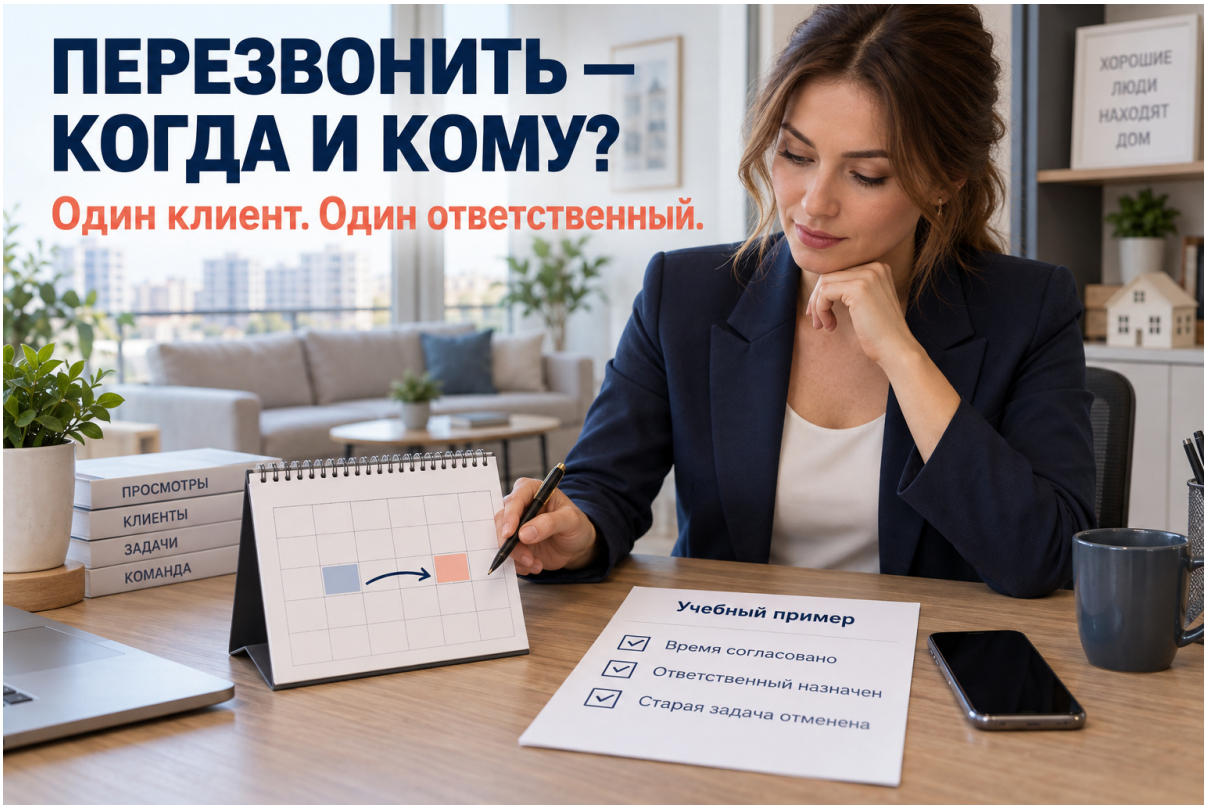
Журнал дозвона: согласованное время и правила остановки

Организуйте следующий контакт: основание, время, ответственный и фактический исход. При переносах сохраняйте один актуальный план.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все ситуации учебные. Не задаёт универсальное число попыток и не обещает рост конверсии от количества звонков.

Три записи с разным смыслом

Клиент получает несогласованные звонки от разных сотрудников, а переносы и ответы теряются между CRM и личными напоминаниями.

Часть записи	Что означает	Что не подменяет
Обращение	Исходная просьба и контекст	Не выполненный звонок
Задача	Планируемое действие владельца	Не согласие на любой контакт
Попытка	Фактическое действие и исход	Не консультация по умолчанию
Следующий шаг	Актуальная договорённость	Не старое напоминание

Что нужно для организованного контакта

- ID обращения и исходная просьба.
- Цель контакта и подходящий канал.
- Дата, время, пояс и статус согласования.
- Ответственный и подтверждение передачи.
- Фактические попытки, исходы и новые сообщения.
- Связанные напоминания и условия остановки.

Основание, время и владелец

1. Свяжите задачу с обращением

Сохраните ID и исходную просьбу. Назовите цель следующего контакта, соответствующую запросу человека.

Готово: Есть понятное основание звонка.

Не делайте так: Любое скачивание файла становится задачей позвонить.

2. Согласуйте канал и время

Отделите предложенный слот от подтверждённого. Уточните дату и часовой пояс, если это необходимо.

Готово: Понятно, когда и как ожидается контакт.

Не делайте так: После обеда трактуется по времени агента без проверки.

3. Назначьте владельца действия

Укажите одного ответственного за следующий контакт. При передаче дайте контекст и подтвердите принятие задачи коллегой.

Готово: Задача не потеряна между сотрудниками.

