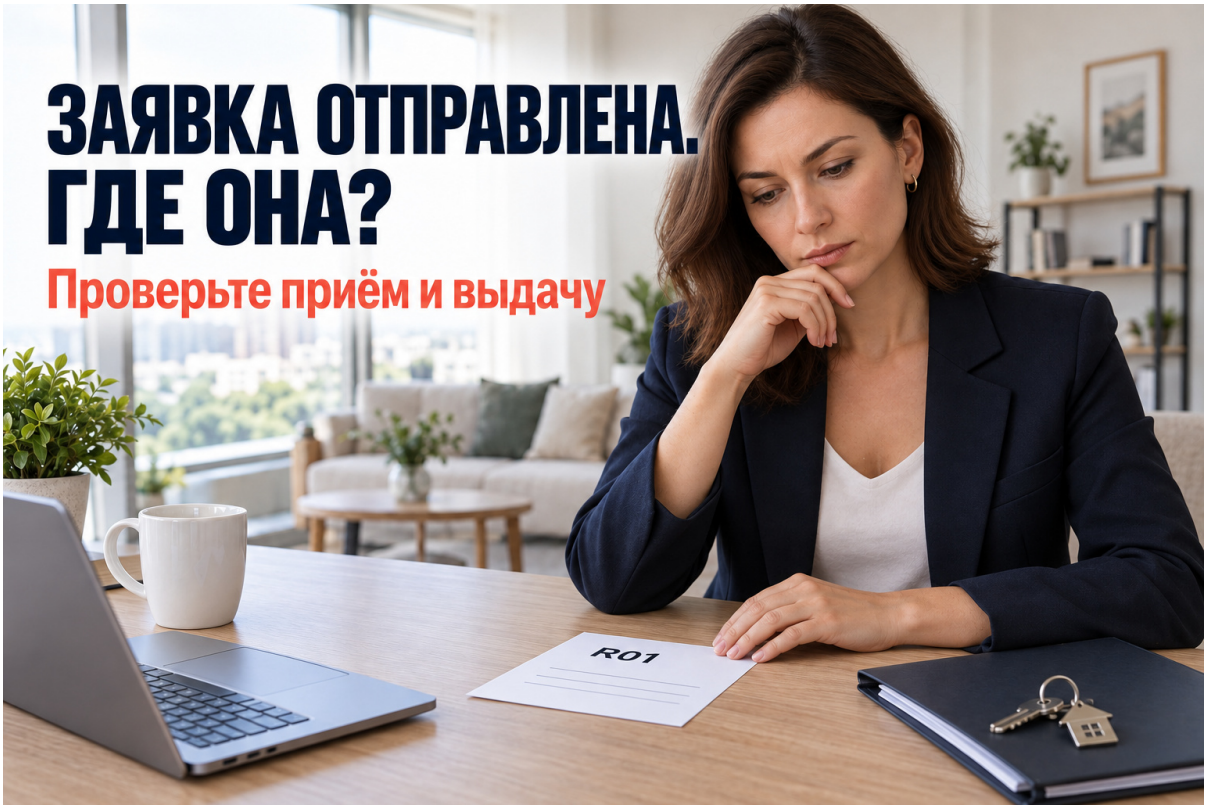
Контракт приёма обращения: поля, подтверждения и повторы

Проверьте приём от формы до рабочего результата. Внутри схема полей, учебный запрос R01, состояния выдачи, повторные попытки и действия при частичном сбое.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. R01 и сценарии учебные. Они не подтверждают работу действующей CRM, отправку уведомлений или выдачу файлов. Конкретный маршрут проверяют фактическими тестами.

Один запрос и разные состояния выполнения

Посетитель видит сообщение об успехе, но непонятно, сохранилось ли обращение, выдан ли материал и кто должен продолжить работу.

