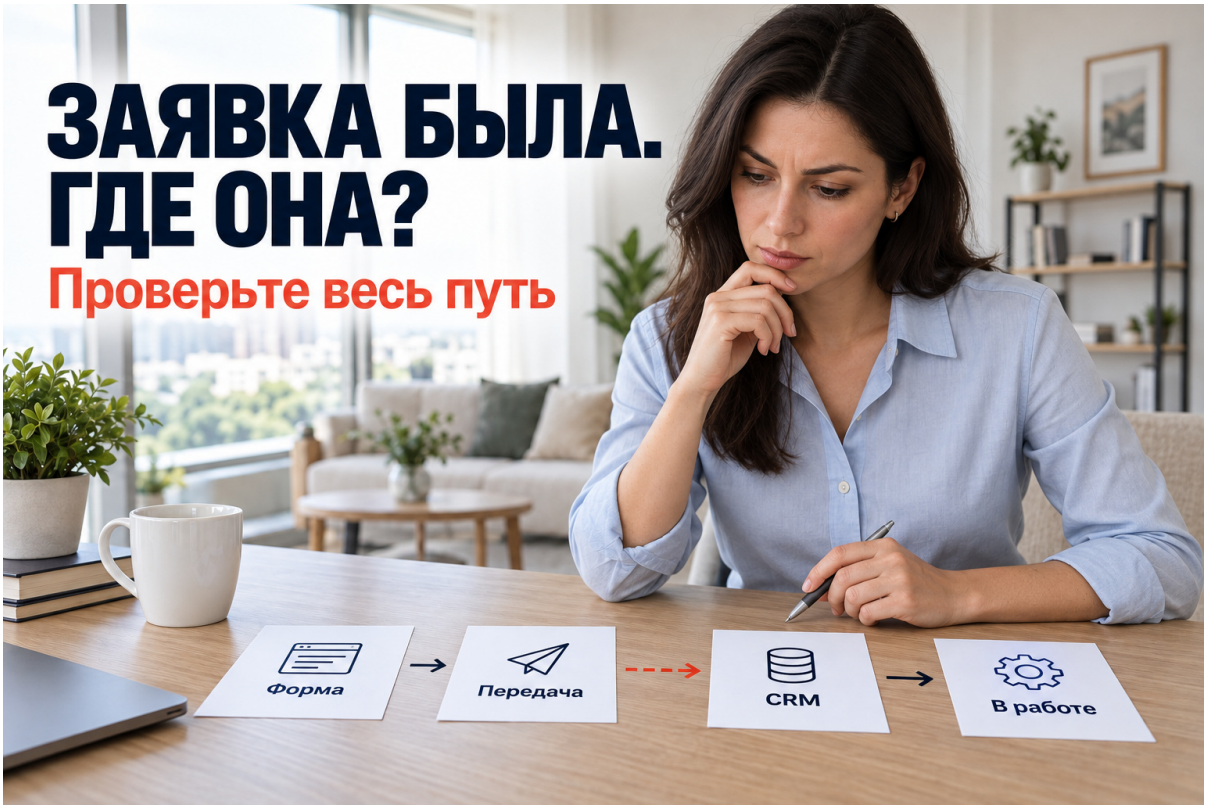
Сверка четырёх точек: журнал прохождения обращения

Найдите первый неподтверждённый переход от формы до работы агента. Внутри заполненный журнал, правила поиска в существующих карточках и план восстановления без слепых повторов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Учебные события и числа вымышлены. Ненайденная запись на момент проверки не доказывает безвозвратную потерю обращения.

Четыре подтверждения одного обращения

Уведомления приходят, но часть запросов не видна агенту, а число отправок формы отличается от числа новых сделок.

Точка	Нужное подтверждение	Не заменяет его
Приём	Событие в журнале источника	Клик по кнопке
Передача	Результат конкретной попытки	Сообщение сотруднику
CRM	Ссылка и содержание запроса	Количество новых сделок
В работе	Исполнитель принял задачу	Имя в поле без проверки

Что собрать для сверки маршрута

- Источник и конкретная форма, период и часовой пояс.
- Уникальные ID принятых запросов и время события.
- Доступный журнал передачи с результатами попыток.
- Настройки назначения и записи в новую либо существующую карточку.
- Ссылки на результаты CRM и доказательства принятия в работу.
- Отдельный список исключений, тестов и повторных доставок.

Приём, передача и результат в CRM

1. Зафиксируйте набор обращений

Выберите источник, период, часовой пояс и момент сверки. Отделите принятый запрос от клика и повторной технической попытки.

Готово: Есть список уникальных обращений с понятным основанием.

Не делайте так: Сравниваются клики, люди и карточки за разные периоды.

2. Найдите след приёма и передачи

По ID запроса сохраните факт приёма, результат передачи и нужное назначение. При отсутствии журнала отметьте ограничение.

Готово: Для каждой точки есть доказательство либо неизвестное.

Не делайте так: Успешный экран формы принят за подтверждение всей цепочки.

