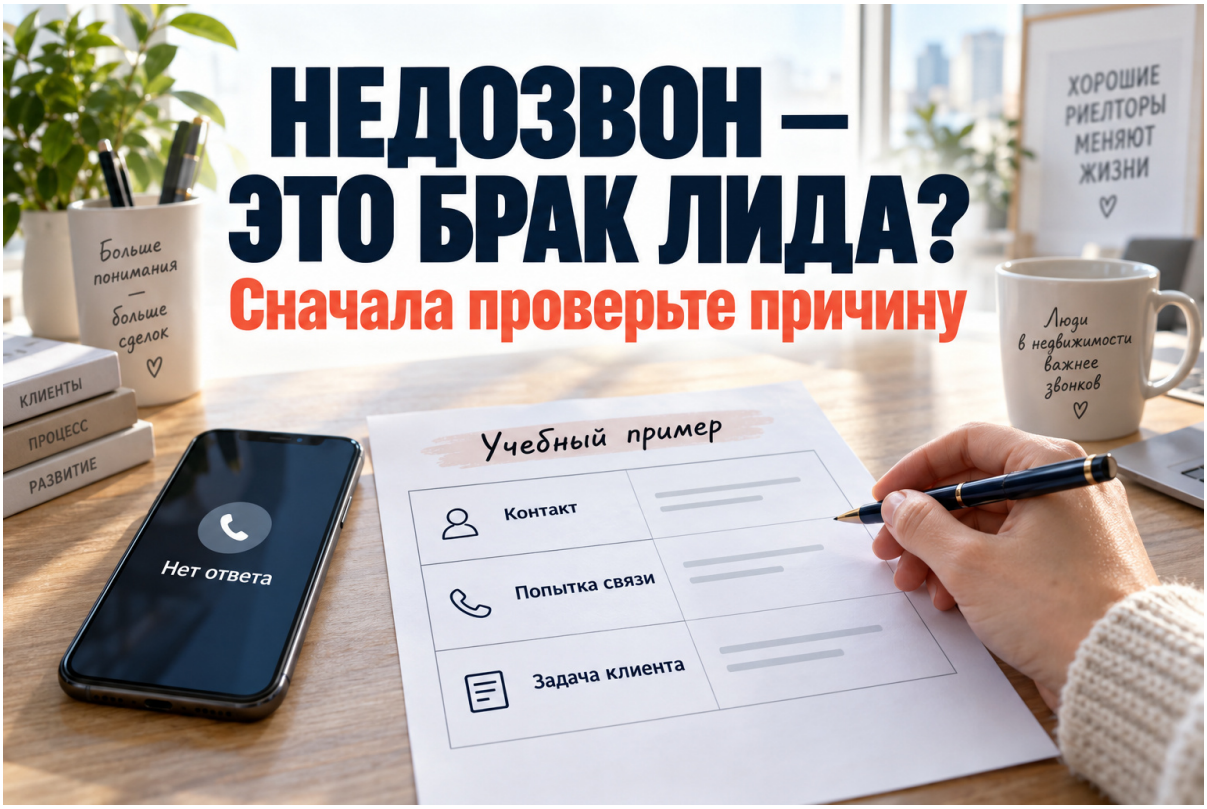
Проверка валидности: классификатор обращений

Отделите ошибку контакта от недозвона, неподходящей задачи и повтора. Найдите причину по пути данных и назначьте конкретное исправление.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все записи учебные. Не устанавливает обязательства подрядчика, не гарантирует возврат и не подтверждает мошенничество по отдельному признаку.

Разные признаки требуют разных действий

В отчёте много брака, но под одним названием собраны разные проблемы и непонятно, что исправлять.

Наблюдение	Что известно	Что делать
Один звонок без ответа	Разговор не состоялся	Следующий шаг по контексту
Контакт обрезан в CRM	Есть расхождение данных	Сверить исходную отправку
Совпал телефон	Возможно связано с прежним	Прочитать задачу и историю
Услуга не подходит	Человек сообщил другую задачу	Квалифицировать отдельно

Соберите основания для проверки

- Определение невалидности и отдельные условия приёмки.
- ID обращения, источник, время и наблюдение.
- Исходные данные формы и принятая запись.
- Карточка CRM и журнал допустимых контактов.
- История связанных обращений и смысл повтора.
- Основание решения, действие и ответственный.

Определение, факт и путь данных

1. Определите границы термина

Запишите, какие подтверждённые ошибки контакта считаете невалидностью. Отдельно храните связь, задачу и повтор.

Готово: Определение проверяемо.

Не делайте так: Всё неудобное названо техническим браком.

2. Соберите факт по конкретной записи

Сохраните ID, источник, время, наблюдение и основание. Не переносите лишние персональные данные в общий отчёт.

Готово: Вывод можно восстановить.

Не делайте так: Есть только эмоциональная оценка агента.

3. Сверьте путь формы в CRM

Сопоставьте исходное значение, принятую запись и карточку по идентификатору. Найдите место расхождения.

