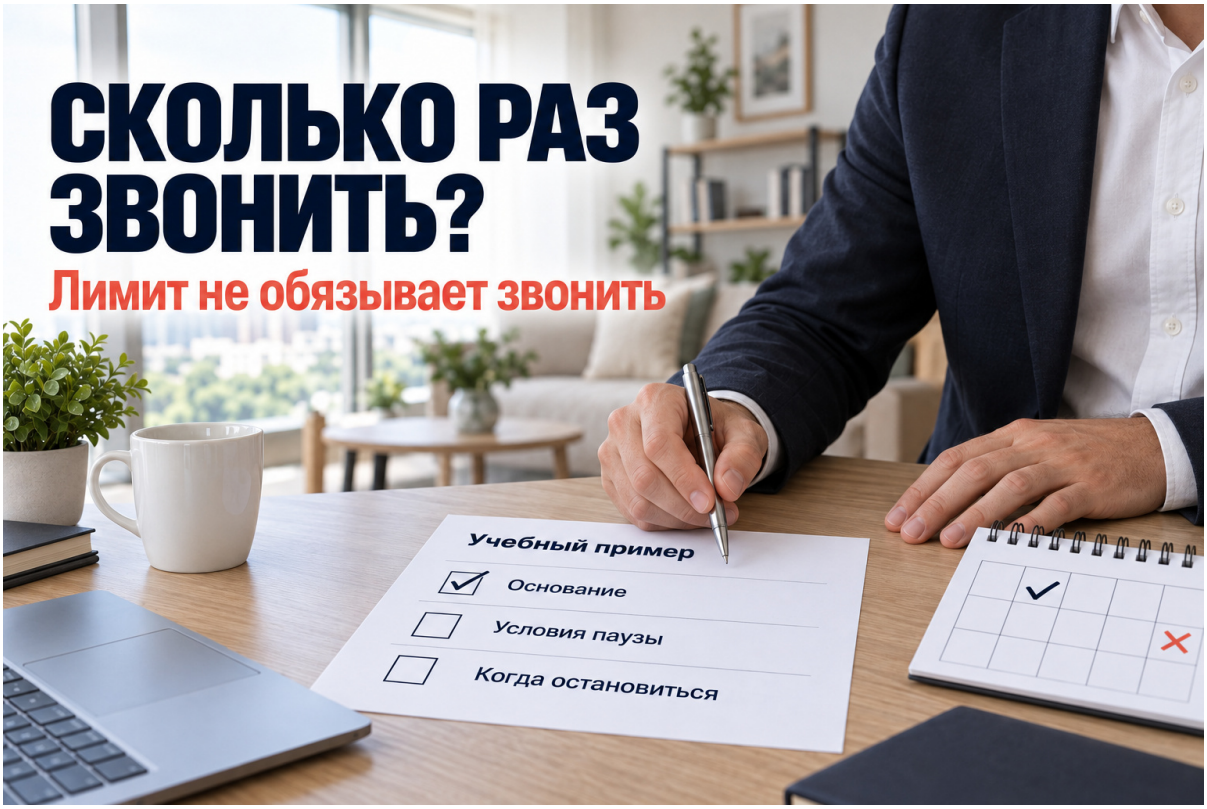
Лимит контактов по сценарию: регламент и контроль

Определите основания, границы и события завершения сценария. Проверьте, что лимит ограничивает лишние действия и не превращается в обязательную норму звонков.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Числа и ситуации учебные. Две возможности связаться в примере не являются рекомендуемой нормой для других обращений.

Лимит работает внутри конкретного сценария

Команда спорит о числе звонков или автоматически повторяет контакт без ясной цели, периода и условий остановки.

Элемент правила	Учебный вариант	Что ограничивает
Вход	Запрошенный разговор	Нет цикла без основания
Резерв	Заранее согласованное окно	Не произвольный повтор
Цель достигнута	Вопрос обсудили	Резерв отменяется
Прекращение контакта	Просьба человека	Все дальнейшие шаги останавливаются

Что определить до запуска последовательности

- Сценарий, исходная просьба и цель.
- События паузы, остановки и смены формата.
- Определение попытки и источник счётчика.
- Период, верхняя граница и нагрузка по каналам.
- Правила дублей, передачи и повторного входа.
- Версия, владелец, тесты и критерии результата.

Основание, остановка и единица счётчика

1. Опишите условие входа

Укажите, какая просьба или договорённость запускает сценарий и какой результат он должен дать.

Готово: Основание контакта проверяемо.

Не делайте так: Любая запись в базе получает одинаковый цикл.

2. Назовите события остановки

Определите, что отменяет дальнейшие шаги: достигнутая цель, смена формата, пауза или прекращение контакта.

Готово: Событие имеет конкретное действие.

Не делайте так: Остановка меняет подпись, но оставляет очередь.

3. Определите единицу счётчика

Разделите задачу, начатую попытку, технический сбой и разговор. Укажите источники фактических событий.