3. Найдите отражение в CRM

Проверьте новую или существующую запись, воронку, доступ и содержание обращения. Сохраните ссылку.

Готово: Запрос связан с конкретным результатом в CRM.

Не делайте так: Отсутствие новой сделки названо пропажей без поиска истории.

Где пока нет доказательства

Принятие, восстановление и контроль

4. Проверьте принятие в работу

Уточните, кто видит запрос, принял задачу и определил следующий шаг. Уведомление отметьте отдельно.

Готово: Понятно, кто продолжает обработку.

Не делайте так: Сообщение в чате заменяет факт работы.

5. Восстановите недостающий результат

До повтора найдите возможный поздний результат. Согласуйте защиту от дублей, сохраните исходные сведения и уже выполненные действия.

Готово: Обращение восстановлено с историей и без слепого повторения цепочки.

Не делайте так: Повторно отправлены сообщения и созданы лишние сделки.

6. Проверьте исправление и новые события

Подготовьте помеченный тест нужного сценария, подтвердите четыре точки. Затем сверяйте реальные обращения за согласованный период.

Готово: Есть доказательства результата и владелец дальнейшей сверки.

Не делайте так: Один тест объявлен гарантией вечной исправности.

Что нельзя повторять автоматически

Учебный журнал пяти ситуаций

Вымышленный журнал одной формы. События сопоставляются по ID обращения, а не только по телефону. Время и состояние фиксируются на момент сверки.

Учебный запрос	Последний подтверждённый результат	Решение
REQ-A	Приём, передача, новая карточка, работа	Маршрут подтверждён
REQ-B	Запись в существующей сделке, работа	Не создавать ещё одну
REQ-C	Приём есть, результат передачи неизвестен	Получить запись журнала
REQ-D	CRM есть, принятие не подтверждено	Назначить обработку
REQ-E	Работа идёт, уведомление не найдено	Проверить уведомление отдельно

Для REQ-C нужен разбор передачи, для REQ-D принятие в работу, для REQ-E проверка уведомления. Повторная отправка формы не является общим решением.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
В чате есть сообщение, значит всё работает	Проверить сохранение запроса и принятие в работу по связанным событиям.
Новых сделок меньше, заявки пропали	Найти обращения в существующих записях и проверить правила источника.
Повторим всё заново для надёжности	Сначала найти поздний результат и восстановить только недостающие действия.

Ищите конкретный разрыв

Наблюдение	Что проверить	Результат проверки
Клик есть, приём неизвестен	Запись формы и ошибку отправки	Подтверждение либо ограничение
Приём есть, передачи нет	Журнал и назначение интеграции	Первая неподтверждённая точка
Передача успешна, CRM не найдена	Смысл ответа и результат обработки	Ссылка либо исключение
Новой карточки нет	Историю существующей записи	Не потеря только из-за счётчика
Карточка есть, работы нет	Доступ и принятие задачи	Владелец следующего действия
Работа есть, уведомления нет	Канал уведомления отдельно	Исправление без повторной сделки

Три вопроса к пропавшему запросу

1. Чем подтверждено, что источник принял это обращение?
2. Где хранится результат именно этого запроса в CRM?
3. Какое недостающее действие нужно восстановить без повтора остальных?

18 проверок прохождения заявки

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

Основание сверки

- [ ] **Период определён.** Есть часовой пояс и момент проверки. Не произвольные даты.
- [ ] **Единица учёта общая.** Уникальное обращение. Не клик или человек.
- [ ] **Приём подтверждён.** Есть запись источника. Не только благодарность.
- [ ] **Повторы различены.** Передача связана с исходным ID. Не новая заявка на каждую попытку.
- [ ] **Тесты выделены.** Не входят в реальную выборку. Не искусственный рост.
- [ ] **Ограничения названы.** Недоступный журнал отмечен. Не точный вывод без данных.

Маршрут обращения

- [ ] **Передача проверена.** Назначение, время и результат. Не успех без смысла.
- [ ] **Запись найдена.** Есть ссылка и содержание запроса. Не только число карточек.
- [ ] **Старые записи проверены.** Учтена настройка формы. Не поиск только новых.
- [ ] **Доступ проверен.** Исполнитель видит нужную запись. Не невидимое как отсутствующее.
- [ ] **Уведомление отдельно.** Проверена его собственная доставка. Не замена сохранению.
- [ ] **Работа принята.** Есть владелец и следующий шаг. Не одно назначенное имя.

Восстановление и контроль

- [ ] **Первый разрыв установлен.** Либо указано недостающее доказательство. Не причина по догадке.
- [ ] **Поздний результат проверен.** Повтор не создаёт лишнюю запись. Не отправить заново вслепую.
- [ ] **Исходные сведения сохранены.** Дата, источник и содержание. Не новая дата вместо старой.
- [ ] **Действия не продублированы.** Выдачи и сообщения сверены. Не повтор всей цепочки.
- [ ] **Тест воспроизводит сценарий.** Собственные контакты и явная метка. Не реальный клиент как испытание.
- [ ] **Сверка продолжается.** Есть ответственный и частота. Не один удачный опыт.

