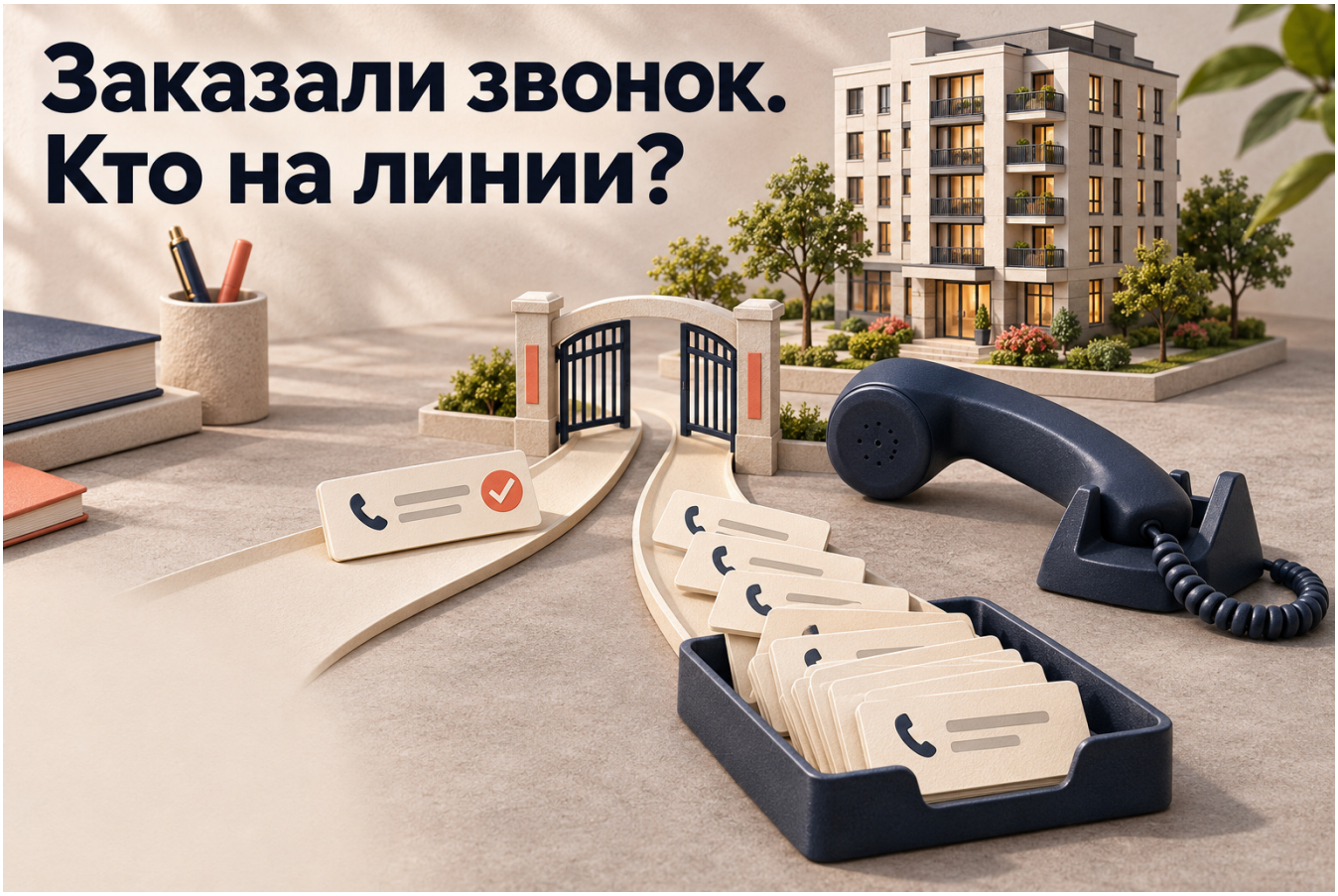
Звонок по делу: контроль запроса и исходящего вызова

Журнал двадцати заявок, карта запуска телефонии, правила повторов и приёмка без звонков посторонним.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Найдите запуск телефонии

Участок	Что доказать
Форма	Просьба принята и получила ID
Сервер	Проверка до создания вызова
Очередь	Одна задача связана с запросом
Телефония	Получен ID и известен исход
Менеджер	Записан результат разговора
Повтор	Есть причина и условие остановки

Наш участок	Ответственный	Подтверждение

Режим имеет значение
Ручная просьба менеджеру и автоматическое соединение двух номеров требуют разных правил.

