Первое сообщение по контексту: готовые рамки диалога

Начните диалог по уже известному запросу. Используйте заполненные рамки приветствий, карту контекста и тесты подстановок перед применением шаблонов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторские рамки Нейросистемы риелтора для входящего диалога. Имена и ситуации учебные. Подстановка данных и передача истории зависят от ваших настроек; работа интеграций этим гайдом не подтверждается.

Первое сообщение зависит от входа

Первое сообщение вежливое, но повторяет анкету, не отвечает на вопрос или обещает проверку, которой ещё не было.

Ситуация входа	Что уже известно	Чего не спрашивать снова
Подробный подбор	Бюджет, комнаты, исключения	Все параметры заново
Вопрос по объекту	Карточка и конкретный вопрос	Зачем вы написали
Запрос комплекта	Выбранный материал	Общую анкету ради выдачи
Только приветствие	Задача пока неизвестна	Не выдумывать контекст

Что прочитать перед ответом

• Последнее сообщение клиента и время изменения.

• Объект или выбранный материал с проверенным идентификатором.

• Поля заявки с указанием источника.

• Подтверждённые сведения и необходимая проверка.

• Роль отвечающего и доступный сотруднику контекст.

• Переменные шаблона и правила пустых значений.

Контекст, пробел и полезное действие

1. Прочитайте вход и последние изменения

Найдите сообщение, выбранный объект или материал и поля формы. Отделите слова клиента от технической метки кампании.

Готово: Виден реальный запрос и актуальные изменения.

Не делайте так: Название рекламы принимают за желание человека.

2. Разделите известное и неизвестное

Запишите подтверждённые условия и один пробел, который мешает продолжить. При противоречии уточните только его.

Готово: Клиенту не нужно повторять заполненную заявку.

Не делайте так: Вопросы задаются по анкете без чтения ответа.

3. Назовите отвечающего и полезный шаг

Коротко представьтесь, подтвердите суть и дайте проверенный ответ либо честно обозначьте необходимую проверку.

Готово: Роль и фактическое состояние работы понятны.

Не делайте так: Бот заявляет, что специалист уже проверил объект.

Что клиент уже сообщил

Один вопрос, подстановки и передача

4. Выберите одну нужную просьбу

Если для действия нужен ответ, задайте один вопрос. При готовой выдаче материала сначала выполните обещание.

Готово: Вопрос меняет ближайшее действие.

Не делайте так: Звонок становится условием обещанного файла.

5. Проверьте переменные и пустые поля

Протестируйте неизвестное имя, отсутствующий объект, техническое значение и старые условия. Подготовьте нейтральный запасной текст.

Готово: Приветствие не содержит чужих или пустых вставок.

Не делайте так: Имя угадывается по почте или псевдониму.

6. Проверьте продолжение и передачу

Убедитесь, что сотрудник видит контекст, роли бота и человека не конфликтуют, а обещанная проверка имеет ответственного.

Готово: Следующий ответ продолжает запрос с нужного места.

Не делайте так: После передачи снова начинается та же анкета.

Какое обещание требует проверки

Учебный ответ на подробную заявку

Учебный покупатель Илья ищет две комнаты до девяти миллионов, не первый этаж. Написал у парка, но не уточнил район. Готовая подборка ещё не проверялась.

Элемент ответа	Заполненный вариант	Почему подходит
Представление	Здравствуйте! Анна, риелтор.	Роль понятна
Известное	Вижу запрос на две комнаты до девяти миллионов, не первый этаж.	Не повторяет анкету
Пробел	Какой парк или район имеете в виду?	Уточняет только неизвестное
Польза уточнения	Чтобы не присылать неподходящие адреса.	Вопрос связан с подбором
Граница	Нет заявления о готовых вариантах	Проверка ещё не выполнялась

Ответ использует исходные условия и задаёт один необходимый вопрос. Бюджет учебный, сведения о реальных объектах и доступности здесь не утверждаются.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Чем помочь? Назовите бюджет	Бюджет и требования уже вижу. Уточните только парк или район.
Здравствуйте, Посетитель сайта!	Здравствуйте! Анна, риелтор. При непригодном имени используйте текст без имени.
Да, квартира точно в продаже	Если актуальность не проверена, честно обозначьте проверку и назначьте ответственного.

