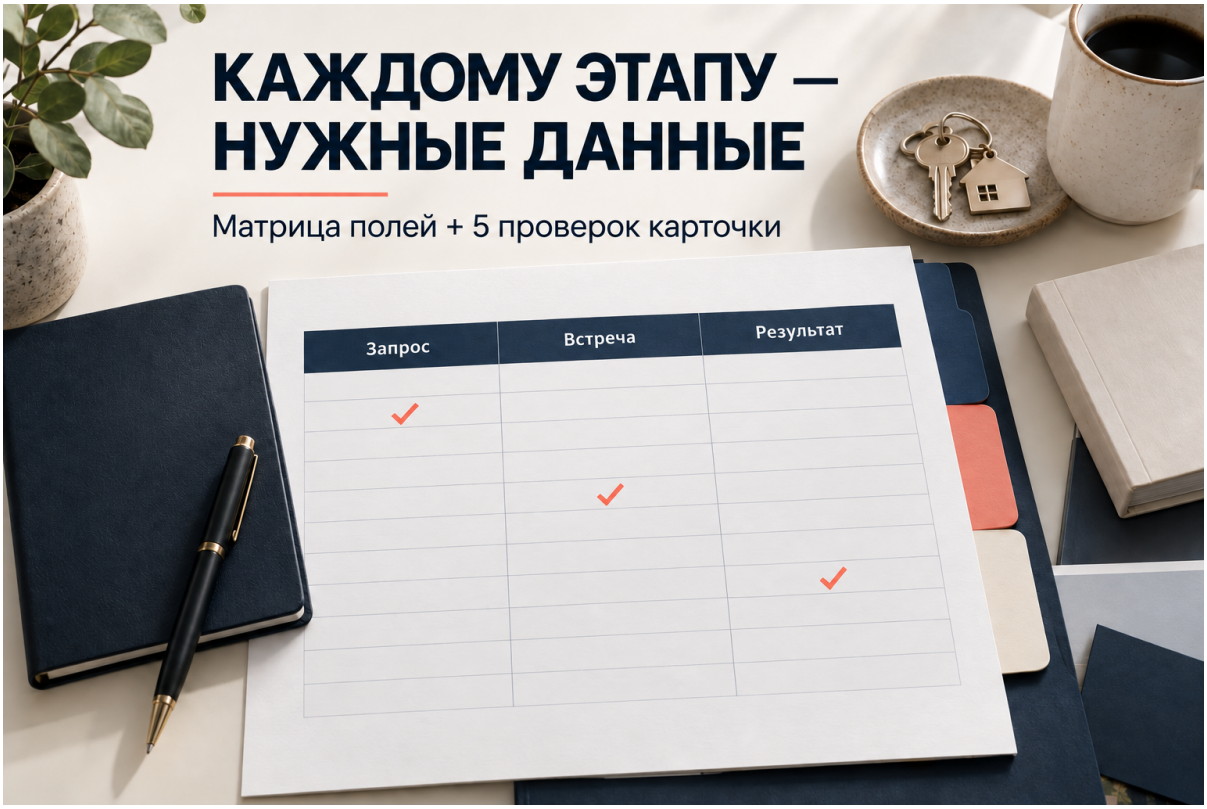
Матрица полей CRM по этапам и проверка карточки

Определите минимальные сведения для каждого перехода, задайте понятные значения и проверьте правила на пяти учебных ситуациях.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять этапов, пять тестовых карточек, шесть шагов внедрения, 18 проверок, матрица требований и журнал приёмки.

Пример воронки подбора квартиры, а не инструкция для всех бизнес-процессов. К-1–К-5 вымышлены. Функции зависят от CRM, тарифа и пути интеграции; рабочие аккаунты при подготовке не менялись.

Матрица учебной воронки подбора

Сотрудники заполняют карточки формально, встречи теряются без задач или разные входы в CRM передают неодинаковые сведения.

