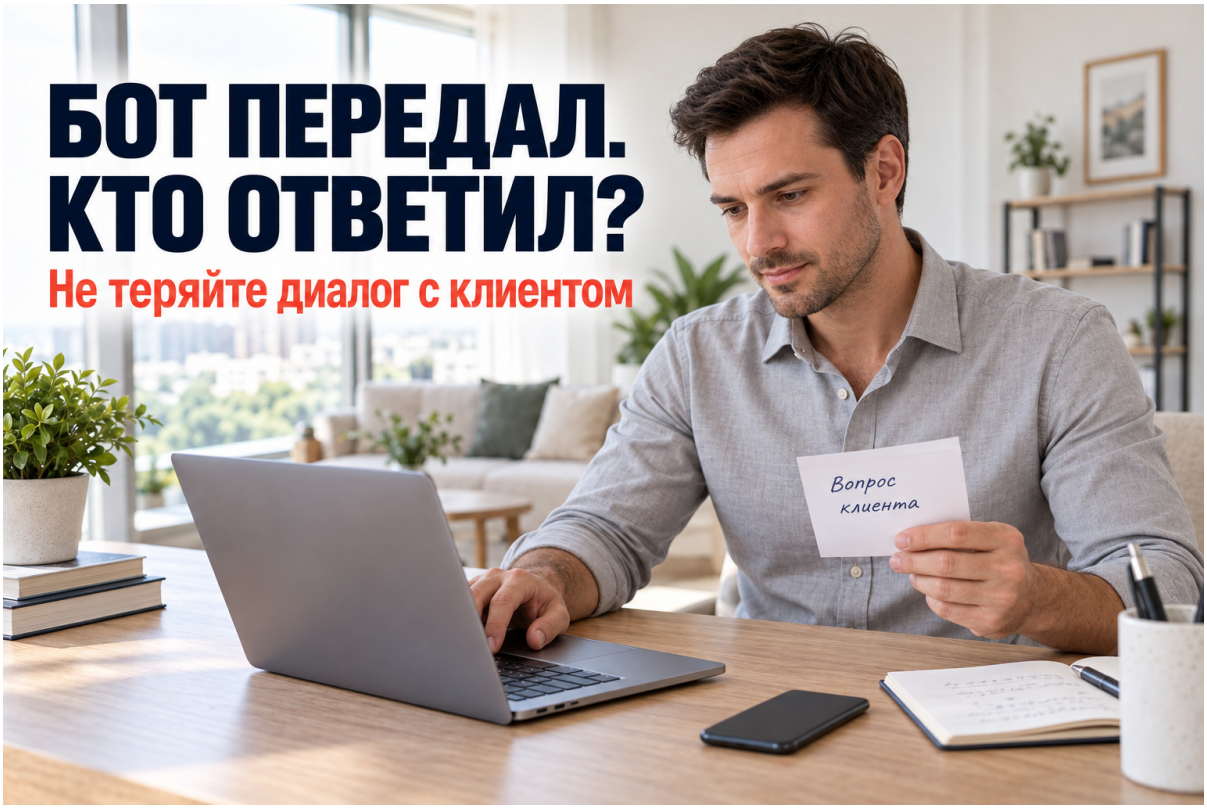
Бот → человек: карта причин и пакет контекста

Проверьте передачу до фактического продолжения. Внутри карта причин, заполненное резюме, четыре состояния и сценарии сбоев, ожидания и повторных запросов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский рабочий инструмент Нейросистемы риелтора. Сценарии учебные и не подтверждают изменения в вашем боте. Конкретную передачу, паузу автоматики и доступ к истории проверяют в используемом сервисе.

Четыре события вместо одного обещания

Бот пишет о подключении специалиста, но запрос теряется, агент заново собирает сведения или автоматические сообщения мешают разговору.

Событие	Что подтверждает	Что ещё не подтверждает
Просьба о человеке	Посетитель запросил продолжение	Приём очередью
Приём системой	Запись поступила по маршруту	Прочтение агентом
Принятие сотрудником	Назначен фактический исполнитель	Ответ посетителю
Ответ посетителю	Продолжение произошло	Решение всех вопросов

Что нужно для настоящего продолжения

- Причины передачи и подходящие адресаты.
- Механизм приёма в используемом сервисе.
- Минимальный пакет контекста и доступ к истории.
- Режим работы, владелец очереди и резерв.
- Тексты ожидания, ошибки и альтернативный путь.
- Тестовые сценарии обеих сторон передачи.

