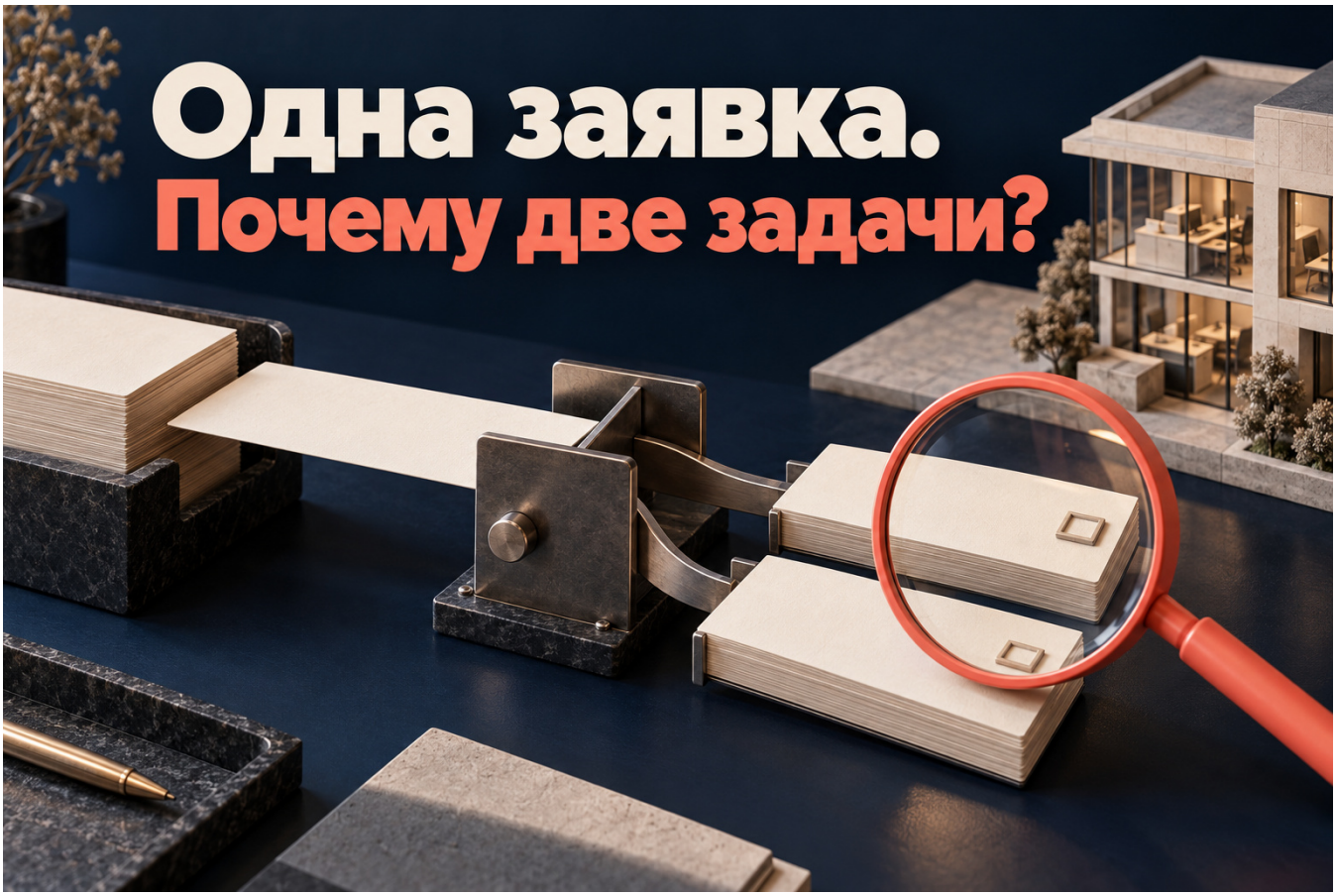
Повторная отправка: матрица проверки формы и CRM

Проверьте форму и повторную передачу, сохраняя новые потребности известных клиентов.



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.

Паспорт проверки маршрута

Это самостоятельный протокол приёмки формы и интеграции. Он не предназначен для массового объединения старых карточек. Все заполненные примеры вымышлены. Реальные тесты проводите в согласованной среде.

