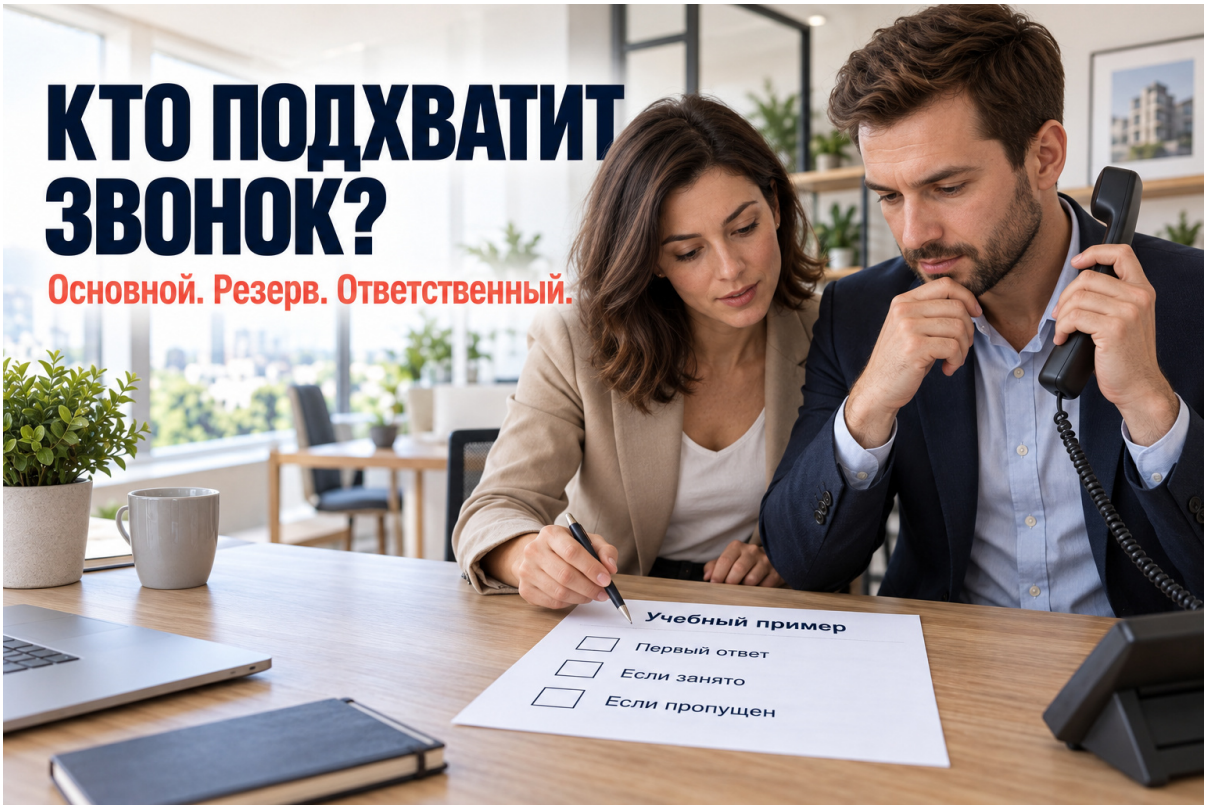
Звонок с владельцем: карта маршрутов и резервных ответственных

Постройте путь входящего звонка до понятного следующего действия. Внутри схема основной линии, резерв, нерабочий режим и журнал проверки связей с CRM.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская карта процесса Нейросистемы риелтора. Это задание на настройку и проверку, а не подтверждение работающей АТС или CRM. Возможности и стоимость переадресации уточняются у вашего сервиса.

Кто принимает и кто продолжает работу

Звонок переходит между сотрудниками, а после пропуска никто не понимает, кто должен продолжить работу с обращением.

Условие	Путь вызова	Владелец продолжения
Основной доступен	Основной принимает	По правилу карточки
Основной не ответил	Подготовленный резерв	Принявший до подтверждения передачи
Никто не ответил	Конечный сценарий	Назначенный разбор пропущенных
Вне графика	Отдельный проверенный режим	Дежурный по утверждённому порядку

Что нужно для карты входящих

• Список реальных входных номеров и направлений.

• Рабочее расписание с часовым поясом.

• Основные получатели и подготовленные резервные сотрудники.

• Конечный исход каждой ветви и обещание звонящему.

• Доступные журналы АТС, карточки и идентификаторы событий.