Готово: Ошибка передачи отделена от ввода пользователя.

Не делайте так: Испорченная интеграцией запись объявлена плохим лидом.

Где именно изменились сведения

Повторы, статус и ложные отказы

4. Разберите повторы по смыслу

Отделите повтор доставки события, повторное обращение и новую задачу знакомого человека. Сохраните историю и связи.

Готово: Не потеряно содержательное уточнение.

Не делайте так: Все совпадения телефона удаляются.

5. Назначьте статус и исправление

Выберите подтверждённую причину либо неизвестное. Укажите действие, владельца и момент повторной проверки.

Готово: Каждая категория ведёт к работе.

Не делайте так: Неизвестное навсегда закрыто как брак.

6. Проверьте правила на обычных обращениях

Используйте изолированные примеры корректного контакта, ошибки, повтора и новой задачи. Проверьте ложные отказы.

Готово: Фильтр не ломает нормальный маршрут.

Не делайте так: Ужесточение формы принято полезным без проверки.

Какое исправление следует из факта

Шесть учебных записей без общего ярлыка

Шесть вымышленных записей. Они показывают разные основания проверки, а не фактический состав заявок проекта.

Ситуация	Текущий вывод	Следующее действие
В форме полный контакт, в CRM обрезан	Ошибка передачи	Найти место расхождения
Один звонок без ответа	Связь не установлена	Действовать по допустимому сценарию
Повторился ID отправки	Проверить технический повтор	Связать события, не удваивать учёт
Подтверждена другая услуга	Несоответствие задачи	Разобрать квалификацию
Получатель отрицает заявку	Зафиксирован ответ получателя	Остановить ненужный контакт, проверить источник
Тот же телефон, новое уточнение	Связанное содержательное обращение	Сохранить контекст и историю

Недозвон, ошибка интеграции, повтор и неподходящая задача не должны автоматически попадать в один технический брак.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не ответил — невалидный	Одна попытка без ответа; причина пока неизвестна.
Телефон совпал, удалить	Проверить ID события и смысл новой задачи, сохранить историю.
Подрядчик подставил контакт	Получатель отрицает заявку; происхождение требует отдельной проверки.

Выберите категорию по основанию

Основание	Категория	Действие
Подтверждена ошибка контактных данных	Техническая проблема контакта	Проверить место и возможность исправления
Контакт испорчен при передаче	Ошибка интеграции	Исправить маршрут и проверить
Нет результата разговора	Связь не установлена	Не объявлять невалидность
Задача вне области работы	Квалификация задачи	Выбрать уместное завершение
Повтор доставки события	Технический повтор	Не считать новым уникальным обращением
Основания недостаточны	Неизвестно	Назначить проверку и владельца

Три вопроса к статусу невалидный

1. Что наблюдали и чем это подтверждено?
2. Где возникла проблема: ввод, передача, связь или задача?
3. Какое действие исправит именно эту причину?

18 проверок валидности обращения

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

Определение и доказательство

- [ ] **Термин определён.** Есть проверяемый смысл. Не всё плохое сразу.
- [ ] **Четыре признака разделены.** Контакт, связь, задача и повтор отдельно. Не один общий статус.
- [ ] **ID и время сохранены.** Можно найти исходную запись. Не анонимная строка брак.
- [ ] **Наблюдение записано точно.** Есть факт и источник. Не вывод по настроению.
- [ ] **Недозвон не приравнен к ошибке.** Отмечена конкретная попытка. Нет ответа не доказательство.
- [ ] **Неизвестное выделено.** Есть следующая проверка. Не догадка вместо основания.

Путь данных и повторы

- [ ] **Исходная форма сверена.** Проверено исходное значение. Не только карточка CRM.
- [ ] **Передача сопоставлена.** Одинаковый ID и событие. Не разные записи.
- [ ] **Место ошибки установлено.** Ввод и интеграция различаются. Не обвиняем рекламу вслепую.
- [ ] **Технический повтор выделен.** Одно событие не стало двумя. Не раздуваем обращения.
- [ ] **Смысл нового обращения прочитан.** Новая задача сохранена. Телефон не вся история.
- [ ] **История не уничтожена.** Есть связи и основания решения. Не удаляем без разбора.

Решение и качество правил

- [ ] **Причина ведёт к действию.** Понятно что исправить. Не просто плохой лид.
- [ ] **Ответственный назначен.** Есть владелец проверки. Не бесконечная очередь.
- [ ] **Прекращение контакта учтено.** Ненужные попытки остановлены. Не обходим просьбу.
- [ ] **Условия приёмки проверены.** Правила согласованы заранее. Возврат не гарантируется.
- [ ] **Знаменатель отчёта указан.** Записи или уникальные обращения. Не смешиваем единицы.
- [ ] **Ложные отказы протестированы.** Нормальный контакт проходит. Защита не ломает форму.

Сверка от формы до решения

В общую рабочую копию не переносите телефоны и другие лишние персональные сведения. Используйте внутренний ID и описание расхождения.