2. Журнал: первые десять заявок

Учебная выборка из двадцати заявок. Каждая строка описывает исходный запрос, не каждую попытку. A01 по A03 повторены по одному разу.

ID заявки	Попыток	Проверенный исход
A01	2	Запрос подтверждён
A02	2	Запрос подтверждён
A03	2	Запрос подтверждён
A04	1	Запрос подтверждён
A05	1	Запрос подтверждён
A06	1	Запрос подтверждён
A07	1	Запрос подтверждён
A08	1	Запрос подтверждён
A09	1	Запрос подтверждён
A10	1	Заказ отрицает

Неизвестное не удалять
Статус недозвона не определяет намерение человека. Для реального журнала добавьте основание вывода и время проверки.

3. Журнал: оставшиеся десять

ID заявки	Попыток	Проверенный исход
A11	1	Заказ отрицает
A12	1	Заказ отрицает
A13	1	Заказ отрицает
A14	2	Пока неизвестно
A15	2	Пока неизвестно
A16	2	Пока неизвестно
A17	2	Пока неизвестно
A18	2	Пока неизвестно
A19	1	Пока неизвестно
A20	1	Пока неизвестно

По A10 по A13 получатели отрицают заказ. Повторы этих заявок прекращены. По A14 по A20 нет достоверного вывода о намерении. Часть из них имеет две попытки, но это не доказательство спама.

Реплика при ошибочном звонке
«Извините за беспокойство. По этому номеру поступила просьба о звонке. Повторять её не будем». Не продолжайте продажу человеку, который отрицает запрос.

4. Четыре разные величины

Величина	Учебное значение	Смысл
Заявки	20	Исходные просьбы
Исходящие попытки	28	Включая повторные
Технические соединения	14	Не обязательно разговор с заказчиком
Подтверждённые запросы	9	Результат проверки разговора

Расчёт	Ответ
Попыток на заявку	28 / 20 = 1,4
Подтверждённая доля	9 / 20 = 45%
Неизвестные исходы	7, не считать автоматически спамом

Наш показатель	Значение	Источник

5. Ограничения до затрат

Контроль	Вопрос исполнителю
Порядок	Проверяется ли запрос до вызова
Очередь	Что происходит при переполнении
Повторы	Как узнаётся исходная задача
Расходы	Кто видит начисления и предел
Сигналы	Как разбирают ложные ограничения
Виджет	Есть ли требуемая серверная проверка

Правило	Действие при срабатывании	Кто проверяет

Значения лимитов выбирают по вашему процессу и возможностям провайдера. В гайде нет универсального порога или обещания полной защиты.

6. Разрешите понятный повтор

Ситуация	Ожидаемое решение
Двойное нажатие	Проверить исходную задачу
Ответ провайдера задержался	Выяснить состояние перед повтором
Получатель отрицает заказ	Прекратить повторы этой заявки
Нет ответа	Применить согласованное правило связи
Новый объект того же клиента	Сохранить новый осмысленный запрос

Событие	Можно повторить при условии	Остановка

7. Паспорт ручного режима

Поле	Учебный вариант
Что останавливаем	Автоматическое создание новых вызовов
Что сохраняем	Приём просьб в проверяемую очередь
Кто решает	Назначенный ответственный
Текст посетителю	Проверим запрос и свяжемся в рабочие часы
Возврат	Причина исправлена, тест пройден

Наше обещание	Кто выполняет	Как проверяем

Не обещать невозможное
Текст «через 30 секунд» убирают при переходе на ручную обработку. Альтернативный путь связи тоже проверяют.

8. Матрица приёмки

Тест на согласованных номерах	Что сверить
Обычная просьба	ID запроса, задача, вызов и разговор
Повтор нажатия	Нет лишней самостоятельной задачи
Задержка ответа	Не создаётся слепой повтор
Отказ получателя	Повторы прекращены
Недозвон	Не превращён автоматически в спам
Ручной режим	Обещание сайта соответствует очереди

Сценарий	Ожидание	Фактический исход

9. Рабочий журнал решения

ID без контактов	Попытки / исход	Действие и ответственный

Задача подрядчику
«Покажите цепочку от принятого запроса до вызова. Найдите контроль до затрат, исключите повтор одной задачи и подготовьте ручной режим. Проверьте на согласованных контактах».

Сохраняйте техническое подтверждение отдельно от результата разговора. Контакты и записи не включайте в публичные отчёты. Используйте чек-лист для приёмки; диагностика поможет связать исправление с общим путём заявки.

Источники и проверка

OWASP API4:2023: потребление ресурсов

Twilio: состояния звонка

Cloudflare Turnstile: проверка на сервере