Готово: Счётчик отражает выбранную единицу.

Не делайте так: Разные события складываются как одинаковые попытки.

Какие события должны отменять продолжение

Границы, тесты и пересмотр правил

4. Задайте границы сценария

Запишите период, верхнюю границу, правила повторного входа и общую нагрузку по каналам.

Готово: Лимит не сбрасывается техническим дублем.

Не делайте так: Передача сотруднику запускает всё заново.

5. Проверьте граничные случаи

Разберите ответ между шагами, параллельную работу, повтор доставки и старое напоминание после остановки.

Готово: Известен ожидаемый результат каждого теста.

Не делайте так: Названию функции доверяют без проверки поведения.

6. Сравните результат и пересмотрите правило

Смотрите на согласованные шаги, неизвестные причины и остановки при сопоставимых условиях. Сохраняйте версии.

Готово: Изменение объясняется данными и задачей.

Не делайте так: Количество наборов стало единственным показателем успеха.

Где счётчик может обнулиться ошибочно

Учебный сценарий: резерв отменён

Вымышленный клиент заранее согласовал основное и резервное окно. Для иллюстрации верхняя граница равна двум фактическим попыткам по этой цели.

Условие	Учебный ход событий	Решение
Основное окно	Разговор состоялся	Записать фактическую попытку
Цель	Нужный вопрос обсудили	Прежний сценарий завершён
Резервное окно	Оставалась вторая возможность	Отменить ненужный звонок
Счётчик	Использована 1 из 2 возможных	Не добирать до лимита
Если поступила остановка	Человек просит больше не связываться	Резерв тоже отменяется
Если изменено время	Нужна актуальная договорённость	Старые задачи пересмотреть

Верхняя граница не требует исчерпать все возможности. Успешный разговор или остановка прекращают прежний сценарий раньше лимита.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Нужно обязательно сделать все попытки	Выполняем только актуальные действия до цели или события остановки.
Передали коллеге, начнём заново	Сохраняем историю и ограничения того же обращения.
Функция называется пауза, значит всё остановлено	Проверяем будущие задачи и сообщения в выбранной настройке.

Как событие меняет последовательность

Событие	Действие	Проверка
Цель достигнута	Завершить прежний сценарий	Резервные шаги отменены
Просьба прекратить	Остановить будущие контакты	Нет обходной цепочки
Согласована пауза	Сохранить условие возвращения	Не работает старое расписание
Повтор доставки	Связать с исходным событием	Счётчик не обнулился
Новая самостоятельная просьба	Определить подходящий сценарий	Основание подтверждено
Технический сбой	Проверить маршрут отдельно	Нет бесконтрольных повторов

Три вопроса к верхней границе

1. Какое событие прекращает этот сценарий раньше лимита?

2. Что считается попыткой и когда счётчик может начаться заново?

3. Как проверено, что остановка отменяет реальные будущие действия?

18 проверок регламента попыток

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

Основание и остановка

- [ ] **Сценарий назван.** Есть конкретный запрос. Не все контакты одинаковы.
- [ ] **Условие входа проверяемо.** Сохранена просьба или договорённость. Не повод по догадке.
- [ ] **Цель содержательна.** Понятен полезный результат. Не выполнить все наборы.
- [ ] **События остановки заданы.** Будущие шаги отменяются. Не только смена статуса.
- [ ] **Пауза определена.** Есть условие возвращения. Не бесконечная отсрочка.
- [ ] **Смена формата учитывается.** Старый сценарий прекращается. Не параллельная цепочка.

Счётчик и границы

- [ ] **Единица названа.** Попытка отличается от задачи. Не смешиваем события.
- [ ] **Сбои вынесены отдельно.** Проверяется собственный маршрут. Не бесконечные технические повторы.
- [ ] **Период задан.** Ясно к чему относится лимит. Не число без границ.
- [ ] **Верхняя граница обоснована.** Это локальное правило. Не универсальная норма.
- [ ] **Каналы учитываются вместе.** Видна общая нагрузка. Не независимые обходные лимиты.
- [ ] **Повторный вход имеет основание.** Новая просьба отличается от дубля. Не обнуление истории.

Проверка и изменение

- [ ] **Ответ между шагами проверен.** Следующее действие пересмотрено. Не слепая очередь.
- [ ] **Передача не сбрасывает счётчик.** История сохраняется. Не новый цикл у коллеги.
- [ ] **Дубли не запускают заново.** ID события связан. Не повторная кампания.
- [ ] **Остановка проверена фактически.** Будущие задачи отменены. Не доверяем названию функции.
- [ ] **Результаты сопоставимы.** Одинаковые сценарии и определения. Не сравниваем разные группы.
- [ ] **Версия сохранена.** Есть дата и причина изменения. Не переписываем правило молча.

Карточка границ контакта

Число задаётся для конкретного сценария. Владелец, версия и основания обязательны; резервная возможность не создаёт обязанность контакта.