Причина, подтверждение и контекст

1. Определите причины и адресатов

Разделите просьбу о риелторе, индивидуальный вопрос, отсутствие знания и сбой выдачи. Назначьте тому, кто способен продолжить задачу.

Готово: У каждой причины есть понятный получатель.

Не делайте так: Все запросы попадают в общий чат без владельца.

2. Опишите подтверждения четырёх событий

Различайте запрос человека, приём системой, принятие сотрудником и фактический ответ посетителю. Проверьте механизм в вашем сервисе.

Готово: Статус опирается на событие, а не текст бота.

Не делайте так: Сообщение «подключаю» признано состоявшимся ответом.

3. Соберите пакет контекста

Передайте цель, известное, главный вопрос, материалы, причину и способ продолжения. Сохраните ID и доступную сотруднику историю.

Готово: Агент понимает задачу без повторного опроса.

Не делайте так: Резюме модели заменило исходные слова и добавило готовность.

Какие сведения агенту придётся спрашивать снова

Ожидание, ответственность и проверка

4. Согласуйте ожидание и путь при сбое

Сообщайте только подтверждённое состояние. Проверьте режим работы, доступный канал ответа и альтернативу при неуспешной передаче.

Готово: Посетитель понимает следующий реальный шаг.

Не делайте так: Обещан ответ через пять минут без рабочего процесса.

5. Настройте ответственность и совместную работу

Определите владельца очереди, резерв, обработку повторов и поведение бота после принятия человеком. Укажите событие возвращения автоматики.

Готово: Запрос не теряется и не получает противоречивые ответы.

Не делайте так: Повторное нажатие создаёт две независимые задачи.

6. Проверьте маршрут с обеих сторон

Пройдите обычную передачу, отсутствие сотрудника, сбой и повтор. Сверьте сообщение клиента, запись системы, контекст и фактический ответ.

Готово: Есть доказательство всей цепочки.

Не делайте так: Проверен только красивый экран посетителя.

Где заканчивается подтверждение передачи

Заполненное резюме для риелтора

Учебное резюме без личных данных. Оно помогает агенту начать с вопроса клиента и не приписывает согласие на услугу.

Поле	Заполненная запись	Проверка
Задача и известное	Собственник обсуждает продажу двухкомнатной квартиры	Со слов посетителя
Главный вопрос	Что входит в организацию показов?	Сохранена формулировка
Материал и причина	Получен чек-лист съёмки; нужен разбор услуги	Не выдавать всё заново
Продолжение и неизвестное	Предпочитает этот чат; срок и адрес не обсуждались	Проверить доступ сотрудника

Из вопроса об условиях не следует готовность подписать договор. Передайте факты, неизвестное и доступную историю, а не оценку «горячий клиент» без основания.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Специалист подключается, хотя приём не подтверждён	Не удалось подтвердить передачу. Предложить проверенный следующий шаг.
Пришло уведомление, значит клиенту ответили	Проверить принятие задачи и фактическое сообщение посетителю.
Агенту придётся спросить всё заново	Передать вопрос, известное, материалы и доступ к истории.

Кому направить разные вопросы

Причина	Кому направить	Что сохранить
Просьба обсудить услугу	Ответственному риелтору	Задачу и вопрос
Индивидуальная ситуация	Подходящему специалисту	Границы известного
Нет подтверждённого ответа	Владельцу знания или агенту	Неизвестное и контекст
Не открывается материал	Ответственному за выдачу	Материал и описание ошибки
Сотрудник недоступен	В очередь с резервным порядком	Ожидание и канал
Повторная попытка	По исходному запросу	Связь попыток и новый текст

Три вопроса к передаче диалога

1. Кто фактически получил и принял задачу?
2. Какие сведения агент уже видит перед ответом?
3. Какое сообщение посетителю подтверждает текущее состояние?

18 проверок передачи человеку

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

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.

Карта причины и пакета контекста

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

Канал и ID диалога: _____

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

Текущее подтверждённое состояние: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки фактического ответа: _____

Журнал проверки двух сторон передачи

Проверяйте посетителя и сотрудника. При временном сбое статус остаётся неподтверждённым до фактического события системы.