• Порядок теста, версия настроек и ответственный за восстановление.

Входы, ответственные и конечные исходы

1. Составьте перечень входов

Запишите действующие номера и назначение каждого. Добавьте расписание, часовой пояс и признаки источника, если они доступны.

Готово: Ни один используемый вход не остался без строки.

Не делайте так: Проверяется только основной номер, рекламный забыли.

2. Назначьте основной и резервный ответ

Определите, кто может принять вызов сейчас, кто подхватывает при недоступности и кто отвечает за продолжение.

Готово: Роли технического получателя и владельца задачи ясны.

Не делайте так: Каждый считает, что позвонит другой сотрудник.

3. Опишите конечные исходы

Для отсутствия ответа, занятости, нерабочего времени и неудачного перевода задайте завершение и последующую задачу.

Готово: У каждой ветви есть понятный конец.

Не делайте так: Резерв возвращает вызов в ту же бесконечную очередь.

Какая ветвь пока не определена

Сверка событий, тесты и контроль

4. Сверьте телефонию с карточкой

Проверьте журнал звонка, идентификаторы, входной номер, результат и исполнителя. Отделите технические участки от новых обращений.

Готово: Фактическое событие можно проследить до задачи.

Не делайте так: Созданная карточка считается доказательством всей интеграции.

5. Прогоните разные условия

Проверьте свободного, занятого и недоступного агента, отсутствие резерва и выход за расписание на учебных номерах.

Готово: Ожидаемый исход сопоставлен с фактическим.

Не делайте так: Один успешный звонок подтверждает все маршруты.

6. Закрепите контроль и восстановление

Сохраните версию настроек, ответственного за откат и порядок проверки после изменения группы или графика.

Готово: Команда знает, как обнаружить и исправить разрыв.

Не делайте так: Маршруты меняются сразу все без понятной предыдущей версии.

Что докажет работу маршрута

Учебная схема небольшой команды

Учебная команда: Анна ведёт объект, Борис принимает в резерве, координатор разбирает пропущенные. Автоматизация задач в реальном сервисе требует отдельной проверки.

Событие	Действие команды	Кто следит за результатом
Вход по объекту Анны	Направить основному агенту по графику	Анна при фактическом ответе
Анна не отвечает	Направить подготовленному Борису	Борис после ответа
Борис принял вопрос	Сохранить контекст, передать продолжение	Борис до подтверждения Анной
Оба не ответили	Выполнить конечный сценарий, разобрать пропуск	Координатор
Рабочее время началось	Сверить пропуски и уже выполненные контакты	Один назначенный исполнитель

Резервный ответ не обязан автоматически менять владельца клиента. Правило передачи фиксируют отдельно, чтобы уведомление не подменяло принятое обязательство.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Звонки идут всем, кто-то ответит	Определены группа, конечный исход и один владелец дальнейшей задачи.
Карточка появилась, всё работает	Сопоставлены звонок, источник, результат, исполнитель и следующее действие.
Пропущенные видны в журнале	Назначен человек, который разбирает журнал и подтверждает выполнение задачи.

Проверьте разные условия входящего

Условие теста	Что проверить	Какой пробел искать
Основной свободен	Фактический ответ и карточку	Нет исполнителя после разговора
Основной занят	Переход к нужной ветви	Вызов обрывается без резерва
Устройство недоступно	Ожидаемый резерв	Недоступность не обработана
Резерв не ответил	Конечный исход и задачу	Цикл или ничья ответственность
Вне расписания	Сообщение и порядок обработки	Ложное обещание мгновенного ответа
Номер не определился	Доступный способ продолжения	Невозможный обещанный перезвон

Три вопроса к схеме распределения

1. Где заканчивается каждая ветвь при полном отсутствии ответа?
2. Кто отвечает за обращение до подтверждения передачи?
3. Можно ли связать событие телефонии с конкретной актуальной задачей?

18 проверок маршрутизации звонков

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

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.

Матрица маршрутов и владельцев задач

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

Входной номер или направление: _____

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

Конечный исход без ответа: _____

Что осталось неизвестным: _____

Версия и дата проверки: _____

Журнал теста от звонка до карточки

Тест проводите на учебных данных в согласованном режиме. Сверяйте фактические события, а не только внешний вид схемы.

Тест / время / идентификатор	Ожидалось / произошло в АТС	Карточка / задача / расхождение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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..

