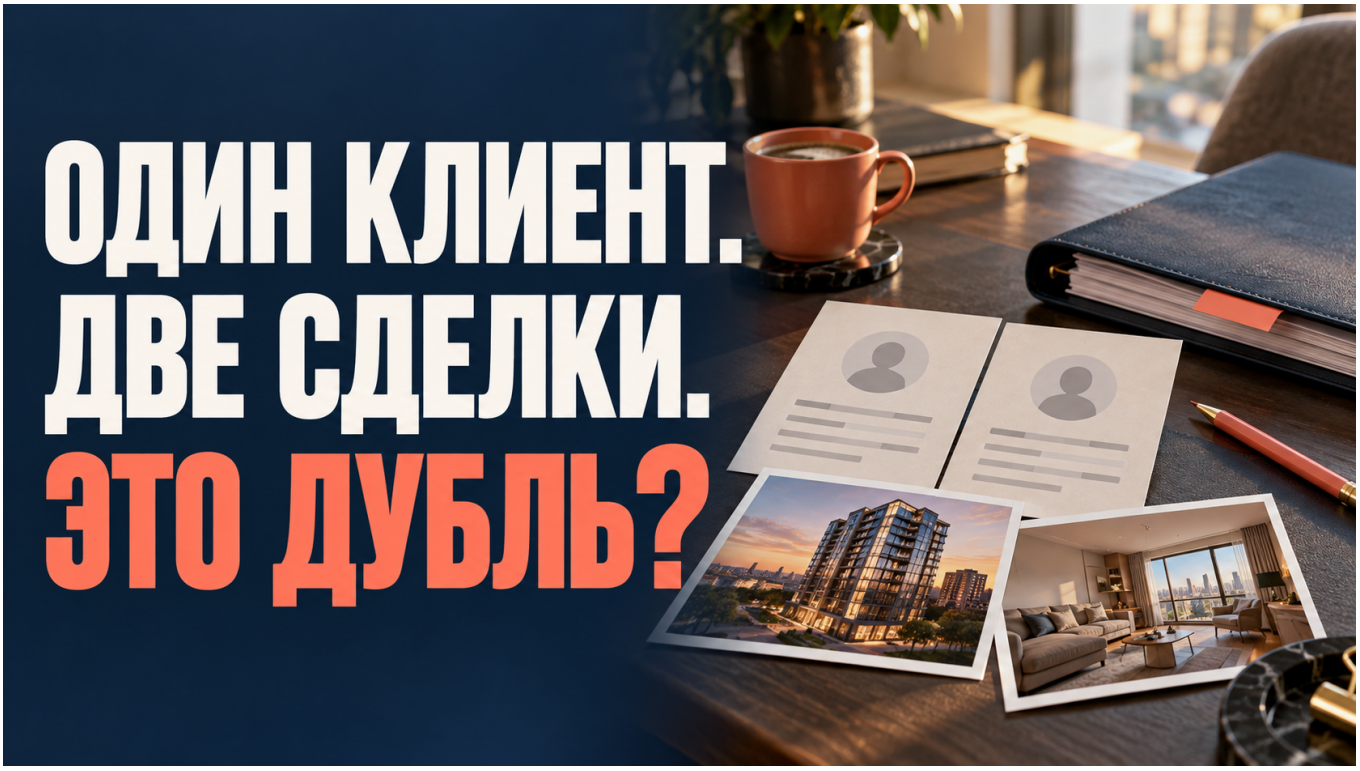
Один клиент, разные задачи: карта проверки дублей CRM

Разберите одну пару карточек: установите, одна ли это задача, выберите действие и проверьте сохранность рабочего процесса.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три разобранные пары, матрица «объединить / оставить / уточнить», журнал решений, приёмка результата и задание администратору. Подходит для организации ручного разбора в amoCRM.

Для ответственного риелтора и администратора CRM. Одинаковый телефон не означает одинаковую сделку. Это инструкция по принятию решения, а не скрипт массового удаления записей.

Сравните две карточки

Поиск дублей нашёл две сделки с совпавшими контактами. Не запускайте объединение, пока не выяснен смысл каждой сделки.

Поле	Карточка 101	Карточка 108
Задача	Показ квартиры К-18	Показ квартиры К-18
Создание	24.09, 12:00	24.09, 12:02
Важная история	Источник и первый звонок	Показ в пятницу
Решение	Вероятный повтор формы	Сверить условия и задачи

Что собрать до операции

• Номера обеих карточек, воронки, этапы и ответственные.