Выберите рамку по доступному контексту

Доступный контекст	Первый ответ	Нужное продолжение
Подбор с одним пробелом	Подтвердить условия и уточнить пробел	Проверить подходящие варианты
Вопрос по известной карточке	Ответить по проверенным сведениям	Уточнить недостающее
Материал выбран	Выдать правильный комплект	Пояснить первый шаг применения
Только приветствие	Представиться и уточнить задачу	Не начинать длинную анкету
Возвращение в диалог	Напомнить актуальную договорённость	Продолжить с нужного места
Смена сотрудника	Обозначить роль и принятый контекст	Не обещать невидимую историю

Три вопроса к приветствию

1. Что человек уже сообщил и не должен повторять?
2. Какой один пробел действительно мешает ответить?
3. Что сотрудник или бот фактически сделал, а что только обещает?

18 проверок первого сообщения

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

Контекст обращения

- [ ] **Вход определён.** Объект, материал или общий вопрос. Не одинаковый ответ всем.
- [ ] **Последние сообщения прочитаны.** Учтены изменения. Не только старая форма.
- [ ] **Факты отделены от меток.** Известно что сказал человек. Не вывод из рекламы.
- [ ] **Уже известное сохранено.** Бюджет и условия не спрашиваются повторно. Не сброс анкеты.
- [ ] **Противоречие выделено.** Уточняется конкретное поле. Не повтор всего запроса.
- [ ] **Лишние подробности убраны.** Контекста достаточно для задачи. Не личная история в уведомлении.

Первый ответ

- [ ] **Роль ясна.** Понятно кто отвечает. Не бот под видом проверившего агента.
- [ ] **Запрос подтверждён.** Суть изложена кратко. Не общий рассказ о компании.
- [ ] **Ответ опирается на проверку.** Актуальность не придумана. Не автоматическое да в продаже.
- [ ] **Неизвестное обозначено.** Есть задача проверки. Не скрытый пробел.
- [ ] **Вопрос необходим.** Меняет ближайший шаг. Не длинная анкета.
- [ ] **Выдача не задерживается.** Готовый выбранный файл доступен. Не встреча ради скачивания.

Шаблон и передача

- [ ] **Имя пригодно для обращения.** Проверен источник. Не технический псевдоним.
- [ ] **Пустое значение обработано.** Есть нейтральный текст. Не незаполненная переменная.
- [ ] **Объект и материал верные.** Подстановка соответствует входу. Не чужая карточка.
- [ ] **Срок реалистичен.** Есть возможность выполнить. Не случайные пять минут.
- [ ] **Сотрудник видит историю.** Передача проверена. Не обещание без доступа.
- [ ] **Дубли приветствий исключены.** Бот и агент продолжают согласованно. Не два параллельных старта.

Карта контекста перед приветствием

Не переносите техническую метку кампании в слова клиента. При изменении условий используйте последнее подтверждённое сообщение.

Источник обращения: _____

Вход / подтверждённые условия	Неизвестное / нужная проверка	Первый ответ / один вопрос

Что можно ответить сейчас: _____

Что осталось неизвестным: _____

Один необходимый вопрос: _____

Рабочий лист тестирования шаблона

Проверьте пустое имя, техническое значение, неизвестный объект и передачу диалога. Успех одного сценария не подтверждает остальные.

Переменная / тестовый случай	Запасной текст / ожидаемое поведение	Фактический результат / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клиент повторяет уже заполненный бюджет.. Используйте доступные поля и уточняйте только пробел..

Шаблон обещает проверенный объект без проверки.. Разделите получение запроса и содержательный ответ..

В приветствии чужое имя или адрес.. Остановите применение шаблона и исправьте источник данных..

Бот и сотрудник начинают два диалога.. Проверьте условия передачи и повторного запуска..

Срок ответа не связан с возможностями команды.. Укажите выполнимый порядок и ответственного..

Согласуйте следующий шаг

Карточка первого ответа

Вход [материал/объект/задача]. Уже известно [факты]. Изменилось [последнее уточнение]. Неизвестно [один пробел]. Ответит [роль]. Сейчас можно [проверенное действие]. Вопрос [только если нужен]. Продолжение [ответственный и условие].

