Форма → CRM: карта полей и сценарии приёмки

Согласуйте передачу данных до подключения формы. Внутри пример запроса оценки L01, карта полей, правила продолжения и сценарии приёмки с двух сторон.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский комплект Нейросистемы риелтора. L01 и все значения являются учебными. Поля, доступы и правила дублей проверяются в конкретной CRM; работоспособность действующих подключений здесь не заявляется.

Запрос оценки и ожидаемый рабочий смысл

Карточка из формы создаётся, но задача клиента, источник, удобное время или ответственный теряются по дороге.

Пример L01	Что известно	Чего не следует заключать
Просьба	Оценить квартиру	Услуга продажи уже заказана
Связь	Телефон после 18:00	Встреча назначена на сегодня
Источник	Страница формы известна	Неизвестная кампания угадана
Работа агента	Уточнить время разговора	Договор уже согласован

Что согласовать до подключения формы

- Назначение и обещание одной формы.
- Описание человека, потребности и истории.
- Реальные поля, списки и их идентификаторы.
- Доступные сведения об источнике и страницах.
- Рабочий ответственный, резерв и первая задача.
- Сценарии приёмки, версия карты и владелец.

Назначение, сущности и соответствие полей

1. Опишите назначение формы

Запишите просьбу посетителя, обещанный результат и ожидаемое действие сотрудника. Разделите скачивание, подписку и запрос услуги.

Готово: Понятно, какая рабочая запись нужна для этого действия.

Не делайте так: Любой интерес к материалу считается готовой продажей.

2. Разделите сущности и повторные обращения

Определите, где хранится человек, где его потребность и где история. Пропишите условия поиска существующего контакта и сохранения новой задачи.

Готово: Один человек может иметь разные подтверждённые потребности.

Не делайте так: Совпадение телефона удаляет любую новую задачу.

3. Заполните карту соответствия полей

Для каждого значения укажите источник, назначение, обязательность, преобразование и правило отсутствия. Проверьте реальные ID полей и списков аккаунта.

Готово: Каждое значение имеет однозначное место и правило.

Не делайте так: Поле подключено по похожей подписи без проверки смысла.

Где сейчас теряется смысл запроса

Маршрут, приёмка и поддержка изменений

4. Назначьте маршрут и рабочую роль

Согласуйте этап, ответственного, резерв и первое действие. Проверьте доступ к карточке и нужным полям под ролью сотрудника.

Готово: Запись можно найти и продолжить работу.

Не делайте так: Администратор видит карточку, поэтому доступ агента считается проверенным.

5. Опишите приёмку по сценариям

Задайте входные данные и ожидаемый результат для обычного запроса, повтора, новой задачи старого контакта и частичного сбоя.

Готово: Критерии проверяются по фактам с обеих сторон.

Не делайте так: Одного скриншота формы достаточно для всего маршрута.

6. Зафиксируйте версию и ответственность

Сохраните результат проверки, дату, версию карты и владельца. После изменения формы или CRM повторяйте затронутые сценарии.

Готово: Известно, кто проверяет очередь и изменившиеся связи.

Не делайте так: После запуска правила полей больше никто не поддерживает.

Что должен увидеть рабочий сотрудник

Пример карты пяти значений

Учебная карта. Точные технические поля уточняются в аккаунте. У каждой строки дополнительно фиксируются обязательность, преобразование и правило при пустом значении.

Данные формы	Куда по смыслу	Правило передачи
Оценить квартиру	Тип обращения	Без замены на заказ продажи
Нужный контакт	Связанный контакт	Без фиктивных значений
После 18:00	Предпочтение по связи	Не подтверждённая встреча
Страница отправки	Источник конкретного запроса	Отдельно от первой страницы
ID L01	Связь исходного обращения	Сохранять вместе с результатом

Запись считается пригодной для работы, когда агент понимает просьбу и может выполнить следующее действие. Само наличие номера и общего названия карточки этого не доказывает.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Любая форма создаёт «горячего продавца»	Тип задачи записывается по фактической просьбе посетителя.
Повторный телефон означает ненужную заявку	Контакт проверяется отдельно от новой потребности человека.
В карточке нет источника, подставим рекламу	Отсутствие данных сохраняется по принятому правилу учёта.

