От звонка к обращению без выдуманного источника

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

Событие и задача

- [ ] **Есть ID звонка.** Событие находится в журнале. Не сверяйте только суммы.
- [ ] **Время подписано.** Указан часовой пояс. Не смешивайте разные сутки.
- [ ] **Ответ отмечен.** Пропуск виден отдельно. Не называйте попытку разговором.
- [ ] **Задача установлена.** Есть содержание обращения. Не судите по длительности.
- [ ] **Повтор связан.** Сохранён ID обращения. Не умножайте новых клиентов.
- [ ] **Следующий шаг понятен.** Есть действие и владелец. Не оставляйте исход пустым.

Источник и основание

- [ ] **Тип номера известен.** Статический или динамический. Не смешивайте возможности.
- [ ] **Размещения сохранены.** Есть площадка и период. Не забывайте копии номера.
- [ ] **Визит подтверждён.** Доступна проверяемая связь. Не угадывайте сессию.
- [ ] **Модель записана.** Известны правила отчёта. Не сравнивайте разные модели молча.
- [ ] **Ответ клиента отделён.** Самоотчёт имеет свою колонку. Не заменяйте им технический источник.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Нет принудительного выбора канала. Не дорисовывайте распределение.

Сверка и решение

- [ ] **Даты разведены.** Звонок и визит различены. Не требуйте равных суточных сумм.
- [ ] **Фильтры проверены.** Тесты и статусы подписаны. Не скрывайте исключения.
- [ ] **Интеграция сверена.** Есть результат передачи записи. Не считайте отправку появлением.
- [ ] **Дубли объяснены.** Есть правило объединения. Не удаляйте историю событий.
- [ ] **Доступ ограничен.** Анализ использует обезличенные коды. Не копируйте контакты в общую презентацию.
- [ ] **Исправления прослеживаются.** Записаны причина, дата и автор. Не меняйте прошлое без основания.

Запишите факты и следующий шаг

В рабочий лист переносите обезличенные коды. Неизвестная связь остаётся неизвестной до появления проверяемого основания.

Период: _____ Дата: _____

ID / время / ответ / обращение	Источник / основание / модель	Исход / действие / владелец

Событие стало клиентом. Любой звонок назван новым обращением.

Источник дорисован. Пустая колонка заполнена предположением.

Повтор потерян. История удалена ради красивого итога.

Дата не уточнена. Сравниваются разные временные основания.

Номер стал человеком. Совпадение телефона принято за полную историю личности.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Что происходит после входящего звонка?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник обращения, обработку, договорённость и следующий шаг клиента.

Проверить обработку обращений →

Событие, обращение, основание источника и следующий шаг без принудительного распределения неизвестного. Подготовлено 2026-10-14.