Звонки с сайта: схема учёта и тестовые сценарии

Проверьте номер, фактический вызов, источник и страницу. Найдите, где данные теряются между сайтом, телефонией, аналитикой и CRM.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта полей, шесть шагов, восемнадцать проверок, заполненный пример трёх сценариев и два рабочих листа. Клик, звонок и целевое обращение учитываются раздельно.

Авторский протокол приёмки, а не выполненная настройка сервиса. Все сценарии и числа учебные. Возможности, поля и правила привязки нужно подтвердить у выбранного поставщика.

Какой результат вы принимаете

Звонки приходят, но в CRM виден только общий источник. Вы подключаете коллтрекинг или принимаете работу подрядчика и хотите проверить контекст обращений.

Что задаём	Учебная версия	Ваша версия
Цель учёта	Источник + страницы + результат	
Источники	Реклама А, реклама Б, без меток	
События	Клик, вызов, разговор — отдельно	
Идентификатор	ID каждого вызова	
Приёмка	Сверка сервиса, аналитики и CRM	
Тестовые записи	Метка QA; исключить из продаж	

Что подготовить до теста

• Карта мест с телефоном: шапка, подвал, кнопки, виджеты, страницы.

• Описание динамического пула и правил закрепления у вашего провайдера.

• Согласованная модель атрибуции и определения нужных полей.

• Доступ к тестовым данным телефонии, аналитики и CRM.

• Разрешённый тестовый контакт и порядок пометки QA без рассылок.

Задача, номера и точки показа

1. Определите задачу и события

Запишите, какие источники и страницы надо различать. Отдельно определите клик, вызов, разговор и целевое обращение. Выберите правило учёта повторов и модель атрибуции.

Готово: Есть задание с названиями событий и ожидаемыми полями.

Не делайте так: Назвать любое нажатие на номер лидом.

2. Согласуйте схему номеров

Уточните у провайдера динамический пул, нагрузку, закрепление и поведение при нехватке номеров. Для постоянных внешних размещений согласуйте отдельную схему. Проверьте резервный контакт.

Готово: Известны охват, ограничения и путь звонка при сбое подмены.

Не делайте так: Назначить один динамический номер навсегда на PDF.

3. Проверьте все точки показа

Пройдите список страниц и элементов на компьютере и телефоне. Сопоставьте видимые цифры и ссылку набора. Перейдите из статьи к материалу без полной перезагрузки, если сайт так работает.

Готово: Номер и кнопка согласованы на всём выбранном маршруте.

Не делайте так: Проверить только шапку главной страницы.

Где на сайте ещё встречается номер?

Три входа и вся цепочка данных

4. Пройдите три сценария

В изолированных тестовых сессиях проверьте рекламу А, рекламу Б и вход без меток. До вызова сохраните ожидаемый источник и страницы, после — время, показанный номер и ID вызова.

Готово: Для каждого сценария есть ожидаемый и наблюдаемый результат.

Не делайте так: Объявить повторный источник ошибкой без проверки истории и атрибуции.

5. Сопоставьте аналитику и CRM

Найдите тот же вызов по ID и времени. Проверьте передачу, привязку к визиту, цель и поля CRM отдельно. Повторите вызов и проверьте пропущенный; не смешивайте их с новыми клиентами.

Готово: Одна цепочка подтверждена на всех нужных участках либо известен конкретный разрыв.

Не делайте так: Принять успех отправки данных за успех привязки.

6. Примите результат и назначьте контроль

Отметьте пройденные, непройденные и непроверенные сценарии. Зафиксируйте причины неизвестного источника, владельцев исправлений и повторный тест. Исключите QA из коммерческих выводов.

Готово: Есть протокол с условиями принятия и остатком работ.

Не делайте так: Менять рекламные бюджеты по неполным тестовым данным.

Какой факт подтвердит, что тест пройден?

А, Б и вход без меток

Вымышленный протокол, не результаты реального внедрения. N1–N3 — условные обозначения номеров. Поставщик может повторно использовать номер по своим правилам; важна подтверждённая связь события.

Тест	Вход / метки	Перед вызовом	Проверить
А	Статья А; yandex / cpc / qa_a	Материал А; N1	Метки А, обе страницы, ID
Б	Услуга Б; vk / cpc / qa_b	Страница Б; N2	Нет подмены источником А
В	Новая сессия без меток; страница В	Страница В; N3	Нет чужой QA-истории
Повтор А	Тот же подтверждённый контекст	Ещё один вызов	Новое событие в нужной истории

Отдельно фиксируются первая страница и страница с номером. Если провайдер не передаёт вторую, её нельзя придумать из первой. Вход без меток проверяется с учётом модели атрибуции.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Звонок засчитался	ID вызова найден в сервисе, проверены привязка и CRM
Страница — материал А	Указано, входная это страница или контекст номера
Два звонка — два клиента	Повторы разобраны по задаче и подтверждённой истории

Где теряется связь событий

Сбой / наблюдение	Что различить	Что проверить
Текст новый, набор старый	Цифры и ссылка разошлись	Оба элемента кнопки
Вызов есть, цели нет	Доставка и привязка различны	Статус и причину в отчёте
Даты отчётов различны	Дата визита и дата звонка	Период и часовой пояс
Нет второй страницы	Поле не передано / не поддержано	Возможности интеграции

Учебная выборка: 10 вызовов, 8 связаны с нужными визитами, 2 без привязки. 8 / 10 = 80% — полнота технической связи, а не конверсия в клиента.

