Бот передал. Риелтор действительно ответил?

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

Причина и контекст

- [ ] **Просьба человека доступна.** Не нужно проходить лишнюю цепочку. Не удерживайте в меню.
- [ ] **Причина определена.** Понятно, почему нужен специалист. Не пересылайте без смысла.
- [ ] **Адресат подходит.** Назначен компетентный получатель. Не отправляйте всё одному случайному сотруднику.
- [ ] **Вопрос сохранён.** Есть исходная формулировка. Не заменяйте её догадкой ИИ.
- [ ] **Материалы перечислены.** Видно, что уже выдано. Не отправляйте повторно без причины.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Бюджет и готовность не выдуманы. Не завышайте качество запроса.

Состояния и ожидание

- [ ] **Приём подтверждён.** Есть запись или событие системы. Текст бота не является подтверждением.
- [ ] **Принятие различимо.** Известен сотрудник, взявший задачу. Уведомление не равно прочтению.
- [ ] **Ответ проверяется.** Видно сообщение посетителю. Открытая карточка не равна разговору.
- [ ] **Режим честный.** Ожидание соответствует работе команды. Не обещайте круглосуточный ответ.
- [ ] **Сбой обозначен.** Есть понятное сообщение и действующая альтернатива. Не показывайте успех при ошибке.
- [ ] **Канал продолжения реален.** Сотрудник может ответить указанным способом. Не обещайте ответ там, где нет доступа.

Обработка и проверка

- [ ] **Очередь имеет владельца.** Назначены основной и резервный пути. Не оставляйте задачу в общем чате.
- [ ] **Повторы связаны.** Повторная попытка не создаёт конфликт. Новый вопрос не теряется как дубль.
- [ ] **Бот не мешает человеку.** Пауза и возврат проверены в сервисе. Не запускайте противоречивые сообщения.
- [ ] **История доступна по роли.** Нужный сотрудник видит контекст. Не раскрывайте чужие диалоги публично.
- [ ] **Тесты отмечены.** Проверки не смешиваются с продажами. Не пишите настоящим клиентам ради теста.
- [ ] **Итог сохранён.** Есть ответ, решение или следующая проверка. Не закрывайте задачу по одному просмотру.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраните ID диалога и точную формулировку вопроса. Резюме не заменяет доступную сотруднику историю. Не добавляйте неподтверждённое согласие или бюджет.

Маршрут: _____ Причина: _____

Причина / задача / известное	Вопрос / материалы / неизвестное	Получатель / история / продолжение

Уведомление стало ответом. Никто не проверил сообщение посетителю.

Обещан недоступный срок. Команда не обеспечивает заявленное ожидание.

Контекст потерян. Агент заново спрашивает уже известное.

Бот продолжает старую ветку. Автоматика противоречит разговору сотрудника.

Повторы разошлись. Один вопрос создал конфликтующие независимые задачи.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В боте есть обращения, но разговор с риелтором теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить выдачу материалов, ожидания посетителя, передачу контекста и дальнейшую работу сотрудника.

Проверить продолжение после бота →

Причина передачи, пакет контекста, ответственность и подтверждённый ответ человеку. Подготовлено 2026-10-14.