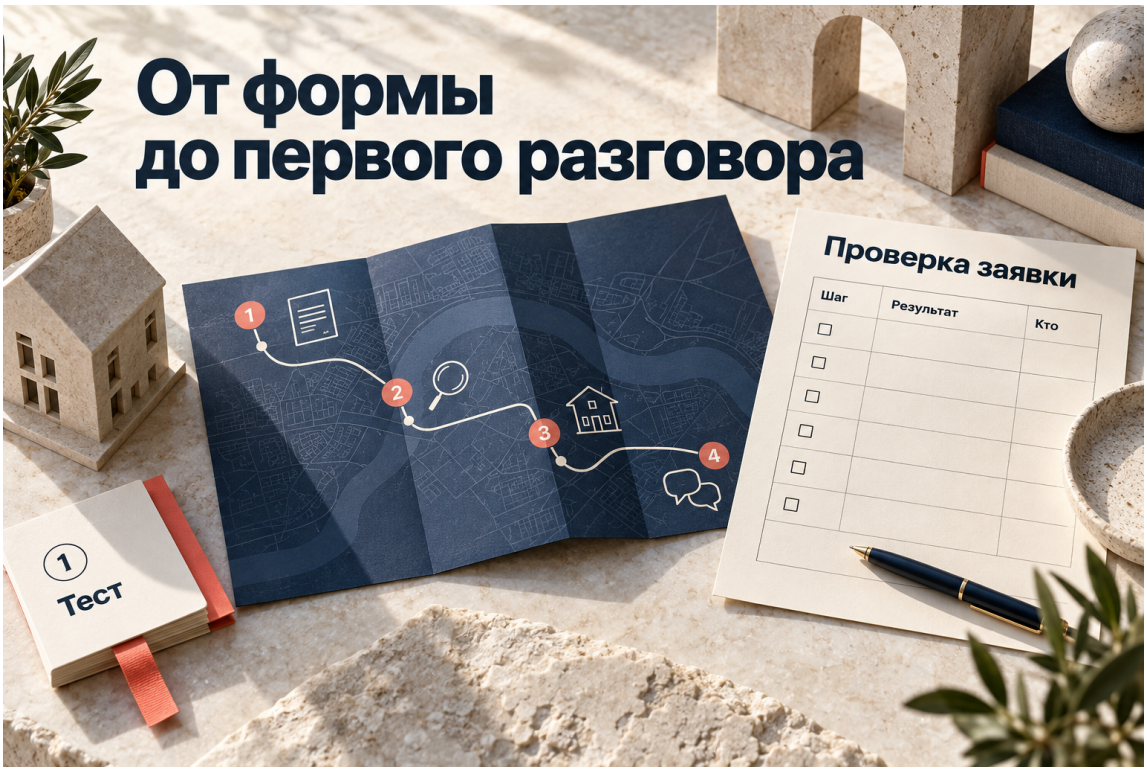
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Карта передачи заявки и журнал контрольных обращений

Вы проследите одно обращение от формы до ответственного и увидите, какое звено нужно исправить или подтвердить.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Список форм и страниц входа
- Свой контакт для разрешённого контрольного обращения
- Доступ проверяющего к результату в CRM

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Перечислите точки входа

Запишите страницу, форму, поля и ожидаемый исход. Переход в бот отделите от формы с телефоном или email.

Готово: Ни одна короткая форма не осталась за рамками проверки.

Ошибка: Один удачный тест объявлен проверкой всего сайта.

2 Подготовьте контрольную запись

Согласуйте тест и используйте свой контакт. Добавьте уникальную фразу, запишите страницу и исходные метки.

Готово: Результат находится без поиска по чужим клиентам.

Ошибка: Тест невозможно отличить от настоящего обращения.

3 Подтвердите сохранение приёма

Проверьте результат формы и номер запроса. У исполнителя уточните, где запрос сохраняется до внешних отправок.

Готово: Ошибка CRM не делает принятый контакт невидимым.

Ошибка: Форма показывает успех до подтверждения приёма.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Сверьте CRM и источник

Откройте запись по номеру, сравните контакт, вопрос, страницу, материал и метки. Назовите владельца следующего действия.