Журнал четырёх точек

Для каждой точки сохраняйте подтверждение или неизвестное. Уведомление ведите отдельно от результата CRM. Подробные данные клиента оставьте в защищённой системе.

Источник и период: _____

ID / приём / передача	CRM / ссылка / принятие в работу	Исключение / доказательство / проверка

Часовой пояс и момент сверки: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто разбирает исключения: _____

Лист восстановления обращения

Перед повтором проверьте запоздалый результат. Отметьте уже выполненные выдачи, сообщения и задачи, которые не нужно запускать заново.

Первый разрыв / владелец	Действие / риск повторения	Результат / подтверждение / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Счётчики сравниваются без единицы учёта. Сведите события к уникальному обращению.

В журнале нет приёма. Обозначьте ограничение оценки полноты.

Существующая сделка не проверялась. Найдите историю и настройки формы.

Повтор запускает всю цепочку. Сначала проверьте выполненные действия.

Исправление проверено другим сценарием. Воспроизведите условия найденного сбоя.

Согласуйте следующий шаг

Запись сверки без лишних данных

Сверка запроса ____. Источник и дата ____. ID ____. Приём ____. Передача ____. Запись в CRM ____. Принятие в работу ____. Первое недостающее доказательство ____. Восстановить ____. Владелец и срок ____. Подтверждение результата ____.

Первое действие после чтения

Выберите один подтверждённый запрос и заполните четыре точки. Затем тем же способом проверьте выборку за определённый период и разберите исключения.

Подтверждение результата: _____

Следующая сверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Запросы приходят, но не всегда превращаются в работу?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь источников обращений, выдачи материалов и последующих действий с клиентом.

Проверить маршрут обращения →

14.10.2026 проверена официальная справка Битрикс 24 по CRM-формам, обновлённая 22.07.2026. В ней описано использование активной сделки при соответствующей настройке. Конкретную схему своего источника проверьте отдельно.

Битрикс 24: создание и настройка CRM-форм, сущности и дубликаты

Двенадцать обращений и восемь новых карточек

Учебная выборка: 12 уникальных принятых обращений одной формы, тесты исключены. Все доли относятся к моменту сверки.

Показатель	Учебное количество	Значение
Новые записи	8 обращений	Созданы новые карточки
Существующие записи	2 обращения	Есть связанные результаты
Не найдены в CRM	2 обращения	Исключения на момент проверки
Представлены в CRM	10 из 12	Около 83,3%
Приняты в работу	9 из 10 или 9 из 12	90% либо 75%

Разность 12 и 8 равна 4, но она не доказывает четыре пропажи. Два обращения представлены в существующих карточках. Подтвердите связь с исходными событиями и содержание запросов. Совпадение количества без проверки записей не подтверждает исправность маршрута.

Один из десяти отражённых запросов ещё не принят в работу. Это отдельное исключение после сохранения. Если считать сквозной маршрут от источника, подтверждены 9 из 12. Если проверять принятие среди отражённых в CRM, знаменатель равен 10. Обе доли нужно подписывать.

Два ненайденных результата могут означать сбой, задержку, недостаточный доступ или неполную проверку. Сохраните последнее подтверждение и владельца расследования. До завершения проверки не называйте причину установленной и не обещайте клиенту повторное действие без проверки предыдущего.

Числа не описывают сделки, доход или уникальных людей. Один человек может оставить разные запросы. Повторная техническая доставка одного события учитывается как попытка передачи, а не новое обращение. В своём отчёте сохраните это правило до расчёта процентов.

План безопасного восстановления маршрута

Рабочее решение должно восстановить недостающее и сохранить уже выполненное.

До действия	Что установить	Что сохранить
Поиск результата	Нет ли поздней записи	ID и связь с запросом
Содержание	Какие сведения нужны агенту	Исходную дату и источник
Повторы	Как распознаётся то же событие	Выполненные выдачи и сообщения
Тест	Какие действия сработают	Метку, собственный контакт и ожидания

Если история показывает успешную выдачу материала, ошибка создания карточки не является основанием отправлять материал заново. Если сообщение только поставлено в очередь, это ещё не подтверждение доставки. Согласуйте решение с владельцем соответствующего участка и сохраните известный статус.

Для ручного восстановления создайте явную связь с исходным обращением. Укажите причину ручной обработки и время восстановления отдельно от времени запроса. После возвращения автоматического маршрута проверьте, не возник ли дубль. Перед объединением просмотрите обе истории и обязательства.

Проверочный сценарий должен соответствовать найденному дефекту. Для ошибки повторного обращения нужен тест существующего контакта с новым запросом, если это соответствует вашей схеме. Заранее согласуйте тестовые данные, уведомления и действия команды. Результаты не включайте в отчёт реальных заявок.

Для помощи нейросети подготовьте обезличенные ID, времена и статусы. Попросите сопоставить цепочку, выделить неизвестное и предложить следующую проверку. Не передавайте ей право повторно отправлять сообщения или создавать сделки по похожим строкам. Значимые выводы подтвердите исходными журналами.