Запрос R01	Учебное состояние	Что означает
Приём	Сохранён, ID назначен	Можно найти исходную запись
Выдача	Ожидается или подтверждена	Отдельный результат маршрута
Запись для сотрудника	Создаётся при нужном основании	Не всякий файл является сделкой
Уведомление	Не подтверждено	Повторить этот шаг, сохранив R01

Что согласовать до автоматизации

- Тип обращения и обещанный результат.
- Минимальные поля с правилами обязательности.
- Действующие материалы, каналы и источники.
- Место надёжного сохранения и ID запроса.
- Состояния выдачи, CRM и уведомления.
- Правила повторов, очередь ошибок и ответственный.

Назначение, поля и проверка данных

1. Назовите тип и результат обращения

Разделите запрос файла, запись на разговор и заказ услуги. Определите, что считается принятым и какой следующий шаг обещан человеку.

Готово: Одна форма имеет понятное назначение.

Не делайте так: Открытие гайда посчитано готовой заявкой на сопровождение.

2. Согласуйте минимальные поля

Укажите ID материала, тип, канал и нужный контакт. Источник и страницы сохраняйте служебно, неизвестное не выдумывайте.

Готово: Каждое поле необходимо для выдачи, обработки или измерения.

Не делайте так: Данные собираются ради заполнения всех ячеек CRM.

3. Проверьте форму и принимающую сторону

Проверяйте обязательность и допустимые значения в интерфейсе и при приёме. Ошибка должна объяснять исправление и сохранять введённое по возможности.

Готово: Неполный запрос не объявляется принятым.

Не делайте так: Проверка браузера считается достаточной для всей системы.

Какие поля не нужны для этой задачи

Сохранение, повторы и очередь ошибок

4. Определите сохранение и состояния шагов

Назначьте ID запроса и источник истины. Разделите приём, выдачу, CRM и уведомление. Подтверждение клиенту должно соответствовать факту.

Готово: Каждый шаг имеет наблюдаемое состояние.

Не делайте так: Слово «готово» заменяет проверку записи.

5. Опишите повторы и частичные сбои

Повтор одной операции связывайте с исходным ID. Новый запрос того же человека различайте по задаче. Сохранённую запись не теряйте при сбое следующего шага.

Готово: Повторяется нужный шаг без независимых дублей.

Не делайте так: При сбое уведомления весь запрос создаётся заново.

6. Проверьте обе стороны и очередь ошибок

Пройдите обычный путь, неверные данные, двойную отправку и потерю ответа. Сверьте запись, выдачу и возможность обработки сотрудником.

Готово: Есть фактические подтверждения и ответственный за незавершённое.

Не делайте так: Уведомление остаётся единственным местом хранения.

Какое событие подтверждает приём

Поля и их назначение в маршруте

Учебное описание полей. Состав зависит от назначения формы и выбранного канала. Необязательные или неизвестные сведения нельзя заменять вымыслом.

Поле	Для чего нужно	Проверка
ID материала	Выдать выбранный комплект	Материал существует
Тип и канал	Выбрать нужный маршрут	Значение допустимо
Нужный контакт	Продолжить выбранным способом	Формат и наличие
Источник и страницы	Понять происхождение обращения	Служебные данные сохранены
ID запроса	Связать состояния и повтор	Одна логическая операция

Правильный формат email не доказывает доставку и прочтение. Переход в бот не подтверждает подписку. Для каждого результата нужен соответствующий факт.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Кнопка нажата, показываем «файл отправлен»	Показывать сообщение по подтверждённому состоянию выдачи.
Телефон уже есть, удаляем любое новое обращение	Различить повтор операции и новую задачу человека.
Уведомление не пришло, создаём всё снова	Проверить R01 и повторить только неуспешный шаг.