Готово: Менеджер видит контекст обращения без догадок.

Ошибка: Канал выдачи файла подменил первоначальный источник.

5 Проверьте уведомление и очередь

Сверьте номер и ссылку из уведомления. Проверьте принятие в работу, срок и исходный вопрос рядом со сводкой ИИ.

Готово: Есть ответственный, а не только сообщение в общем чате.

Ошибка: Генерация сводки блокирует обработку контакта.

6 Проверьте сбой, повтор и цель

С исполнителем проверьте технический повтор и новый запрос отдельно. Событие успешного приёма свяжите с сохранённой заявкой.

Готово: Дубли и ошибочные отправки не искажают результат.

Ошибка: Каждый клик считается успешным контактом.

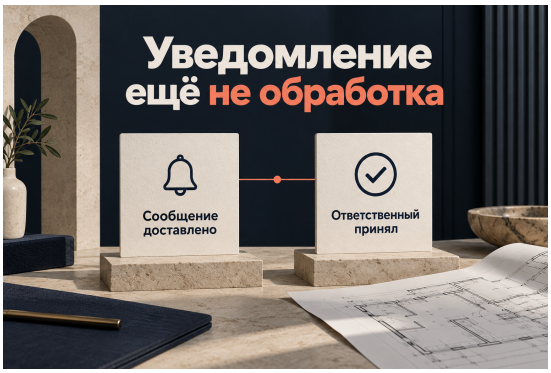
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

Учебный пример. Ситуация и значения созданы для объяснения способа работы, это не статистика клиентов и не обещание результата.

Шаг Т-21	Ожидаемый результат	Где найти
Приём	Номер и точный вопрос	Журнал принятой заявки
CRM	Контакт + страница + материал	Запись с номером Т-21
Ответственный	Следующее действие и срок	Задача сотрудника
Ответ	Реплика по вопросу	История сообщения

Одинаковый номер соединяет подтверждения. Полученное уведомление показывает только один участок. В учебном маршруте завершение обработки подтверждается принятым действием и ответом по вопросу.



Перенесите способ проверки на свою задачу

Числа и ситуации здесь учебные. Пустой лист для своего случая находится на странице 6.

Если обнаружили	Следующее действие
Форма успешна, записи нет	Проверить сохранённый приём и ошибку передачи.
Вместо источника только канал	Вернуть отдельные поля страницы и исходных меток.
ИИ недоступен, очередь стоит	Передать исходный текст без ожидания сводки.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Все действующие формы внесены в список.
- [ ] Для каждой формы задан ожидаемый исход.
- [ ] Клик и оставленный контакт разделены.
- [ ] У тестового обращения есть уникальный номер.
- [ ] Приём сохранён до внешней передачи.
- [ ] CRM содержит исходный вопрос без подмены.
- [ ] Первая страница и страница заявки различимы.
- [ ] Канал выдачи не заменяет источник трафика.
- [ ] Уведомление ведёт на правильную запись.
- [ ] Назначены ответственный и следующее действие.
- [ ] Сбой ИИ не блокирует сохранение контакта.
- [ ] Цель приёма подтверждена успешной заявкой.

Один пункт не подтверждён?

Запишите недостающий факт в рабочий лист. Укажите, кто его проверит и когда. Галочка означает выполненную проверку, а не намерение вернуться к ней.

Те же 12 пунктов и пустой рабочий лист есть в отдельном чек-листе для печати.

РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ДЛЯ СЕБЯ

Теперь разберите свою задачу

Сначала запишите факт или ожидаемый результат. Пустое поле означает, что ответ ещё предстоит получить.

Форма / страница	Ожидаю / получено	Ответственный / проверка
Точка входа		
Номер приёма		
Поля CRM		
Источник и материал		
Уведомление и действие		
Повтор и цель		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Найдите первое неподтверждённое звено маршрута. Если приём исправен, а контакт не развивается, проверьте работу риелтора с обращением в диагностической карте.

Сверяйте доступные функции и названия полей в своей версии сервиса перед настройкой. Примеры учебные; исходные данные замените своими.

amoCRM: сделки и пользовательские поля