База не должна молчать: карта сегментов

Разложите записи по задаче, состоянию и сроку. В комплекте — 12 учебных карточек, правила шести групп, очередь из трёх действий и рабочие листы для своей базы.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

С-39 на 20.09.2026: из 12 строк одна — подтверждённый дубль. Остаётся 11 контактов. Сегодня нужны три согласованных действия: С01, С03 и С07. Это задачи менеджеру, не автоматическая рассылка.

Для риелтора. Все карточки С-39 вымышлены. Контроль 20.09.2026, сроки по Москве. Допуск относится к указанному следующему действию. Реклама, ответы и обязательства по договору рассматриваются отдельно. Изменений в реальной CRM и отправок нет.

C-39: понятное действие вместо ярлыка

Контактов много, но неясно, кому обещали связаться сегодня, кто ждёт документы и кто попросил паузу.

Группа C-39	Контактов	Правило
Активная работа	4	Выполнить согласованный шаг
Уточнение	2	Получить недостающий ответ
Пауза / после сделки	1 / 1	Вернуться в согласованную дату
Остановка	2	Не отправлять планируемое сообщение
Завершено	1	Зафиксировать результат истории

Что нужно для рабочей очереди

- Подтверждённая задача клиента и состояние конкретной работы.
- Дата последнего содержательного ответа и согласованный следующий срок.
- Допустимый канал, ограничения и основание для указанного действия.
- Ответственный, цель следующего шага и подходящий материал.
- Признак проверенного дубля, основная запись и сохранённая история.

Сущности, факты и состояния

1. Разделите контакт, сделку и задачу

Контакт — человек, сделка — конкретная услуга, задача — действие и срок. Продажа и покупка одного человека не обязательно дубли. В C-39 только C10 заранее подтверждён как копия заявки C01.

Готово: У каждой записи понятна роль; сомнительные дубли вынесены на проверку.

Не делайте так: Сливать всё с одним именем и терять отдельные задачи клиента.

2. Запишите текущую задачу и договорённость

Укажите тему, состояние, последний ответ, срок, допустимый канал и ответственного. «Неизвестен срок» отличается от просьбы вернуться 15 октября. Бюджет и срочность не угадывайте.

Готово: Следующее действие опирается на подтверждённый факт или явно требует уточнения.

Не делайте так: Заменить неизвестное меткой «холодный» без объяснения.

3. Проверьте допуск и выберите состояние

C08 и C09 не получают запланированный контакт. C11 — завершённая история. Остальные распределены между активной работой, уточнением, паузой и сопровождением. Допуск проверяют для конкретного действия.

Готово: Запрет не обходится полезным материалом; тема и состояние хранятся отдельно.

Не делайте так: Считать наличие телефона разрешением на любое предложение.

Что именно подтвердил клиент:

Срок, полезный повод и результат

4. Постройте очередь на дату

На 20 сентября подходят C01 со сроком сегодня, C03 с просрочкой с 19-го и C07 с согласованным уточнением сегодня. Будущие сроки и паузы не включайте раньше времени. C10 не создаёт второй звонок.

Готово: Сегодня три задачи менеджеру по уникальным контактам.

Не делайте так: Запускать массовую отправку по всему состоянию «активный».

5. Свяжите повод с полезным материалом

C01 — критерии просмотра; C03 — недостающие документы; C07 — один вопрос о задаче. C05 ждёт до согласованной даты. C06 получает сопровождение, а не новое предложение без основания.

Готово: Понятно, какую конкретную трудность решает обращение.

Не делайте так: Рассылать общий каталог всем ради количества касаний.

6. Зафиксируйте результат и новый шаг

Проверьте фильтры CRM и привязку задачи к нужной сделке. После действия сохраните ответ, перенос или отказ, затем следующий шаг. Не прячьте просрочку ежедневным переносом без результата.

Готово: Карточка объясняет, что произошло и что делать дальше.

Не делайте так: Закрыть задачу словом «сделано» без итога разговора.

Какой ответ изменит следующий шаг:

12 строк — 11 контактов — 3 действия

С-39, 20.09.2026, Москва. Строка C10 — заранее подтверждённая копия C01. У C08 и C09 нет допуска к запланированному действию. Для остальных рабочих действий в примере есть соответствующая договорённость.