Первое действие после чтения

Возьмите один обезличенный входящий диалог и заполните карту. Подготовьте первый ответ, затем проверьте его на случае с пустым именем и изменённым условием.

Проверил текст и подстановки: _____

Кому передан следующий шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Отвечаете быстро, но клиент снова объясняет запрос?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить путь от страницы и формы до первого содержательного ответа в переписке.

Разобрать первый ответ на заявку →

14.10.2026 прочитана официальная справка Intercom Personalizing messages using variables от 17.04.2026. Использован принцип запасного текста при отсутствующих данных. Примеры для риелтора самостоятельные; настройки конкретного аккаунта не проверялись.

Intercom: переменные и запасные значения сообщений

Пять рамок для разных входов

Формулировки учебные. Подставляйте только проверенные сведения; сообщения из этого файла автоматически никому не отправляются.

Вход	Опорная фраза	Обязательное условие
Подбор	Вижу указанные условия	Поля действительно доступны
Объект	Вопрос по этой карточке получил	Карточка определена
Комплект	Вот выбранный материал	Файл соответствует запросу
Без задачи	По какому вопросу начнём?	Контекст действительно отсутствует
Возвращение	Продолжим сравнение	История прочитана

Подбор: «Здравствуйте! Анна, риелтор. Вижу запрос на две комнаты до девяти миллионов, первый этаж не рассматриваете. Какой парк или район имеете в виду? Это нужно, чтобы не присылать неподходящие адреса». Не обещайте готовые варианты, если ещё не проверяли их.

Объект: «Здравствуйте! Анна, риелтор. Получила вопрос по квартире из этой карточки. Уточню актуальность и возможность просмотра». Это рамка для непроверенных сведений. Если ответ уже подтверждён, дайте его сразу. У обещанной проверки должен быть ответственный и выполнимый порядок возврата с результатом.

Материал: «Здравствуйте! Вы выбрали чек-лист сравнения квартир. Вот файл. Начните с заполненного примера, затем используйте рабочие поля для своих вариантов». Условия: выбран именно этот комплект, ссылка правильная и доступ проверен. Не вставляйте в шаблон обязательный звонок ради выдачи.

Без задачи: «Здравствуйте! Анна, риелтор. По какому вопросу удобнее начать: покупка, продажа или конкретный объект?» При возвращении: «Продолжим сравнение двух вариантов. Вижу ваше уточнение по этажу». Второй текст применим только после чтения истории; если её нет, сначала восстановите контекст внутри команды.

Тест подстановок и передачи контекста

Используйте учебные данные в предусмотренном тестовом режиме. Не запускайте проверку массовой отправкой реальным контактам.

Тест	Ожидаемый результат	Что считать ошибкой
Имя пустое	Нейтральное приветствие	Пустые скобки или переменная
Имя техническое	Текст без имени	Обращение Посетитель сайта
Условия изменены	Учтено последнее сообщение	Повтор старого района
Объект не определён	Просьба дать ссылку	Случайный адрес
Передача человеку	История доступна, роль ясна	Повтор всей анкеты

Для каждой переменной укажите источник, допустимые значения и запасной вариант. Имя может отсутствовать или содержать техническую подпись. В таком случае простой текст без имени лучше выдуманной персонализации. Не извлекайте предполагаемое имя из почты без подтверждения.

Проверьте сочетания условий: пустое имя при выбранном комплекте, известный объект при новом вопросе, возвращение после изменения района. Нельзя считать шаблон проверенным только потому, что он красиво выглядит на одной полностью заполненной карточке.

Передача диалога должна сохранять полезный контекст для того, кто отвечает дальше. В тесте посмотрите, видит ли сотрудник последние сообщения и выбранный материал, не повторяет ли бот стартовые вопросы. Не обещайте пользователю бесшовную передачу, пока фактическое поведение не проверено.

Для оценки качества разбирайте содержательный первый ответ отдельно от автоматического подтверждения получения. Отмечайте повторные вопросы, неверные подстановки и обещания без выполненной проверки. Нейросеть может помочь с черновиком по обезличенным фактам, но не подтверждает актуальность объектов и работу ваших настроек.