Сценарий: _____ Версия: _____

Вход / цель / канал	Счётчик / период / верхняя граница	Пауза / остановка / повторный вход

Цель и основание: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки правила: _____

Матрица тестов остановки и повтора

Проверяйте в изолированной среде. Ответ, остановка, дубль и передача должны менять поведение так, как записано в регламенте.

Тестовый случай	Ожидаемое поведение	Факт / исправление / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Лимит воспринимается как обязательный план.. Добавьте прекращение после цели и актуального события..

Каждый канал считает только себя.. Проверьте общую нагрузку на человека..

Повторная доставка обнуляет историю.. Свяжите событие и сохраните прежние ограничения..

После остановки остаётся автоматическое сообщение.. Исправьте отмену связанных будущих шагов..

Результат измеряют только наборами.. Добавьте согласованные шаги и причины остановки..

Согласуйте следующий шаг

Паспорт проверяемого сценария

Сценарий [название], версия [дата]. Вход [основание], цель [результат], канал [какой]. Попытка считается [как], период [какой], граница [почему]. Пауза [условие], остановка [события], повторный вход [основание]. Владелец [кто], проверка [тесты и результат].

Первое действие после чтения

Выберите один сценарий. Сначала запишите события остановки, затем правила счётчика и повтора. Проверьте, что достижение цели отменяет оставшиеся действия.

Владелец регламента: _____

Что исправить после проверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Звонков много, а следующий шаг с клиентом неясен?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник обращения, ожидание человека и правила обработки, чтобы активность приводила к полезной работе.

Разобрать правила обработки →

14.10.2026 прочитана справка HubSpot от 30.09.2026: исключение из последовательности прекращает будущие шаги, условия автоматического исключения настраиваются. Локальный регламент нужно проверять в своей системе.

HubSpot: прекращение будущих шагов последовательности

Заполненная карточка учебного регламента

Две заранее согласованные возможности показаны только для объяснения границы. Для другой задачи нужен собственный обоснованный порядок.

Поле	Учебное содержание	Контроль
Основание	Человек запросил разговор	Не выводим из скачивания
Окна	Основное и резервное согласованы	Есть подтверждение
Верхняя граница	2 фактические попытки по цели	Это предел, не план
Успешная первая	Вопрос обсудили за 1 попытку	Вторая отменена
Остановка	Цель достигнута или просьба прекратить	Нет дальнейшей цепочки

Локальный регламент начинается с основания. В учебном случае человек действительно запросил разговор и согласовал резерв, если первый контакт не состоится. Этот пример нельзя переносить на скачивание файла или неопределённый контакт из базы, меняя только название сценария.

После успешного первого разговора прежняя цель достигнута. В журнале остаётся одна фактическая попытка, а резервная возможность отменяется. Такой результат не является недоработкой сотрудника: ограничение защищает от лишнего действия, а не требует выполнить каждый предусмотренный шаг.

Если до резерва поступила просьба прекратить контакт, дальнейшая задача тоже отменяется. Система должна проверить актуальное состояние перед выполнением. Новое событие важнее ранее сформированной очереди; смена канала не даёт основания продолжать то же нежелательное предложение.

Если человек изменил время или сформулировал новую задачу, зафиксируйте конкретное содержание. Пересмотрите старые задачи и выберите подходящий сценарий. Историю прежних контактов сохраняйте, чтобы повторный вход не выглядел как полностью новая ситуация без ограничений.

Матрица тестов для границ и остановки

Проверка поведения показывает больше, чем название статуса в интерфейсе.

Учебный тест	Ожидаемый результат	Что фиксировать
Ответ между шагами	Следующий шаг пересмотрен	Новый контекст и решение
Передача коллеге	История не обнулена	Владелец и прежний счётчик
Технический дубль	Новый цикл не появился	Связь ID события
Остановка сценария	Будущие шаги отменены	Задачи и автоматические сообщения
Смена версии	Новые правила применяются явно	Дата, причина и группа

Запишите ожидаемое поведение до теста. Если человек ответил между постановкой задачи и её выполнением, система или сотрудник должны увидеть новое состояние. Проверяйте именно отмену или пересмотр действия, а не только появление заметки в карточке.

Повторная доставка и передача сотруднику особенно важны для счётчика. Они не создают новую просьбу клиента сами по себе. Сохраните связь с исходным обращением и сравните фактическое поведение с регламентом. Иначе одна логическая задача может проходить несколько полных циклов незаметно для команды.

Остановка действует на будущие шаги и не удаляет историю уже выполненного. Проверьте все связанные используемые каналы, включая автоматические сообщения и личные напоминания. Не считайте функцию исправной только по её названию; нужное поведение подтверждается тестовым результатом.

Для пересмотра правил сравнивайте сопоставимые сценарии и сохраняйте исходные количества. Смотрите на согласованный следующий шаг, неизвестные причины, остановки и лишние контакты. Нейросеть может найти противоречия в обезличенном регламенте и предложить тесты, но не должна придумывать нормы попыток или новое согласие человека.