Сценарии содержательной приёмки

Сценарий	Ожидаемый результат	Доказательство
Обычный запрос оценки	Правильные поля и задача	Запись доступна агенту
Не хватает обязательного	Понятное исправление	Нет ложного успеха
Та же отправка повторена	Нет независимых дублей	Связь с исходным ID
Старый контакт, новый объект	Новая потребность сохранена	История не затёрта
CRM временно недоступна	Запрос и очередь сохранены	Есть владелец и статус
Роль агента ограничена	Доступ достаточен для работы	Проверка под этой ролью

Три вопроса к подключению

1. Какое действие клиента создаёт именно эту рабочую задачу?
2. Кто увидит запись и что сделает первым?
3. Как будет доказано, что поля, повторы и новые потребности обработаны верно?

18 проверок передачи формы в CRM

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

Смысл обращения и данные

- [ ] **Назначение формы ясно.** Просьба клиента записана буквально. Не заменяйте её общей заявкой.
- [ ] **Результат определён.** Понятно обещание посетителю. Не обещайте лишний шаг.
- [ ] **Сущности разделены.** Контакт, задача и история различаются. Не теряйте новое намерение.
- [ ] **Карта полей заполнена.** Есть источник и место назначения. Не передавайте данные вслепую.
- [ ] **ID проверены.** Поля и списки соответствуют аккаунту. Не полагайтесь на подпись.
- [ ] **Пустое не выдумано.** Нет подставленного источника или имени. Не улучшайте карточку фантазией.

Продолжение работы

- [ ] **Тип задачи сохранён.** Оценка не превращается в заказ продажи. Не добавляйте квалификацию.
- [ ] **Страницы различены.** Первая и заявочная не смешаны. Не теряйте происхождение.
- [ ] **Предпочтение точно.** Время связи не считается встречей. Не создавайте ложную запись.
- [ ] **Этап согласован.** Он соответствует фактическому событию. Не отмечайте договор заранее.
- [ ] **Ответственный назначен.** Есть рабочий и резервный маршрут. Не оставляйте бесхозную очередь.
- [ ] **Доступ проверен.** Роль агента видит нужное. Не ограничивайтесь администратором.

Приёмка и поддержка

- [ ] **Повтор проверен.** Одна операция не размножает задачи. Не считайте ID гарантией сам по себе.
- [ ] **Новая задача сохранена.** Прежний контакт может обратиться иначе. Не объединяйте всё подряд.
- [ ] **Сбой имеет маршрут.** Исходный запрос и очередь доступны. Не храните всё в уведомлении.
- [ ] **Обе стороны сверены.** Экран и карточка соответствуют. Не принимайте по одной картинке.
- [ ] **Тесты обозначены.** Их можно исключить из продаж. Не смешивайте с клиентами.
- [ ] **Версия и владелец есть.** Изменения запускают нужные проверки. Не оставляйте карту без хозяина.

Карта соответствия полей

Не путайте подпись с идентификатором и предпочтение клиента с подтверждённой договорённостью. Неизвестные данные не заменяются догадками.

Форма и версия: _____

Поле / источник / значение	Назначение / обязательность / правило	ID поля / пустое / преобразование

Рабочая роль и первый шаг: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата приёмки: _____

Протокол проверки сценариев

Сверьте результат со стороны посетителя и сотрудника. Тестовая запись должна быть различима и исключаться из оценки реальных продаж.

Сценарий / тестовый ID	Ожидание / факт / доказательство	Расхождение / владелец / повторная проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Тип задачи придуман. Запрос оценки назван готовым заказом продажи.

Поле найдено по подписи. Идентификатор и назначение не сверены.

Повтор стёр новую потребность. Совпадение контакта заменило разбор задачи.

Проверял только администратор. Рабочая роль агента не проверена.

Нет владельца карты. Изменения формы и CRM остаются незамеченными.

Согласуйте следующий шаг

Задание на один маршрут передачи

Форма _____ обещает _____. Входное значение _____ передаётся в _____. При отсутствии _____. Исходный ID _____. Этап и ответственный _____. Первое действие агента _____. Повтор операции _____. Новая задача прежнего контакта _____. Приёмку подтверждает _____; версия _____, владелец _____.