• Человек, объект, задача и текущий цикл работы по каждой записи.

• Открытые задачи, договорённости, звонки, переписки и документы.

• Источники обращений и внешние идентификаторы заявок, если есть.

• Права на операцию и проверенный с администратором способ сохранения нужных данных.

Установить смысл и сохранить данные

1. Сохраните исходную пару

Запишите номера карточек и ключевые условия. Просмотрите историю, а не только шапку. Уточните доступный способ сохранения данных и восстановления до изменений. Не исходите из предположения, что любую операцию можно отменить одной кнопкой.

Готово: Понятно, какие данные и договорённости есть в каждой записи.

Не делайте так: Начинать массовое объединение без проверенной единичной операции.

2. Сравните коммерческую задачу

Проверьте человека, объект, цель и цикл работы. Продажа квартиры и покупка дома одним клиентом — разные задачи. Общий семейный телефон тоже не доказывает, что все обращения относятся к одной сделке.

Готово: Есть основание считать пару дублем либо сохранить отдельные процессы.

Не делайте так: Принимать совпадение телефона за окончательное решение.

3. Разрешите расхождения полей

Сопоставьте цену, бюджет, этап, ответственного и следующий контакт. Для каждого конфликта найдите последнее подтверждённое условие. Более новая карточка может содержать старые данные интеграции; дата создания сама по себе не решает конфликт.

Готово: Выбранное значение объясняется конкретным источником или договорённостью.

Не делайте так: Брать все поля из более поздней записи автоматически.

Какое расхождение требует ответа:

Изменить, принять и исправить причину

4. Выполните выбранное действие

Подтверждённый дубль объединяйте с нужными правами и проверкой сохраняемых значений. Разные задачи оставьте раздельно с ясными названиями. Неясную пару пропустите, назначив конкретный вопрос ответственному и срок уточнения.

Готово: Действие соответствует матрице, причина записана в журнале.

Не делайте так: Отмечать «не дубли» только ради пустой очереди поиска.

5. Примите результат вручную

Откройте итоговую карточку: контакт, объект, условия, этап, ответственный, история и задачи. Проверьте ближайший показ и источник обращения. Уточните поведение связанных интеграций; не считайте исчезновение второй строки достаточной проверкой.

Готово: Менеджер может продолжить работу без потери договорённостей.

Не делайте так: Забывать задачу из второй карточки или подменять первый источник последним.

6. Исправьте причину повторов

Определите причину: повтор формы, повторная доставка интеграции, ручное создание или разные задачи клиента. Для технического повтора проверьте устойчивый номер обращения. Для команды задайте правило поиска существующего контакта до создания нового.

Готово: Причина названа и назначен владелец конкретного исправления.

Не делайте так: Блокировать все будущие обращения человека только по телефону.

Что проверю после операции:

Три пары, три разных решения

Условные номера карточек, объекты и ситуации. В реальном аккаунте решение принимают после просмотра истории и согласования с ответственным.

Пара	Что совпало	Что различается	Решение
А: 101 / 108	Человек, К-18, показ	Источник в первой, задача во второй	Кандидат на объединение; проверить перенос данных
Б: 205 / 211	Клиент Андрей	Продажа квартиры / покупка дома	Сохранить две сделки
В: 307 / 309	Семейный телефон	Имена и требования	Уточнить у ответственного

В трёх найденных парах только одна выглядит настоящим дублем. Количество кандидатов не равно числу лишних лидов. После объединения пары А отдельно проверьте сохранённую дату показа.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Телефон одинаковый — удалить	Одна задача по К-18, два отправления формы за две минуты; история проверена
Дубли разобраны	Из 12 пар: 3 подтверждённых дубля, 7 разных задач, 2 ждут ответа; числа учебные

Выберите действие по задаче клиента

Наблюдение	Действие	Что подтвердить
Один человек, объект и задача	Рассмотреть объединение	История и сохраняемые поля
Один человек, две задачи	Сохранить разные сделки	Ясные названия и контакт
Общий номер, разные люди	Уточнить участников	Кто обращается и с какой целью
Недостаточно сведений	Пропустить до ответа	Ответственный и срок

Пять вопросов ответственному

1. Это повтор одного обращения или новый цикл работы?
2. Какая из договорённостей последняя и чем подтверждена?
3. Есть ли важная задача или документ только во второй карточке?
4. Как сохраняются первый и текущий источники обращения?
5. Как проверим итоговую карточку и связанную интеграцию?