Поле	Учебная запись
Маршрут	Форма Ф01 → обработчик → CRM → задача
Цель	Повтор передачи не создаёт лишнюю работу
Важное исключение	Новая потребность старого клиента сохраняется
Среда	Согласованная тестовая
Исполнитель	Ответственный за интеграцию
Принимающий	Владелец процесса заявок

Моя форма / версия	Среда / ответственный	Ожидаемый результат

Три разных уровня учёта

Уровень	Учебный код	Смысл
Человек	К17	Кто обратился
Потребность	301	Какую работу обсуждаем
Попытка передачи	П01 и П02	Как поступало одно обращение
Следующая потребность	302 у К17	Новая задача известного клиента

Не склеивайте всё по телефону
Общий номер не подтверждает одного человека. Новый интерес известного контакта не равен техническому повтору.

Сущность в моей системе	Где хранится ID	С чем должна быть связана

Шесть сценариев приёмки

Сценарий	Что проверить
C01: новое обращение	Поля, источник, владелец и следующая задача
C02: повтор принятого события	Нет лишней работы и техническую попытку можно проследить
C03: задержка подтверждения	Понятный ответ пользователю и корректная повторная обработка
C04: новая потребность контакта	Не потеряна внутри старой истории
C05: общий номер	Разные участники не смешаны без основания
C06: другой канал	Содержательное касание сохранено, сущности обработаны по правилу

До теста запишите ожидаемый результат для своего продукта. Для асинхронных проверок согласуйте момент приёмки. Не объявляйте состояние сразу после отправки окончательным.

Сценарий	Мои ожидаемые сущности	Когда и чем подтвердить

Учебный провал и повторная проверка

Поле	Вымышленное наблюдение
Сценарий	С03, подтверждение не показалось
Обращение	301
Попытки	П01 и П02
Ожидание	Одна рабочая задача клиента, одна задача агенту
Факт	Две сделки и два поручения
Вывод	Не пройден
После изменения	Повторить сценарий на новом учебном обращении

Каждый выход проверяется отдельно
Одна карточка с двумя одинаковыми поручениями всё ещё может создавать двойную работу. Уведомление не заменяет подтверждение записи в CRM.

Что создалось / ID	Ожидание	Подтверждение / расхождение

Поручение исполнителю

Раздел	Что написать
Где	Форма, источник и версия
Когда	Время и код теста
Шаги	Как воспроизвести согласованный сценарий
Ожидание	Какие карточки, задачи и ответы нужны
Факт	Что реально создано
Доказательства	Безопасные ссылки и идентификаторы
Приёмка	Сценарии и момент повторной проверки

Не выдавайте предполагаемую причину за установленную. Не включайте пароли, токены и лишние персональные данные.

Моё поручение	Исполнитель	Срок / критерий готовности

Вопросы о повторной обработке

Вопрос	Зачем задавать
Как распознаётся повтор события?	Не спутать его с новой задачей человека
Где сохраняется ID?	Проследить путь до CRM
Какова область правила?	Понять источники и сущности
Каков срок действия?	Не подавлять будущие обращения навсегда
Что при задержке ответа?	Согласовать повтор и подтверждение
Что при новом интересе?	Сохранить отдельную потребность
Какие сообщения запускаются?	Не создать двойное поручение

Поле с кодом само по себе не гарантирует идемпотентность. Реализацию и ограничения объясняет специалист.

Ответ / ограничение	Где подтверждено	Нужно уточнить

Журнал попыток и обращений

Попытка	Потребность	Контакт	Примечание
П01	301	К17	Первичная
П02	301	К17	Технический повтор
П03	302	К18	Первичная
П04	303	К19	Первичная
П05	303	К19	Технический повтор
П06	304	К20	Первичная
П07	305	К17	Новая потребность прежнего контакта
П08	305	К17	Технический повтор

Итого 8 попыток, 5 уникальных обращений и 4 контакта. Это учебная классификация, а не результат измерения в вашем аккаунте.

Мой период	Попытки / обращения / контакты	Правила и источник

Протокол приёмки изменения

Статус	Когда применять
Пройден	Ожидаемый результат подтверждён
Не пройден	Есть конкретное расхождение
Не проверен	Нет достаточного наблюдения

Сценарий / версия	Результат и доказательство	Кто проверил / дата

После изменения повторите затронутые сценарии. Не заменяйте проверку новой потребности одним показателем отсутствия дублей. Сохраните открытые вопросы и владельца дальнейшей проверки.

Источники и проверка

amoCRM: контроль входящих дублей

Битрикс 24: создание и настройка CRM-формы