Не делайте так: Два человека звонят независимо или оба ждут другого.

Какая договорённость пока не подтверждена

Актуальность, исход и обновление очереди

4. Проверьте актуальность перед попыткой

Посмотрите новые сообщения, переносы, завершение вопроса и просьбы прекратить контакт. Отметьте взятие задачи в работу.

Готово: Звонок соответствует текущей ситуации.

Не делайте так: Старая очередь выполняется без чтения изменений.

5. Сохраните фактический исход

Запишите время, результат соединения, содержание договорённости или причину отсутствия разговора.

Готово: Технический статус не подменяет результат.

Не делайте так: Соединение считается полноценной консультацией.

6. Обновите очередь целиком

Замените старые задачи при переносе, отмените связанные контакты при остановке, проверьте передачу и просрочки.

Готово: Остался один актуальный план.

Не делайте так: Добавлена новая задача, но прежняя продолжает работать.

Какие старые задачи требуют отмены

Учебный перенос: с 10:00 на 12:00

Учебная ситуация в одном заранее согласованном часовом поясе. Разговор был на 10:00; в 09:55 клиент предложил 12:00, агент подтвердил перенос.

Событие	Действие в журнале	Что проверить
Исходный план 10:00	Задача связана с обращением	Есть владелец и цель
Сообщение 09:55	Сохранить просьбу о 12:00	Согласование подтверждено
Перенос	Обновить актуальное время	Старая задача заменена
Передача коллеге	Передать контекст и новую задачу	Коллега принял ответственность
Старое уведомление 10:00	Не выполнять устаревший звонок	Другие напоминания обновлены
Контакт 12:00	Сохранить фактический исход	Не считать успех заранее

Новая задача на полдень не отменяет старую сама собой. Проверьте все связанные напоминания и подтверждённого владельца.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Перезвонить позже	Уточнить дату, удобное время и канал; пока не согласовано.
Поставил коллегу, значит передал	Коллега получил контекст и подтвердил принятие задачи.
Звонок завершён, консультация прошла	Сохранён технический исход; содержание разговора и следующий шаг отдельно.

Как действовать при изменении плана

Изменение	Действие	Контроль
Клиент перенёс время	Согласовать новое и заменить старое	Не осталось активного дубля
Выбран письменный канал	Продолжить подходящим способом	Нет лишней задачи звонка
Ответственный сменился	Передать контекст и получить принятие	Есть один владелец
Вопрос уже решён	Отменить ненужный контакт	Связанные задачи обновлены
Просьба прекратить связь	Остановить будущие контакты	Проверены используемые каналы
Попытка без разговора	Записать исход и основание следующего шага	Нет автоматического вывода о клиенте

Три вопроса перед звонком

1. На каком основании человек ожидает этот контакт?
2. Кто отвечает за актуальное время и последние изменения?
3. Какие старые задачи нужно заменить или отменить?

18 проверок организации дозвона

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

До постановки задачи

- [ ] **Обращение связано с задачей.** Есть ID и исходная просьба. Не анонимное позвонить.
- [ ] **Цель контакта названа.** Соответствует запросу человека. Файл не запрос звонка.
- [ ] **Канал учтён.** Выбранный способ сохранён. Не подменяем письменный ответ.
- [ ] **Время имеет статус.** Предложенное и подтверждённое различаются. Не придумываем согласие.
- [ ] **Дата и пояс ясны.** Одинаковое понимание времени. Не местное время по умолчанию.
- [ ] **Один владелец назначен.** Ответственный за следующий контакт известен. Не общая очередь без хозяина.

Перед попыткой и после

- [ ] **Последние сообщения прочитаны.** Нет пропущенного переноса. Не работаем по старому плану.
- [ ] **Действие ещё актуально.** Вопрос не закрыт. Не звоним после решения задачи.
- [ ] **Остановка проверена.** Просьба прекратить учтена. Не обходим другим каналом.
- [ ] **Параллельная работа видна.** Задачу уже не выполняет коллега. Поле владельца не гарантирует блокировку.
- [ ] **Время попытки записано.** Есть фактическая отметка. Не только плановая дата.
- [ ] **Исход содержателен.** Связь и договорённость разделены. Соединение не консультация.

Переносы и контроль очереди

- [ ] **Старая задача заменена.** Новое время связано с прежним. Не два активных плана.
- [ ] **Другие напоминания проверены.** Телефон и CRM согласованы. Не забытые личные записи.
- [ ] **Передача принята.** Коллега получил контекст. Смена имени не завершение.
- [ ] **Пауза имеет условие.** Ясно когда можно вернуться. Не бесконечный повтор.
- [ ] **Просрочка разобрана.** Есть причина и исправление. Не только счётчик звонков.
- [ ] **Следующий шаг подтверждён.** Сохранены действие и участие сторон. Не автоматический звонок без основания.

Рабочий журнал контактов

Планируемое и фактическое время храните отдельно. Для договорённости укажите дату и при необходимости пояс; неизвестное не заполняйте догадкой.