Что делать при неполном результате

Состояние	Что видит посетитель	Что делает система или сотрудник
Ошибка поля	Понятное исправление	Не принимает неполные данные
Сохранение не подтверждено	Нет ложного успеха	Проверяет или повторяет по ID
Запрос сохранён	Подтверждение приёма	Продолжает следующие шаги
CRM недоступна	Только подтверждённый статус	Сохраняет очередь передачи
Уведомление не отправлено	Не создаёт новый запрос	Повторяет уведомление
Новая задача старого контакта	Приём новой задачи	Сохраняет её отличие от повтора

Три вопроса к сохранению заявки

1. Какое событие позволяет показать «запрос принят»?
2. Где найти запись, если уведомления нет?
3. Как отличить повтор отправки от нового намерения человека?

18 проверок приёма обращения

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

Назначение и данные

- [ ] **Тип обращения назван.** Файл, разговор и услуга различены. Не превращайте скачивание в сделку.
- [ ] **Результат понятен.** Есть конкретное обещание посетителю. Не показывайте общий успех.
- [ ] **Материал определён.** Сохраняется действующий ID. Не выдавайте случайный комплект.
- [ ] **Канал допустим.** Понятен реальный способ получения. Не обещайте недоступную выдачу.
- [ ] **Контакт достаточен.** Нужные сведения соответствуют маршруту. Не создавайте фиктивные контакты.
- [ ] **Источник честный.** Страницы и метки сохраняются без вымысла. Не угадывайте кампанию по теме.

Приём и подтверждение

- [ ] **Поля проверены.** Есть проверки формы и приёма. Не полагайтесь только на интерфейс.
- [ ] **Ошибка объяснена.** Понятно, что исправить. Не стирайте всё без необходимости.
- [ ] **ID назначен.** Принятый запрос можно найти. Не ограничивайтесь экраном спасибо.
- [ ] **Сохранение подтверждено.** Есть фактическая запись. HTTP-успех не заменяет бизнес-факт.
- [ ] **Шаги различены.** Выдача, CRM и уведомление имеют статусы. Не называйте всё завершённым сразу.
- [ ] **Сообщение соответствует.** Клиент видит подтверждённое событие. Не пишите «отправлено» до отправки.

Повторы и обработка

- [ ] **Повтор связан.** Одна операция имеет стабильный ID. Не создавайте независимый дубль.
- [ ] **Новая задача сохранена.** Тот же контакт может обратиться иначе. Не удаляйте всё по телефону.
- [ ] **Частичный сбой виден.** Сохранённый запрос не теряется. Повторяйте неуспешный шаг.
- [ ] **Очередь имеет владельца.** Есть ответственный и порядок проверки. Не оставляйте «позже» без человека.
- [ ] **Проверены обе стороны.** Экран и запись сверены. Не тестируйте только кнопку.
- [ ] **Тесты отделены.** Проверки помечены и не идут в продажи. Не используйте реальных клиентов.

Правила полей и подтверждения

Поле включается ради понятной задачи. Не придумывайте контакт, источник или результат выдачи. Нужное подтверждение задаётся для каждого шага.

Тип обращения и канал: _____

Тип / результат / поле	Правило / источник / проверка	Сохранение / ID / подтверждение

Источник истины для приёма: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки маршрута: _____

Журнал повторов и частичных сбоев

При частичном сбое сначала найдите сохранённое обращение. Повторная попытка не должна бесконтрольно создавать новые записи или выдачи.

Сценарий / исходный ID	Фактические состояния / сообщение	Повторяемый шаг / владелец / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Экран успеха без записи. Обращение не подтверждено на стороне приёма.

Контакт выдуман. CRM заполнена несуществующими сведениями.

Повторы размножились. Одна попытка породила независимые задачи.

Новая потребность удалена. Совпадение контакта признано дублем любой операции.

Уведомление стало хранилищем. Исходную заявку негде найти при сбое канала.

Согласуйте следующий шаг

Описание правил одного маршрута

Тип обращения _____. Обещанный результат _____. Нужные поля _____. Приём подтверждается событием _____ и ID _____. Выдача имеет состояние _____. Запись для сотрудника _____. Уведомление _____. При повторе _____. Незавершённый шаг проверяет _____ к _____.