Показатель	Значение	Вывод
Вызовы всего	10	Самостоятельные события
Сопоставлено	8	Связь проверена
Не сопоставлено	2	Причины ещё нужно выяснить
Полнота	80%	Не показатель окупаемости

Пять вопросов интегратору

1. Что означает каждое поле «страница»?
2. По какой модели указан источник?
3. Что происходит при нехватке номеров?
4. Как помечаются повтор и пропущенный вызов?
5. Как обнаружить сбой и кто его исправит?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок пути звонка

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

Задание и схема

- [ ] **Определить цель.** Нужная детализация названа. Если нет: уточнить отчёт.
- [ ] **Разделить события.** Клик не назван звонком. Если нет: исправить цели.
- [ ] **Выбрать атрибуцию.** Модель подписана. Если нет: согласовать правило.
- [ ] **Проверить пул.** Нагрузка учтена. Если нет: запросить расчёт.
- [ ] **Уточнить закрепление.** Границы известны. Если нет: спросить провайдера.
- [ ] **Настроить резерв.** Связь доступна при сбое. Если нет: проверить контакт.

Сайт и вызов

- [ ] **Проверить все места.** Номер меняется где нужно. Если нет: дополнить карту.
- [ ] **Сверить ссылку набора.** Набираются нужные цифры. Если нет: исправить кнопку.
- [ ] **Пройти переход.** Контекст не потерян. Если нет: проверить динамическую страницу.
- [ ] **Разнести страницы.** Первая и текущая различимы. Если нет: уточнить поля.
- [ ] **Записать время и ID.** Вызов можно найти. Если нет: повторить тест.
- [ ] **Проверить три входа.** Ожидание сопоставлено с фактом. Если нет: изолировать сценарии.

Аналитика и CRM

- [ ] **Проверить передачу.** Событие принято. Если нет: разобрать ошибку.
- [ ] **Проверить привязку.** Есть визит или причина. Если нет: изучить статус.
- [ ] **Сверить CRM.** Поля относятся к вызову. Если нет: проверить соответствие.
- [ ] **Проверить повтор.** История не задвоена. Если нет: уточнить правило.
- [ ] **Разобрать пропущенный.** Он не назван разговором. Если нет: поправить статус.
- [ ] **Отметить QA.** Тест не искажает продажи. Если нет: исключить из анализа.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Протокол тестовых звонков

До теста запишите ожидаемые источник и страницы. После — наблюдаемые поля сервиса, аналитики и CRM. Непроверенное не отмечайте успешным. Не публикуйте контакты и технические идентификаторы.

Сервис: _____ Дата / часовой пояс: _____

Сценарий / время	Ожидание	Факт / ID вызова	Статус / причина

Пройдено: _____ Ошибки: _____ Не проверено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Повторная проверка: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал исправлений и приёмки

Регистрируйте конкретное расхождение: элемент страницы, поле, статус привязки или правило CRM. Сохраните обезличенные подтверждения и условие принятия.

Разрыв цепочки	Подтверждение	Кто / исправление	Повторный тест

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нажатие названо целевым звонком. Разделите события и критерии.

Внешний PDF содержит номер сессии. Выберите устойчивый измеримый контакт.

Неизвестный источник угадывают. Сохраните неизвестность и причину.

Обновилась цифра, но не ссылка. Проверьте фактически набираемый номер.

Доставлено приравняли к привязано. Сопоставьте статус конкретного вызова.

Согласуйте следующий шаг

Задание на приёмку интеграции

Нужно проверить путь звонка с сайта в трёх тестовых сценариях: реклама А, реклама Б и новая сессия без меток. Покажите видимый и набираемый номер, ID вызова, источник по согласованной модели, первую страницу, доступный контекст страницы с номером, привязку в аналитике и запись CRM. Отдельно проверим повтор и пропущенный вызов. Неподдерживаемые поля и ограничения укажите прямо.

Первое действие после чтения

Выберите один путь из статьи к материалу. Составьте ожидаемые поля и выполните разрешённый помеченный тест. Сопоставьте его по ID и времени до изменения бюджета. Этот гайд сам звонки и заявки не создаёт.

Ответственный: _____ Модель: _____

Следующий тест: _____ Условие принятия: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: обращения есть, источник неизвестен?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы. Проверьте источники, скорость ответа и следующий шаг после обращения. Диагностика помогает выбрать участок работы для внедрения.

Найти потерянное звено →

Документация Яндекс Метрики и Calltouch проверена 16.09.2026. Протокол авторский, внешнее внедрение по нему не выполнялось. Функции и доступные поля зависят от поставщика и настроек.

Яндекс: передача звонков в Метрику

Яндекс: статусы отчёта «Звонки, детально»

Calltouch: статический и динамический учёт

Calltouch: настройки пулов номеров