18 проверок разбора дублей

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

Перед решением

- [ ] **Карточки записаны.** Известны оба номера. Если нет: добавьте их в журнал.
- [ ] **История просмотрена.** Проверена каждая запись. Если нет: откройте события.
- [ ] **Человек установлен.** Понятен участник обращения. Если нет: уточните общий телефон.
- [ ] **Задача сравнена.** Совпадение не только по имени. Если нет: сверьте цель.
- [ ] **Объект проверен.** Есть конкретный объект или поиск. Если нет: уточните предмет работы.
- [ ] **Данные сохранены.** Способ согласован с администратором. Если нет: подготовьте сохранение.

При выборе действия

- [ ] **Права доступны.** Операция разрешена роли. Если нет: привлеките администратора.
- [ ] **Конфликты разобраны.** Значения подтверждены. Если нет: найдите источник.
- [ ] **Задачи учтены.** Ближайший контакт не потеряется. Если нет: запишите дату.
- [ ] **Источники различены.** Первый и текущий не смешаны. Если нет: уточните правило атрибуции.
- [ ] **Причина записана.** Решение объяснимо коллеге. Если нет: добавьте основание.
- [ ] **Неясность сохранена.** Назначен вопрос и срок. Если нет: отложите операцию.

После изменения

- [ ] **Контакт верен.** Имя и связь сохранены. Если нет: сверьте исходное.
- [ ] **Условия верны.** Объект и бюджет понятны. Если нет: проверьте поля.
- [ ] **Ответственный верен.** Работа закреплена за агентом. Если нет: назначьте владельца.
- [ ] **История доступна.** Нужные события найдены. Если нет: проверьте перенос.
- [ ] **Следующее действие есть.** Показ или звонок назначен. Если нет: восстановите задачу.
- [ ] **Причина устранения назначена.** Есть владелец исправления. Если нет: создайте отдельное действие.

Журнал кандидатов и решений

Пишите основание своими словами. Совпавший телефон — повод посмотреть пару, а не достаточное объяснение объединения.

Период: _____ Проверяющий: _____

Пара карточек	Задача / объект	Основание	Решение
Пара 1			
Пара 2			
Пара 3			
Пара 4			
Пара 5			
Пара 6			

Подтверждённых дублей: _____ из _____ кандидатов

Что осталось неизвестным: _____

Когда вернуться к неясным парам: _____

Приёмка итоговой карточки

Заполните после изменения. Если результат не подтверждён, передайте конкретное расхождение администратору.

Что проверяем	Где сохранено	Результат / кто
Контакт и условия		
Задачи и история		
Источники		
Интеграции		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Две разные сделки одного клиента. не объединяйте только по контакту.

Общий семейный номер. уточните участников и цель.

Расходятся бюджет или объект. найдите подтверждённое условие.

Есть неизвестная интеграция. уточните её поведение у администратора.

Источник перезаписался. сверьте историю и правило атрибуции.

Согласуйте следующий шаг

Задание администратору

Администратору: «По паре [номера] подтверждён повтор одной заявки [внешний номер, если есть]. Нужны история из первой карточки, задача [дата] из второй и сохранение источников по нашему правилу. До операции уточните способ сохранения данных; после неё проверим поля, задачу и повторную доставку заявки». Не подставляйте неустановленные сведения.

Первое действие после чтения

Выберите одну знакомую менеджеру пару. Заполните матрицу без изменений в CRM. Согласуйте решение, затем выполните и проверьте одну операцию. На этой основе уточните командное правило.

Ответственный менеджер: _____

Причина повторов / владелец: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Одна заявка теряется между несколькими карточками?

Диагностическая карта для риелтора помогает разобрать путь обращения, ответственность, источники и следующий контакт. Найдите причину путаницы до массовых изменений в CRM.

Разобрать путь своих заявок →

Проверено 24.09.2026 по справке amoCRM. Права, поля, интеграции и возможность восстановления проверяются в конкретном аккаунте. Примеры и матрица — авторские.

amoCRM — поиск и объединение дубликатов сделок