Этап	Минимальные сведения	Проверяемый результат
Новое обращение	Контакт, задача, источник	Можно ответить по делу
Потребность уточнена	Направление, бюджет, сроки	Факт или план уточнения
Встреча назначена	Дата, время, формат, тема	Договорённость подтверждена
Показ проведён	Результат и следующий шаг	Есть задача и ответственный
Работа завершена	Исход и причина	Понятно, чем закончилось

Что подготовить до настройки

• Названия этапов и состоявшиеся события, которые они означают.

• Список реальных входов: менеджер, форма, бот, импорт, интеграции.

• Поля контакта, сделки и автоматически передаваемого источника.

• Правила для неизвестных данных и задач уточнения.

• Учебные карточки, ответственный за настройку и возможность отката.

События, данные и качество

1. Определите событие этапа

Для каждого перехода запишите, что уже произошло, чем подтверждено и какое действие будет следующим.

Готово: Этап обозначает факт, а не намерение сотрудника.

Не делайте так: Переносить карточку на встречу до согласования времени.

2. Разделите данные

Отделите контакт, потребность сделки и источник. Назначьте, кто или какая интеграция заполняет каждое значение.

Готово: У поля есть владелец и назначение.

Не делайте так: Заставлять менеджера угадывать рекламные метки.

3. Опишите качество значения

Выберите тип, пример, допустимое неизвестное и действие уточнения. Убедитесь, что задача имеет срок и ответственного.

Готово: Понятно, что считается содержательным заполнением.

Не делайте так: Считать «не знаю» полезным ответом без дальнейшего действия.

Какое поле сейчас заполняют формально?

Один переход и проверка пользы

4. Настройте один переход

Сохраните прежние правила. На учебном процессе включите только согласованный минимум с понятными подсказками.

Готово: Есть контрольный переход и возможность вернуть настройки.

Не делайте так: Делать все поля обязательными сразу.

5. Пройдите пять сценариев

Проверьте К-1–К-5 и все используемые входы. Сравните ожидание с реальным поведением, включая мобильный доступ.

Готово: Записаны фактические результаты, ошибки можно исправить.

Не делайте так: Переносить результат ручного теста на все интеграции.

6. Оцените полезность

Через согласованный период проверьте задачи, результаты встреч и причины завершения. Уберите повторное или преждевременное требование.

Готово: Карточка позволяет продолжить работу без пересказа.

Не делайте так: Измерять только число непустых полей.

Какой вход ещё не испытан?

Пять карточек, которые проверяют правила

Пять вымышленных карточек для проверки вашей матрицы. Это ожидаемые правила процесса; фактическое поведение CRM и интеграций требуется испытать отдельно.

Карточка	Что записано	Проблема	Ожидаемое действие
К-1	Бюджет: не знаю	Нет плана уточнения	Статус, причина, задача
К-2	Встреча завтра	Нет времени и согласования	Зафиксировать договорённость
К-3	Показ: всё хорошо	Нет результата и шага	Реакция, препятствие, задача
К-4	Контакт с сайта	Нет страницы обращения	Проверить интеграцию
К-5	Автопереход	Пустое нужное значение	Испытать контроль этого пути

Неизвестное значение не заполняют выдумкой. Для него задают статус, причину и срок уточнения. Переход разрешают или откладывают по заранее согласованному правилу.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Созвониться	Согласован звонок 18 сентября в 11:00; ответственный назначен.
Всё хорошо	Понравилась планировка; сомнение — дорога; завтра сравнить альтернативу.
Бюджет 0, потому что не спросили	Бюджет не уточнён; задан вопрос и назначен следующий контакт.

Минимум данных в нужный момент

Поле или ситуация	Правило	Проверка
Источник и страница	Передавать автоматически	Новый и повторный вход
Дата встречи	Конкретное согласованное время	Ручной и мобильный переход
Неизвестный бюджет	Статус и план уточнения	Без фиктивного нуля
Автоматический этап	Отдельный контроль пути	Пустое значение и повтор

Шесть вопросов к матрице

1. Какое событие подтверждает этап?
2. Зачем нужно каждое обязательное поле?
3. Кто заполняет значение?
4. Как выглядит хороший ответ?
5. Что делать, если данных пока нет?
6. Проверены ли все реальные входы и роли?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок полезной карточки

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

1. Правила процесса

- [ ] **Этап.** Обозначает событие. Если нет: уточните критерий.
- [ ] **Поле.** Нужно для действия. Если нет: уберите лишнее.
- [ ] **Владелец.** Известен исполнитель. Если нет: назначьте роль.
- [ ] **Контакт и сделка.** Данные разделены. Если нет: уточните сущность.
- [ ] **Источник.** Передаётся без догадок. Если нет: проверьте интеграцию.
- [ ] **Неизвестное.** Есть план уточнения. Если нет: не ставьте фиктивный ноль.