Согласуйте следующий шаг

Паспорт маршрута входящего звонка

Вход [номер/направление]. Условие [график/занятость/неответ]. Основной [роль]. Резерв [роль]. Конечный исход [действие]. Продолжение [исполнитель]. Доказательство [журнал/карточка/задача]. Последняя проверка [дата и версия].

Первое действие после чтения

Выберите один входной номер. Нарисуйте основной маршрут и все исходы неответа, затем сопоставьте их с тестовыми событиями и ответственностью в карточке.

Проверил цепочку целиком: _____

Кто может восстановить прежнюю схему: _____

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 →

14.10.2026 прочитана официальная инструкция Zadarma о входящих сценариях, распределении, отсутствии ответа и расписании. Использован ограниченный перечень возможностей; числовые нормативы ожидания и настройки аккаунта не утверждаются.

Zadarma: сценарии входящих звонков и рабочее время

Расширенный журнал тестовых ситуаций

Ожидаемое поведение заполняется до проверки. Время ожидания задавайте по реальной схеме, универсального норматива здесь нет.

Ситуация	Наблюдение	Подтверждение
Все сотрудники заняты	Что слышит звонящий, чем заканчивается	Журнал и задача разбора
Клиент завершил ожидание	Где зафиксирован пропуск	Один владелец продолжения
Перевод не удался	Куда вернулся или завершился вызов	Контекст не потерян
Смена расписания	Как выбрана новая ветвь	Часы и часовой пояс
Повтор события	Сколько задач создалось	Нет независимых дублей

Перед тестом запишите входной номер, условие и ожидаемый маршрут. Если основной сотрудник должен быть недоступен, создайте именно такое учебное условие. Обычный вызов на свободное устройство не доказывает работу ветви недоступности. Сохраните дату, время и доступный идентификатор проверки.

Проследите конечный исход со стороны звонящего и со стороны команды. Короткое сообщение может быть корректным техническим завершением, но после него ещё нужна обработка обращения. Если номер скрыт и контакт не оставлен, отметьте невозможность обратного звонка вместо фиктивной задачи на неизвестный номер.

При неудачном переводе проверьте, кто сохраняет ответственность и контекст. Нажатая кнопка не означает, что коллега принял разговор. Для каждого результата перевода должно быть понятное действие: вернуться, зафиксировать просьбу или назначить доступное продолжение по принятому правилу.

После теста отделите ошибку АТС от ошибки передачи в CRM и ошибки исполнения сотрудником. Вызов мог корректно дойти до резерва, а дальнейшая задача потеряться. И наоборот, карточка могла появиться с исполнителем, хотя фактический маршрут звонящего завершился раньше ожидаемого. Исправляйте конкретную проверенную причину.

Сверка событий, ответственность и откат

Не удаляйте исходную историю ради красивого отчёта. Проверяйте единицу учёта и возможность восстановить прежний маршрут.

Объект учёта	Что означает	Чего не доказывает
Входящий вызов	Факт обращения по телефону	Отдельного нового клиента всегда
Участок перевода	Технический этап вызова	Новую заявку автоматически
Карточка CRM	Запись в системе	Назначенное продолжение
Уведомление	Событие направлено сотруднику	Задача принята
Подтверждённая задача	Есть исполнитель и действие	Фактическое выполнение

Один разговор может состоять из нескольких участков при переводах. Сверьте, как ваш сервис связывает эти события, и используйте его идентификаторы. Не суммируйте технические строки как новых клиентов без проверки. Но и самостоятельные обращения одного номера не склеивайте автоматически: содержание задач может различаться.

При повторной или задержанной доставке события проверьте, не создаются ли независимые задачи нескольким агентам. Защита от дублей должна быть подтверждена фактическим тестом или документацией применённой интеграции. Этот материал не заявляет, что она уже включена в вашем аккаунте.

Перед изменением сохраните прежнюю схему, состав групп, график и контрольные сценарии. Назначьте ответственного, который умеет вернуть рабочую версию. Меняйте ограниченный участок и проверяйте затронутые условия. Новое расписание или удаление сотрудника из команды может потребовать повторной проверки резерва.

Для проверки логики нейросети достаточно обезличенных ролей и ветвей. Попросите найти циклы, отсутствующие конечные исходы и несколько владельцев одной задачи. Не передавайте доступы и номера клиентов. Предложение модели затем проверяет человек по реальным возможностям сервиса и результатам тестов.