Период: _____ Проверил: _____

ID / факт / источник	Проверка формы, передачи и CRM	Вывод / неизвестное

Подтверждённая причина: _____

Что осталось неизвестным: _____

Повторная проверка: _____

Журнал исправлений и пересмотра

Если решение изменилось, сохраните прежнее основание и причину пересмотра. Историю повторного обращения не удаляйте вслепую.

Категория / основание	Исправление / ответственный	Повторная проверка / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Один недозвон назван браком.. Верните статус к факту попытки связи..

Смотрят только конечную карточку.. Сверьте исходную отправку и передачу..

Все совпадения удаляются.. Разделите технический повтор и новое содержание..

Подозрение названо доказанным обманом.. Сохраните факт и назначьте проверку происхождения..

Фильтр отклоняет обычные контакты.. Исправьте ложные отказы до расширения правила..

Согласуйте следующий шаг

Карточка проверяемого решения

Запись [ID], источник [какой], время [когда]. Наблюдение [что произошло]. Доказательство [где]. Контакт [статус], связь [исход], задача [соответствие], повтор [тип/неизвестно]. Решение [категория]. Исправление [действие], ответственный [кто], перепроверка [когда/как].

Первое действие после чтения

Выберите одну спорную запись. Сверьте исходную форму с CRM, отдельно оцените исход связи и задачу, затем назначьте действие по подтверждённой причине.

Ответственный: _____

Что пока неизвестно: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Непонятно, где портится качество входящих обращений?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать источники, передачу данных и обработку заявок, чтобы выбирать исправление по фактам.

Разобрать качество обращений →

14.10.2026 прочитаны первичные справки Google Ads о различии фильтрации трафика и качества форм, amoCRM о настраиваемом контроле дублей. Настройки реальных аккаунтов этим материалом не проверялись.

Google Ads: фильтрация трафика и качество заявок

amoCRM: контроль дублей

Классификатор без ложного брака

Категории ниже служат внутренней проверке. Правила расчётов с подрядчиком согласуются отдельно.

Признак	Что он не доказывает	Что проверить
Нет ответа	Номер не существует	Исход конкретной попытки
Получатель отрицает заявку	Подрядчик умышленно подменил данные	Происхождение записи
Совпадает телефон	Новое сообщение бесполезно	ID события и смысл задачи
Услуга не подходит	Контакт технически неверный	Квалификацию отдельно
Данные различаются	Пользователь ввёл ошибку	Форму, передачу и CRM

Устанавливайте статус по конкретному основанию. Ошибка формата, недозвон, неподходящая услуга и повтор отражают разные стороны записи. Если свести их в одно слово невалидный, команда потеряет возможность выбрать правильное исправление и объяснить его результат.

Отрицание заявки получателем нужно фиксировать точно и уважительно. Не спорьте с человеком и не продолжайте ненужные попытки. Дальнейшее расследование проводится по внутренней цепочке данных: откуда пришла запись, с каким ID и в какое время. Одного ответа недостаточно для обвинения конкретной стороны в умышленной подмене.

Проверка исходного значения особенно важна при интеграциях. Если данные корректны до передачи и изменены после неё, исправление относится к маршруту. Сохраните необходимое доказательство без лишнего копирования персональных сведений. Затем проверьте исправленный путь в разрешённом тесте.

Неизвестное — полноценный временный результат. У него должен быть владелец и следующая проверка. После получения основания обновите вывод, сохранив причину изменения. Это полезнее, чем заранее закрыть запись как брак, а потом потерять возможность восстановить ход решения.

Тесты правил и понятный отчёт

Проверяйте, что борьба с плохими записями не мешает корректным обращениям.

Тестовый случай	Ожидаемое поведение	Проверка
Допустимый контакт	Проходит без искажения	Форма и CRM совпадают
Ошибка ввода	Есть понятное исправление	Человек видит причину
Повтор доставки	Не удваивает уникальную заявку	Сохранён ID события
Новая задача прежнего клиента	Не теряется из-за совпадения	История связана по смыслу
Неясное основание	Попадает на проверку	Есть ответственный

Проверка формата отвечает на узкий вопрос о записи, а не о готовности человека покупать. Дополнительное подтверждение канала также не заменяет разговор о задаче. Не называйте контакт качественным только потому, что он прошёл технический барьер.

Выберите изолированные обезличенные случаи и заранее запишите ожидаемое поведение. Массово создавать тестовые заявки в рабочих воронках для первичной проверки не требуется. Если нужен живой тест, его объём, маркировка и последствия должны быть отдельно продуманы.

В отчёте называйте определение, период и единицу учёта. Количество входящих записей и количество уникальных обращений после технических повторов различаются. Долю считайте с явным знаменателем; не складывайте несопоставимые причины в один показатель ради убедительного процента.

Для разбора заметок нейросети задайте четыре отдельные категории: контакт, связь, задача и повтор. Попросите основание каждого вывода и значение неизвестно при нехватке данных. Запретите объявлять бота или мошенничество по одному недозвону. Ответственный сотрудник проверяет классификацию и выбирает действие.