Контактность: 18 проверок расчёта и обработки

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Правило и группа

- [ ] **Контакт определён.** Нужен ответ нужного человека по обращению. Доставка сообщения недостаточна.
- [ ] **Каналы учтены.** Телефон и чат разделены при необходимости. Не игнорируйте выбранный канал.
- [ ] **Уникальность задана.** Есть правило повторных записей. Не считайте интеграционные дубли людьми.
- [ ] **Тесты отмечены.** Исключения имеют основание. Не убирайте неудобные реальные заявки.
- [ ] **Исходный список сохранён.** Можно восстановить состав группы. Не затирайте историю.
- [ ] **Задачи различены.** Разные потребности не слиты автоматически. Не объединяйте всё по номеру.

Окно и расчёт

- [ ] **Начало известно.** Есть время поступления. Не берите время ручного просмотра.
- [ ] **Возраст одинаковый.** Выбрано единое окно наблюдения. Не сравнивайте зрелое и новое.
- [ ] **Незавершённое выделено.** Новые обращения показаны отдельно. Не называйте их потерянными заранее.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Понятно, от какого числа доля. Не смешивайте заявки и контакты.
- [ ] **Объём указан.** Рядом с процентом есть количество. Не делайте прогноз из двух случаев.
- [ ] **Необработанное видно.** Работа команды не скрыта исключением. Не улучшайте отчёт удалением строк.

Причины и работа

- [ ] **Ошибка подтверждена.** Есть основание считать контакт неверным. Одного недозвона недостаточно.
- [ ] **Факт отделён от догадки.** Записан конкретный исход. Не называйте фальшивкой без проверки.
- [ ] **Воля клиента учтена.** Отказ и выбранный канал соблюдаются. Не добивайтесь ответа любой ценой.
- [ ] **Ответственный назначен.** Следующий шаг имеет владельца. Общий чат не заменяет назначения.
- [ ] **Срок определён.** Есть согласованное время действия. Не пишите только «потом».
- [ ] **Сравнение честное.** Правила и окна остались одинаковыми. Не подменяйте показатель после изменения.

Запишите факты и следующий шаг

Используйте внутренние идентификаторы без персональных данных. Отдельно отмечайте возраст заявки на момент расчёта.

Группа: _____ Окно: _____

ID / время поступления	Первая попытка / исход	Связь / следующий шаг

Нет определения контакта. сначала согласуйте событие.

Зрелые и новые смешаны. разделите наблюдения.

Необработанное исключено. верните видимость работы команды.

Подходящий лид назван любым ответом. разделите показатели.

Вывод по нескольким случаям. сохраните ограничение малой выборки.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения есть, а разговоров мало?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить переход от источника и обещанного материала к заявке, ответственному и первому ответу.

Найти разрыв в обработке →

Проверьте определение контакта, уникальность заявок, окно наблюдения, знаменатель и конкретные причины потерь. Подготовлено 2026-10-14.