Сценарий / ожидаемое	Приём / принятие / ответ	Сбой / исправление / повторная проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Служебное резюме для продолжения

Причина передачи _____. Задача посетителя _____. Уже известно _____. Главный вопрос: «_____». Выданы материалы _____. Неизвестно _____. История и ID _____. Продолжение возможно через _____. Получатель _____. Подтверждённое состояние сейчас _____.

Первое действие после чтения

Выберите одну причину передачи и пройдите весь маршрут тестовым запросом. Сверьте контекст, приём, ответственного и фактический ответ посетителю до расширения сценария.

Владелец очереди и резерв: _____

Условие возврата автоматического режима: _____

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 →

14.10.2026 проверена документация Microsoft Copilot Studio о передаче человеку: требуется настроенный маршрут, возможна передача истории и переменных. Это не подтверждает настройку другого сервиса.

Microsoft Copilot Studio: передача разговора человеку

Пакет контекста для продолжения без повторного опроса

Учебный собственник хочет обсудить состав организации показов. Он уже получил материал о подготовке квартиры к съёмке.

Часть пакета	Что передать	Чего не добавлять
Задача	Обсуждение сопровождения продажи	Выдуманное согласие на договор
Известное	Двухкомнатная квартира, район со слов клиента	Необсуждённый адрес
Вопрос	Что входит в организацию показов?	Собственную версию мотива
Материалы	Чек-лист подготовки к съёмке	Весь каталог без необходимости
Продолжение	Предпочтение этого чата и история	Обещание недоступного канала

Краткое резюме должно облегчать вход в задачу, а не повышать её привлекательность для агента. Вопрос о составе услуги ещё не означает готовность подписать договор. Если срок, бюджет и адрес не обсуждались, отметьте их как неизвестные.

Сохраните идентификатор и доступ к исходной истории. Если нейросеть неверно пересказала вопрос, сотрудник должен иметь возможность проверить слова посетителя. Публичная ссылка на чужие диалоги для этого не нужна: доступ определяется рабочей ролью.

После подтверждённого приёма можно сообщить о принятом запросе. О переданной истории и ответе в том же чате говорите только тогда, когда эти возможности проверены. Если посетителю нужно самостоятельно перейти в другой канал, объясните это действие прямо.

Нейросети поручите выделить задачу, известное, вопрос, материалы и причину передачи. Запретите добавлять готовность, сроки и согласие. Технический статус берите из системы. Даже точное резюме не доказывает, что задача доставлена и сотрудник уже ответил.

Проверка ожидания, сбоя и повторной попытки

Эти сценарии описывают будущую проверку маршрута. Они не являются отчётом о выполненных внешних действиях.

Сценарий	Со стороны посетителя	Со стороны команды
Обычная просьба	Понятное подтверждённое состояние	Задача, история и ответственный
Нерабочее время	Честный режим и ожидание	Очередь и резервный порядок
Ошибка приёма	Нет ложного сообщения об успехе	Диагностика и повторная попытка
Двойное нажатие	Состояние исходного запроса	Связь попыток без конфликта
Человек принял диалог	Нет мешающей старой ветки	Ответ и понятное завершение

Отдельно проверьте четыре события: просьба, приём, принятие и ответ. Уведомление в служебном чате показывает только свою часть маршрута. Открытие карточки также не доказывает, что посетитель получил сообщение. Для каждого события нужен наблюдаемый признак.

У очереди должен быть владелец. Определите резерв на время отсутствия сотрудника и внутренний порядок проверки непринятых задач. Не превращайте внутренний срок контроля в публичное обещание ответа, если команда не обеспечивает его во всех заявленных условиях.

Повторная попытка из-за отсутствия подтверждения должна сохранять связь с первоначальным вопросом. Но новый вопрос того же человека нельзя удалять только из-за совпадающего контакта. Проверяйте контекст, задачу и историю попыток.

После принятия человеком проверьте поведение бота в конкретном сервисе: нужную паузу, доступные команды и событие возвращения автоматики. Отметьте тестовые записи и не смешивайте их с продажами. Закройте проверку только после фактического ответа и сохранения итога.