Период: _____ Ответственный: _____

ID / цель / канал	Время / согласование / владелец	Попытка / исход / следующий шаг

Найденный сбой очереди: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка: _____

Переносы, передача и остановка

Проверяйте CRM и связанные личные напоминания. При передаче не ограничивайтесь сменой имени ответственного.

Перенос / ответ / остановка	Какие задачи заменить или отменить	Новый владелец / принятие / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Два сотрудника звонят по одному плану.. Назначьте владельца и обозначайте взятие задачи..

После переноса звонит старое напоминание.. Свяжите и замените прежнюю задачу..

Просьба о письме стала звонком.. Верните выбранный человеком способ ответа..

Соединение объявлено консультацией.. Проверьте содержание и согласованный результат..

Переданная задача осталась без принятия.. Подтвердите получение контекста новым владельцем..

Согласуйте следующий шаг

Карточка актуального контакта

Обращение [ID], просьба [что]. Цель контакта [зачем], канал [какой]. Время [дата/час/пояс], согласование [статус]. Владелец [кто], передача [принята/нет]. Последнее изменение [какое]. Попытка [фактическое время/исход]. Следующий шаг [основание]. Старые задачи [заменены/отменены].

Первое действие после чтения

Возьмите одну очередь контактов. Проверьте владельца, актуальность времени и исходную просьбу. Найдите старые задачи после переносов и устраните дубли плана.

Владелец следующего действия: _____

Какие задачи отменены: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения теряются между звонками и напоминаниями?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать первый ответ, ответственность и переход к согласованному следующему шагу.

Проверить организацию контактов →

14.10.2026 прочитана справка HubSpot, обновлённая 25.08.2026: дата, владелец, статус и исход звонка отражаются отдельно. Механизм предотвращения параллельных звонков зависит от вашей настройки.

HubSpot: дата, владелец, статус и исход звонка

Передача коллеге без потерянного звонка

Передаваемая задача содержит не только контакт, но и причину, время и последнее изменение.

Что передать	Учебный пример	Как проверить
Контекст	Обсуждение запроса клиента	Коллега понимает цель
Новое время	12:00 в согласованном поясе	Перенос подтверждён
История изменения	Просьба в 09:55 вместо 10:00	Старая задача заменена
Ответственность	Один новый владелец	Принятие отмечено
Результат	Заполнить после попытки	Исход не выдуман заранее

Передача начинается с актуального контекста. Коротко укажите, что человек запросил и какой результат ждёт от разговора. Ссылка на прежнюю переписку полезна, но не заменяет понятную задачу: новый сотрудник должен видеть важное изменение без поиска по всей истории.

Смена поля ответственного ещё не гарантирует, что коллега увидел задачу и сможет выполнить её вовремя. Договоритесь о подтверждении принятия. Если оно не получено, задача остаётся предметом контроля, а не исчезает из ответственности команды.

После переноса проверьте прежнее напоминание, личный календарь и другие используемые записи. Историю не нужно стирать: важно пометить старый план как заменённый и сохранить связь с новым. Это помогает понять, почему звонка в прежнее время не было.

Механизм защиты от параллельной работы проверяется на вашей системе. Поле владельца, отметка в работе и автоматическое распределение могут вести себя по-разному. Используйте безопасный учебный сценарий с двумя сотрудниками и убедитесь, что оба видят актуальное состояние до реального звонка.

Контроль очереди и правила остановки

Проверяйте организационные сбои, которые не видны в общем количестве наборов.

Сигнал	Вопрос	Исправление
Нет владельца	Кто выполняет следующий шаг?	Назначить и подтвердить
Пропущен слот	Почему обещание не выполнено?	Разобрать причину и согласовать изменение
Есть старый план	Что изменилось после постановки?	Заменить или отменить задачу
Нет исхода	Что произошло фактически?	Заполнить результат попытки
Поступила остановка	Какие контакты ещё запланированы?	Отменить связанные действия

Выберите рабочий период и просмотрите задачи с конкретными дефектами: без владельца, после прошедшего согласованного времени, со старым планом после переноса или без результата попытки. Каждая категория требует своего исправления; одна общая оценка активности агента мало помогает.

Просрочку разбирайте по причине. Очередь могла быть перегружена, сообщение потеряно, передача не принята или время понято по-разному. Не увеличивайте обещания точных слотов, если команда не может их обслужить. Изменение договорённости нужно согласовать, а не скрыть новой записью.

Остановка касается всех связанных будущих контактов, а не только задачи одного сотрудника. При решённом вопросе отмените ненужный шаг; при просьбе прекратить связь проверьте используемые каналы. Для паузы сохраните условие возможного возвращения, не создавая автоматический бесконечный повтор.

Нейросети можно поручить аудит обезличенного журнала: найти отсутствие владельца, противоречивое время и старые напоминания после переноса. Для каждой находки нужны строки-основания и вопрос ответственному. Модель не должна создавать контакты или выдумывать согласие; человек проверяет вывод до действия.