2. Настройка

- [ ] **Тип.** Соответствует значению. Если нет: замените свободный текст.
- [ ] **Подсказка.** Есть ясный пример. Если нет: объясните заполнение.
- [ ] **Задача.** Есть срок и ответственный. Если нет: проверьте напоминание.
- [ ] **Тариф и права.** Функция доступна. Если нет: проверьте аккаунт.
- [ ] **Откат.** Прежние правила сохранены. Если нет: зафиксируйте конфигурацию.
- [ ] **Минимум.** Только нужное на этапе. Если нет: перенесите лишнее позже.

3. Приёмка

- [ ] **Ручной путь.** Пропуск проверен. Если нет: пройдите сценарий.
- [ ] **Форма и бот.** Поля доходят корректно. Если нет: сверьте входы.
- [ ] **Импорт и API.** Поведение испытано. Если нет: проверьте отдельно.
- [ ] **Мобильный.** Ошибка понятна. Если нет: откройте с телефона.
- [ ] **Обычная роль.** Может исправить данные. Если нет: проверьте права.
- [ ] **Польза.** Следующий шаг понятен. Если нет: посмотрите выборку.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Матрица полей по этапам

Записывайте минимальный набор, который нужен для следующего действия. Для неизвестного предусмотрите отдельное правило.

Воронка: _____ Ответственный: _____ Версия: _____

Этап / событие	Данные и пример	Кто / когда заполняет
Новое обращение		
Уточнение потребности		
Назначенная встреча		
Проведённый показ		
Следующий контакт		
Завершение		

Что теперь понятно следующему сотруднику: _____

Что осталось неизвестным: _____

Правило для неизвестного значения: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал приёмки разных входов

Не делайте вывод о работе всех входов по одному ручному переходу. Зафиксируйте обычную роль пользователя и способ исправления.

Путь и пропущенное поле	Ожидание / факт	Исправление / повтор
Менеджер / телефон		
Форма / бот		
Импорт		
Автоматизация		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все поля заполнены словом «прочее». Пересмотрите значения и момент запроса.

Дата есть только в заметке. Проверьте задачу и напоминание.

Клиенту задают технические вопросы. Передавайте источник автоматически.

Проверили только администратора. Повторите с рабочей ролью.

Бот проходит без нужных данных. Добавьте контроль этого сценария.

Согласуйте следующий шаг

Задание на настройку одного перехода

«Для этапа [название] событие готовности — [факт]. Нужны [поля] с примерами [значения]. Если сведений нет, действует [правило уточнения]. Проверяем пути [список] и обычную роль. Успех — сотрудник видит результат и следующую задачу; ответственный [имя], повторная проверка [дата]».

Первое действие после чтения

Возьмите один переход, на котором теряются договорённости. Заполните матрицу, обсудите её с сотрудником и проверьте К-1–К-5 на учебных карточках до изменения рабочих правил.

Ответственный за качество карточек: _____

Дата выборочной проверки и вариант отката: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: где теряется следующий контакт?

Оцените получение обращения, первый ответ, договорённости и дальнейшее сопровождение. Диагностика разбирает процессы риелтора по вашим ответам.

Пройти диагностику работы риелтора →

Проверено 17.09.2026 по справке amoCRM. Обязательные поля по этапам указаны с расширенного тарифа; фактическая доступность и поведение интеграций проверяются в аккаунте. Пример не меняет рабочие системы.

amoCRM: карточка, типы и обязательность полей

amoCRM: параметры и поля формы

amoCRM: импорт и сопоставление данных