Первое действие после чтения

Выберите один тип обращения. Определите поля и подтверждение приёма, затем проверьте обычный запрос, повтор и сбой следующего шага с сохранением исходного ID.

Владелец незавершённых запросов: _____

Срок и способ проверки очереди: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Формы заполняют, а обращения или материалы теряются?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить приём данных, выдачу выбранного комплекта, передачу сотруднику и измерение фактического результата.

Проверить сохранение обращений →

14.10.2026 проверены MDN о проверке форм на стороне браузера и сервера и о Response.ok. Технический успешный ответ не заменяет подтверждение нужного бизнес-события.

MDN: проверка данных формы в браузере и на сервере

MDN: значение успешного HTTP-ответа Response.ok

R01: частичный сбой без потери принятой задачи

Вымышленный запрос выбранного комплекта сохранён. Уведомление не подтверждено. Это не повод автоматически повторять весь процесс.

Часть маршрута	Состояние примера	Действие
Исходная запись	Сохранена, R01	Оставить источник истины
Выбранный комплект	ID известен	Не подменять материал
Выдача	Проверить фактический результат	Не объявлять выполненной без события
CRM	Состояние по правилам маршрута	Не создавать фиктивный контакт
Уведомление	Не подтверждено	Повторить или разобрать этот шаг

Разделение состояний позволяет понять, что произошло. Если исходная запись существует, её не нужно терять при ошибке последующего сервиса. Сохраняйте связь всех действий с R01 и назначайте владельца незавершённого шага.

Тип обращения влияет на маршрут. Анонимное получение материала может не требовать создания сделки, а запрос разговора с пригодным контактом требует продолжения. Решите это заранее. Не заполняйте CRM фиктивными данными только ради одинаковой схемы для всех действий.

Сообщение посетителю должно соответствовать факту. Подтверждённый приём, отправка материала и ответ сотрудника являются разными событиями. Успешный технический ответ сервера не объясняет их автоматически: проверьте содержание подтверждения и соответствующую запись.

При невозможности сохранить данные не показывайте завершение. Если сохранение произошло, но ответ потерялся в сети, повтор должен помочь восстановить состояние по той же операции. Такой случай отличается от нового запроса другого комплекта и требует отдельной проверки.

Повтор операции и новое намерение различаются

Защита от дублей должна сохранять полезные новые запросы. Совпадение контакта само по себе не решает эту задачу.

Сценарий	Смысл	Ожидаемое поведение
Двойное нажатие	Та же логическая попытка	Связь с одним принятым ID
Ответ не дошёл	Результат неизвестен браузеру	Восстановить состояние без дубля
Другой комплект	Новое действие того же человека	Сохранить выбранный материал
Новый объект	Новая задача по прежнему контакту	Не удалить как старую заявку
Сбой следующей системы	Приём уже состоялся	Повторить нужный шаг

Отключённая кнопка полезна для интерфейса, но не заменяет обработку повторов при приёме. Запрос мог дойти до сервера, а подтверждение потеряться. Предусмотрите устойчивую связь попытки и результата, чтобы повтор не создавал конфликтующих независимых записей.

Проверяйте пустое обязательное поле и недопустимый ID материала. Понятная ошибка помогает исправить ввод, но данные также проверяются принимающей стороной. Формат контакта не подтверждает фактическую доставку сообщения. Измеряйте именно то событие, которое произошло.

У очереди ошибок должен быть владелец и срок внутренней проверки. Ограничьте повторные действия, чтобы не создавать бесконечные уведомления. Сохранённая запись важнее одного служебного сообщения: сотрудник должен найти запрос даже при недоступности канала уведомлений.

Тестовый маршрут проверяется со стороны посетителя и команды. Сверьте ID, материал, канал, источник, контакт и результат выдачи. Пометьте записи как тестовые. Нейросеть может предложить сценарии, но статус исправности устанавливается только по фактическим подтверждениям.