Дубли клиентов: журнал сопоставления и безопасный план очистки

Отделите повтор одной задачи от разных сделок и участников, сохраните обязательства и проверьте результат на одной подтверждённой паре.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три учебные карточки, шесть шагов, восемнадцать проверок, журнал сопоставления и контроль результата. Совпадение контакта не доказывает совпадение задачи.

Рабочая схема и вымышленные записи А/Б/В. Функции сверены по справке amoCRM; это не отчёт об очистке реальной базы. Влияние интеграций и возможность восстановления проверяются отдельно.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Три записи: один номер, разные решения

В группе карточек совпало контактное значение. Нужно понять, где повторное обращение, где другая задача и где другой человек, прежде чем менять записи.

Поле	Учебная группа	Ваша группа
Общий контакт	Условный код T1	
Запись А	К1: покупка квартиры	
Запись Б	К1: повтор той же формы	
Запись В	К2: продажа своего объекта	
Основание	История проверена менеджером	

Что подготовить для сопоставления

- Идентификаторы карточек и основание совпадения.
- Обезличенная рабочая таблица с постоянными кодами.
- Задачи, сроки, участники и источник каждого обращения.
- Перечень данных, которые должны сохраниться.
- Ответственный, доступные права и проверенный план восстановления.

Основание, участник, сохраняемая история

1. Выберите узкую группу и сохраните ссылки

Начните с одной пары или небольшой связанной группы. Запишите ID и основание совпадения. Не меняйте всю базу по похожим именам. Ограничьте доступ к рабочей выборке и оставьте только нужные для сравнения данные.

Готово: Любую исходную запись можно найти; основание сравнения видно.

Не делайте так: Собрать похожие имена без истории и начать массовую очистку.

2. Разделите участника и его задачу

Сверьте, кто обратился, по какому объекту, цели и периоду. Общий номер может относиться к нескольким людям, а один человек — вести разные сделки. При расхождении выясните факты, до ответа оставьте статус уточнения.

Готово: Есть подтверждённая классификация либо конкретный открытый вопрос.

Не делайте так: Считать одинаковый телефон достаточным доказательством одного клиента и процесса.

3. Опишите, что должно сохраниться

Выпишите основную задачу, этап, ответственного, обещания, ближайший срок, файлы, сообщения и источники. Разрешите конфликт полей по фактам. Сохраните доступный контрольный снимок; обычный экспорт не называйте полной резервной копией без проверки состава.

Готово: Ожидаемый результат определён до действия, план восстановления понятен.

Не делайте так: Выбрать новую карточку только потому, что она создана позже.

Что пока неизвестно об этой паре?

Одно действие, контроль, профилактика

4. Обработайте одну подтверждённую пару

Сотрудник с нужными правами сверяет выбранные записи и значения перед подтверждением. Используйте подходящий инструмент объединения, не ручное удаление вместо него. Неизвестные пары остаются на уточнении; разные задачи не сливаются ради уменьшения счётчика.

Готово: Одно действие соответствует установленным фактам и ожидаемому результату.

Не делайте так: Подтвердить все предложенные системой пары без чтения истории.

5. Проверьте историю и следующий шаг

Откройте итоговую карточку. Сверьте переписку, примечания, файлы, задачи, контакт, ответственного, этап и источники. Разберите повторные напоминания отдельно от разных обещаний. При расхождении остановите следующую партию и сохраните ID и описание.

Готово: Каждый обязательный элемент найден и отмечен в листе проверки.

Не делайте так: Считать операцию проверенной только по отсутствию сообщения об ошибке.

6. Найдите причину повторов и испытайте правило

Отдельно изучите создание новых входящих: форму, ручной ввод или интеграцию. До изменения контроля дублей сохраните настройку и ожидаемые результаты тестов. Проверьте повтор задачи, новую задачу того же человека и общий контакт разных людей на тестовых записях.

Готово: Изменение правила проверено без реальных рассылок и имеет описанные ограничения.

Не делайте так: После одной успешной пары автоматически включить новое правило для всей базы.

Какой результат остановит следующую партию?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

А и Б — кандидат; В отдельно

Все записи вымышлены. Т1 — код контакта, не телефон. Связи К1/К2 и задачи уже проверены человеком; без этого последняя строка остаётся на уточнении.

Запись	Участник и задача	Подтверждение	Решение
А	К1: покупка	Основная активная задача	Сохранить рабочую сделку
Б	К1: повтор формы	Та же задача и период	Кандидат на слияние с А
В	К2: продажа	Другой человек, общий Т1	Не объединять с А

Даже А/Б сначала требуют карты сохраняемых данных. Одинаковый контакт не доказывает дубль сделки; два процесса одного клиента могут оставаться разными.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Совпал телефон — один человек	Номер совпал; участник и задача проверяются
Мало полей — удаляем	Сначала читаем историю и открытые обещания
Источник перепишем на последний	Сохраним происхождение и историю обращений

Четыре решения вместо общего «дубль»

Результат проверки	Действие	Что зафиксировать
Повтор одной задачи	Подготовить проверенное объединение	Историю и конфликтующие поля
Тот же человек, иная задача	Сохранить разные процессы	Связь с контактом и цели
Разные участники	Не объединять	Причину совпадения
Недостаточно данных	Оставить на уточнении	Вопрос, кто и когда проверит

Ожидания задаются до теста с учётом вашей настройки. Если нужное различие не поддерживается, зафиксируйте ограничение и используйте контролируемую обработку.