Первое действие после чтения

Выберите одну форму оценки. Составьте карту пяти ключевых значений и проверьте обычный запрос, повтор и новое обращение существующего контакта по заранее записанным критериям.

Владелец карты и исполнитель: _____

Что изменилось и что перепроверить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Карточки создаются, а смысл обращения теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать форму, источник, передачу задачи сотруднику и дальнейшую обработку обращения.

Проверить путь обращения →

14.10.2026 проверена документация amoCRM о сущностях сделки и контакта. Используются только общие различия сущностей и назначение полей. Матрица приёмки является самостоятельным рабочим инструментом.

amoCRM: сущность сделки и доступные поля

amoCRM: контакт как отдельная сущность

Приёмка L01 по смыслу, а не по наличию карточки

Вымышленный посетитель просит оценку квартиры и предпочитает телефонную связь после 18:00. Ниже пример того, что нужно проверить исполнителю и руководителю.

Входной факт	Результат в рабочей записи	Расхождение
Оценка квартиры	Задача оценки сохранена	Записан заказ продажи
Предпочтение по времени	После 18:00, требуется согласование	Создана подтверждённая встреча
Известная страница формы	Сохранена точная страница	Заменена главной
Кампания неизвестна	Отсутствие данных обозначено	Подставлена активная реклама
Рабочий ответственный	Видит запись и нужные поля	Доступ есть только у администратора

Попросите исполнителя показать не только экран успешной отправки, но и итоговую запись под рабочей ролью. Агент должен понять задачу без повторного сбора уже переданной информации. Нужный доступ проверяется по реальным действиям сотрудника, а не по полномочиям администратора.

Предпочтение по связи сохраняется буквально. Оно не подтверждает дату консультации, согласие на услугу или готовность к договору. Следующее действие агента в примере: связаться согласованным способом и уточнить удобное время разговора об оценке. Автоматически назначенная внутренняя задача не становится встречей клиента.

Дополнительные сведения включаются ради следующего шага. Не требуйте документы или подробный адрес только потому, что для них существует поле. При отсутствии имени или источника используйте честное обозначение неизвестного. Фиктивное заполнение создаёт видимость полноты и мешает дальнейшему анализу.

Сохраните снимок входных данных, ID обращения и проверенный результат без лишних персональных сведений в общих документах. Тестовые контакты используйте под контролем команды, с явной отметкой теста. Этот лист задаёт критерии будущей проверки и не является подтверждением реальной отправки.

Как передать карту исполнителю и поддерживать её

Полезное задание описывает правила и критерии. Название CRM или обещание «всё связать» не заменяет этих договорённостей.

Что согласовать	Что зафиксировать	Когда вернуться
Соответствие полей	Источник, ID, тип, преобразование	Изменилась форма или справочник
Связь сущностей	Человек, задача, история	Появился новый тип обращения
Повторы	Та же операция и новая потребность	Сменился способ передачи
Продолжение	Роль, ответственный, резерв	Изменилась команда или доступ
Приёмка	Ожидание, факт, доказательство	Затронутый маршрут обновлён

Укажите владельца карты со стороны бизнеса и исполнителя подключения. Первый отвечает за смысл полей и работу команды, второй за реализацию и наблюдаемость передачи. Это не обязательно разные люди, но обе ответственности должны быть понятны. Незавершённые вопросы отмечаются явно, а не закрываются предположениями.

ID исходного обращения помогает связать попытки и результат. Однако наличие параметра с похожим названием само по себе не гарантирует защиту от дублей. Условия работы конкретного решения проверяются по документации и сценариям. Отдельно испытывайте потерянное подтверждение после успешного создания записи.

При временной недоступности CRM важны сохранённый запрос, очередь и ответственный за восстановление. Уведомление является сигналом, а не единственным хранилищем. После повторной передачи сверяйте правильную запись и задачу, а не только отсутствие технической ошибки.

После изменения одной формы не нужно без причины заново проверять весь неизменённый сайт. Определите затронутые поля, маршруты и соседние сценарии. Зафиксируйте новую версию карты и фактический результат проверки. Нейросеть может помочь заметить пробелы в задании, но не подтверждает работу интеграции без наблюдения.