Код	Состояние	Срок	Сегодня
C01	Активная работа	20.09	Да
C02	Активная работа	21.09	Нет
C03	Активная работа	19.09	Да; просрочено
C04	Активная работа	21.09	Нет
C05	Пауза	15.10	Нет
C06	После сделки	25.09	Нет
C07	Уточнение задачи	20.09	Да
C08	Остановка	—	Нет
C09	Остановка	—	Нет
C10	Копия C01; не считаем	20.09	Нет дубля
C11	Завершено	—	Нет
C12	Уточнение срока	23.09	Нет

11 уникальных контактов: 4 активных + 2 уточнения + 1 пауза + 1 после сделки + 2 остановки + 1 завершено. На сегодня три действия: C01, C03, C07. В реальную систему ничего не включено.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Тёплый клиент	Согласовал звонок 20.09 о критериях просмотра
Позвонить всем активным	Отобрать допустимые действия с наступившим сроком

Три задачи на контрольную дату

Контакт сегодня	Полезный повод	Проверяемый итог
C01	Критерии перед просмотром	Согласованы требования к варианту
C03	Недостающие документы	Известно, что получено и чего не хватает
C07	Один вопрос о текущей задаче	Тема уточнена либо вопрос остаётся открытым

Пять вопросов перед контактом

1. Что именно согласовано с человеком?
2. Какая дата и часовой пояс указаны?
3. Можно ли выполнить этот контакт сейчас?
4. К какой сделке привязана задача?
5. Какой результат изменит следующий шаг?

18 проверок понятной очереди

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

Карточки и подтверждения

- [ ] **Разделить сущности.** человек услуга и действие различаются. Если нет: не смешивать.
- [ ] **Проверить дубль.** есть подтверждение общей заявки. Если нет: не судить по имени.
- [ ] **Сохранить историю.** понятна основная запись. Если нет: обеспечить восстановление.
- [ ] **Записать задачу.** она подтверждена ответом. Если нет: не выводить из клика.
- [ ] **Сохранить срок.** есть дата и зона. Если нет: уточнить неопределённость.
- [ ] **Назначить ответственного.** известно кто действует. Если нет: не оставлять общий список.

Группа и допуск

- [ ] **Разделить тему и состояние.** поля отвечают на разные вопросы. Если нет: не плодить теги.
- [ ] **Проверить основание.** допустимо именно это действие. Если нет: не считать телефон согласием.
- [ ] **Учесть отказ.** запрет останавливает предложение. Если нет: не обходить чек-листом.
- [ ] **Сохранить паузу.** до даты не беспокоим без причины. Если нет: не ставить ежедневный контакт.
- [ ] **Выделить завершённое.** результат истории понятен. Если нет: не считать активным.
- [ ] **Не угадывать данные.** неизвестное осталось вопросом. Если нет: не приписывать доход.

Очередь и результат

- [ ] **Выбрать дату.** срок наступил или просрочен. Если нет: не включить будущие.
- [ ] **Исключить повтор.** одна заявка не даёт два звонка. Если нет: сверить основную запись.
- [ ] **Назвать полезный повод.** материал продолжает задачу. Если нет: не отправлять всё.
- [ ] **Проверить привязку.** задача видна у нужной сделки. Если нет: не потерять в контакте.
- [ ] **Записать итог.** ответ документ перенос или отказ. Если нет: не ограничиться «сделано».
- [ ] **Обновить следующий шаг.** понятно что и когда дальше. Если нет: не скрывать просрочки.

Опишите состояния своей базы

Планируемое сообщение допускается по своему основанию. Наличие состояния не отменяет ограничения связи.

Список: _____ Дата: _____

Состояние	Правило входа и выхода	Действие / срок
Активная работа		
Уточнение		
Пауза		
После сделки		
Стоп / завершено		

Какие записи требуют ручного уточнения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего просмотра: _____

Очередь согласованных действий

Это очередь менеджеру, не список для автоматической рассылки.

Контакт / задача	Что обещано и когда	Результат / следующий шаг
1		
2		
3		
4		
5		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Метка есть, следующей задачи нет. Назовите действие, срок и ответственного..

Клиент просил октябрь, ему пишут сейчас. Сохраните согласованную паузу..

Общий номер приняли за дубль. Сначала проверьте историю и сущность..

Задача не видна в фильтре сделки. Проверьте её привязку..

Отказавшемуся отправляют полезное. Проверьте допустимость конкретного контакта..

Согласуйте следующий шаг

Объясните отбор команде

C-39: 12 строк дают 11 уникальных контактов, потому что C10 копирует C01. На 20 сентября очередь содержит C01, C03 и C07. Будущие сроки, паузы, остановки и завершённые истории не превращаются в сегодняшнюю рассылку.

Первое действие после чтения

Возьмите один небольшой список своей базы. Уточните текущие задачи, допуск, сроки и ответственных. Проверьте дубли. Составьте очередь на дату и после каждого действия запишите результат.

Ответственный за очередь: _____

Что ещё не подтверждено: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: кому и что вы обещали на этой неделе?

Диагностическая карта поможет найти разрыв между заявкой, полезным материалом и следующим согласованным действием. Это проверка рабочего процесса риелтора.

Пройти диагностическую карту риелтора →

Проверено 20.09.2026 по справке amoCRM, Битрикс24 и нормам 38-ФЗ 18, 152-ФЗ 5. C-39 — учебные данные. Возможности тарифа, права и поля своего аккаунта проверяются отдельно.

Битрикс24: условия объединения дубликатов

amoCRM: фильтрация сделок

amoCRM: задачи и привязка к сделке

38-ФЗ, статья 18: реклама и согласие

152-ФЗ, статья 5: цель и актуальность данных