Тест входящего	Ожидание	Проверка
Повтор той же задачи	По согласованному правилу повтора	История и следующий шаг
Новая задача К1	Отдельный процесс при таком замысле	Старая сделка не испорчена
К2 с общим контактом	Без ошибочного слияния с К1	Участники различимы

Шесть вопросов перед действием

1. Совпал участник или только контактное значение?
2. Одинаковы ли задача, объект и период?
3. Какие обещания и сроки нельзя потерять?
4. Какие поля конфликтуют и почему выбрано значение?
5. Как проверяется история источников?
6. Что делать, если итог не соответствует ожидаемому?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок до и после обработки

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

Основание решения

- [ ] **Сохранить ID.** Исходники находятся. Если нет: записать ссылки.
- [ ] **Назвать признак.** Совпадение объяснимо. Если нет: проверить поля.
- [ ] **Сверить участников.** Личность не угадана. Если нет: уточнить историю.
- [ ] **Сверить задачу.** Объект и цель известны. Если нет: разделить процессы.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Есть владелец уточнения. Если нет: не принимать ложное решение.
- [ ] **Ограничить выборку.** Нет лишнего раскрытия. Если нет: убрать ненужные данные.

До действия

- [ ] **Перечислить обещания.** Сроки и задачи видны. Если нет: прочитать историю.
- [ ] **Проверить файлы.** Нужный состав записан. Если нет: найти вложения.
- [ ] **Сохранить источники.** Первое и повторное различимы. Если нет: не перезаписывать вслепую.
- [ ] **Решить конфликт полей.** Есть фактическое основание. Если нет: запросить подтверждение.
- [ ] **Проверить восстановление.** План понятен. Если нет: уточнить у администратора.
- [ ] **Выбрать одну пару.** Подтверждённый дубль. Если нет: отложить сомнительное.

После действия

- [ ] **Сверить итоговую запись.** Нужный контакт и этап. Если нет: остановить при ошибке.
- [ ] **Сверить историю.** Сообщения и примечания есть. Если нет: разобрать расхождение.
- [ ] **Сверить задачи.** Обещания не потеряны. Если нет: восстановить нужный шаг.
- [ ] **Сверить источники.** Происхождение сохранено. Если нет: не выдумывать метки.
- [ ] **Проверить интеграции.** Нет неожиданных действий. Если нет: остановить дальнейшую партию.
- [ ] **Испытать профилактику.** Тесты с ожидаемым результатом. Если нет: не включать вслепую.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Журнал сопоставления карточек

Классифицируйте по фактам: повтор задачи, разные задачи, разные участники или недостаток данных. Сомнение оставляйте явным.

Группа: _____ Проверил: _____

Пара ID	Совпадение / факты	Задача / участник	Решение / вопрос

Подтверждённое решение: _____ Открытые вопросы: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка / ответственный: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Контроль сохранённой истории

Сверьте контакт, этап, ответственного, задачи, файлы, переписку и источники. Один общий знак «всё хорошо» не заменяет проверку пунктов.

Что сохранить	До действия	После действия	Проверил / расхождение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Разные имена при общем номере. Уточните участника до решения.

Один человек, разные задачи. Не сливайте процессы по контакту.

Восстановление непонятно. Уточните его до массового действия.

Потерялось обещание или источник. Остановите следующую партию.

Тест запускает сообщения клиентам. Изолируйте тестовые записи от реальной отправки.

Согласуйте следующий шаг

Промпт для подготовки вопросов

Сравни обезличенные пары по представленным фактам. Используй стабильные коды одинаковых значений. Раздели повтор одной задачи, разные задачи, разных участников и недостаток данных. Обоснуй каждую строку ссылкой на исходное поле. Не объединяй, не удаляй и не определяй личность по имени. Выпиши вопросы ответственному человеку.

Первое действие после чтения

Выберите одну сомнительную пару и запишите ID. Сначала подтвердите участников и задачу, затем составьте перечень сохраняемой истории. До этого не принимайте решение об объединении.

Ответственный за изменение: _____

Дата / ID результата: _____ Проверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявки размножаются, а контекст клиента теряется?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте приём обращений, фиксацию источников и сохранение следующего шага в рабочем процессе.

Проверить работу с заявками →

Подготовлено 16.09.2026 по официальной справке amoCRM. Журнал и проверочная схема авторские. Выборка вымышленная; поведение ваших интеграций и полноту восстановления нужно проверить отдельно.

amoCRM: поиск дублей и объединение сделок

amoCRM: привязка контакта к сделке

amoCRM: контроль входящих дублей