться несколько раз у одного человека. Не считайте повторные попытки уникальными посетителями и не включайте полный телефон в названия аналитических событий.

Неответивший адресат не доказывает дефект формата. Сначала выясните, что наблюдалось: неверная запись, техническая недоступность или отсутствие ответа в конкретный момент. Изменение рекламы и состава аудитории также влияет на показатели. Вывод о пользе правки должен соответствовать имеющимся данным.