Звонок с ответственным: проверка маршрута

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

Вход и распределение

- [ ] **Номера перечислены.** Включены рекламные и отдельные линии. Не только основной.
- [ ] **Назначение входа ясно.** Известно направление обращения. Не догадка по номеру.
- [ ] **Расписание определено.** Дни, часы и часовой пояс. Не неопределённое рабочее время.
- [ ] **Основной получатель актуален.** Сотрудник и устройство доступны по условиям. Не отсутствующий в группе.
- [ ] **Резерв подготовлен.** Знает роль и видит нужный контекст. Не случайный номер.
- [ ] **Продолжение имеет владельца.** Понятно кто забирает задачу. Не общий журнал.

Неответ и конечный исход

- [ ] **Занятость проверена.** Есть ожидаемая следующая ветвь. Не необработанный отказ.
- [ ] **Недоступность проверена.** Устройство выключено в тесте. Не предположение.
- [ ] **Нет ответа у резерва.** Определён конечный исход. Не бесконечный цикл.
- [ ] **Нерабочий режим честный.** Обещания соответствуют графику. Не мгновенная помощь без дежурного.
- [ ] **Перевод проверен.** Есть правило при неудаче. Не потеря на кнопке перевода.
- [ ] **Нет обратного номера учтено.** Ограничение фиксируется. Не обещание обязательного перезвона.

CRM и контроль

- [ ] **Событие прослеживается.** Время, вход, результат и идентификатор. Не только карточка.
- [ ] **Участки звонка разделены.** Перевод не считается новым клиентом автоматически. Не лишние лиды.
- [ ] **Повтор события проверен.** Нет лишних независимых задач. Не неподтверждённая защита.
- [ ] **Передача принята.** Виден текущий исполнитель. Не уведомление без принятия.
- [ ] **Изменения версионируются.** Сохранён предыдущий маршрут. Не необратимая правка.
- [ ] **Затронутые тесты повторены.** После смены группы или графика. Не старое подтверждение.

Запишите факты и следующий шаг

Не ограничивайтесь номерами сотрудников. Для каждой ветви укажите конечный исход и того, кто проверяет продолжение.

Маршрут: _____ Проверил: _____

Вход / расписание / условие	Основной / резерв / конечный исход	Владелец задачи / подтверждение

Резерв возвращает звонок в ту же очередь.. Найдите цикл и определите конечный исход..

Карточка создана без следующего исполнителя.. Проверьте передачу и правило назначения задачи..

Один перевод дал несколько новых лидов.. Сверьте технические участки и идентификаторы вызова..

Ночью обещают немедленный ответ без дежурного.. Приведите сообщение в соответствие реальному графику..

Обратный номер недоступен, но перезвон обещан.. Зафиксируйте ограничение и доступный способ оставить контакт..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Звонок пришёл, а продолжение никто не забрал?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник обращения, первый ответ и ответственность за следующий шаг.

Разобрать путь входящего обращения →

Матрица входов, заполненный маршрут небольшой команды, тесты неответа и сверка фактических событий с задачами. Подготовлено 2026-10-14.