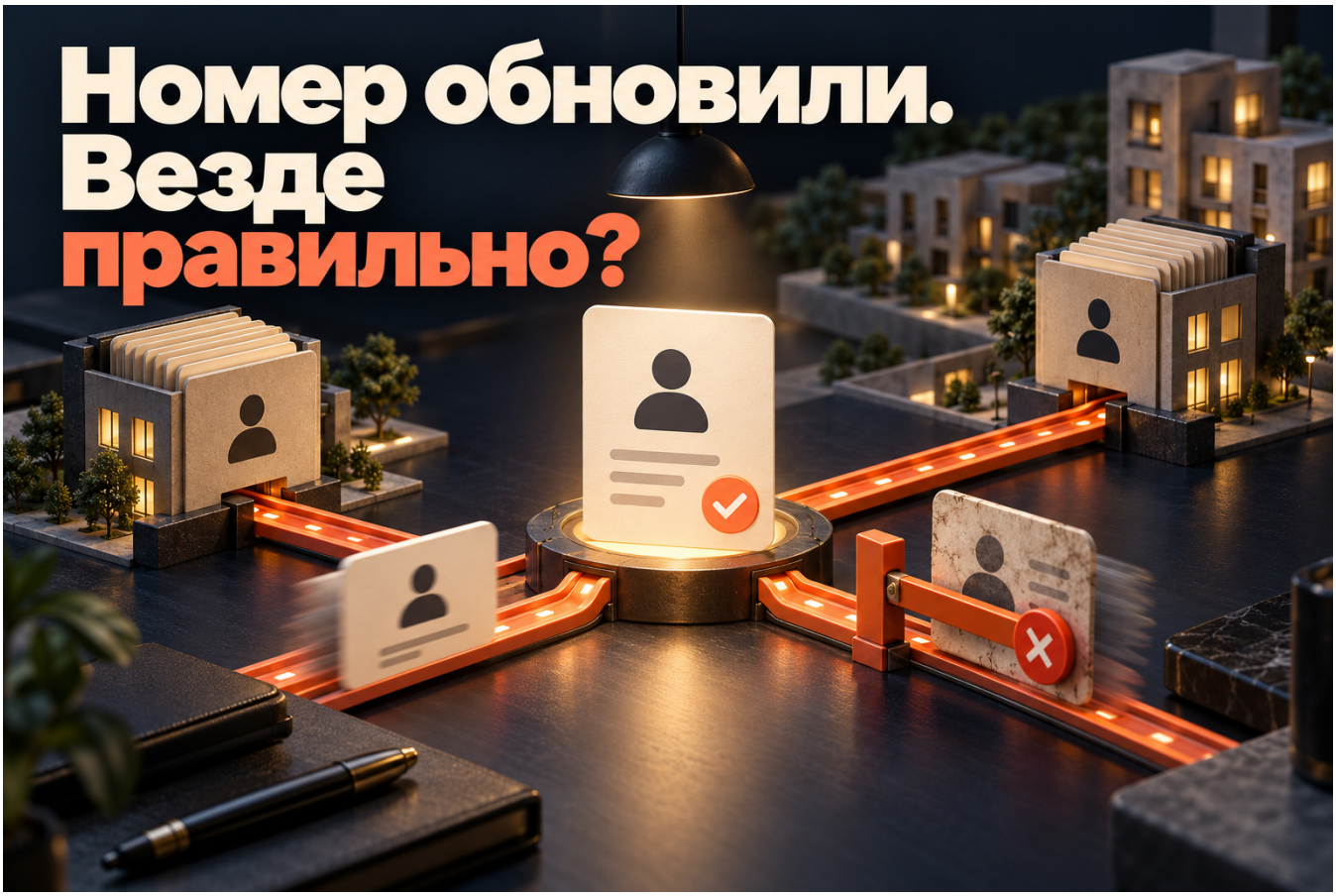
Карта источника истины и конфликтов контакта

Определите правила полей, разберите конфликты и проверьте обмен на учебных контактах.



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.

Карта фактического обмена

Контакты и результаты в примерах вымышлены. Гайд не запускает синхронизацию и не отправляет сообщений. Сначала выясните, что происходит между вашими системами.

Связь	Что нужно записать
CRM и телефон	Направление и способ запуска
Телефон и облачный аккаунт	Где реально хранятся записи
Файл и CRM	Разовая загрузка или повторное обновление
Дополнительный коннектор	Его собственные правила и журнал ошибок
Остановка	Кто и как прекращает ошибочный обмен

Откуда → куда	Поля / запуск	Владелец процесса

Матрица подтверждения полей

Поле	Учебное правило
Телефон	Изменение после подтверждения в CRM
Краткое имя в телефоне	Не заменяет основное имя карточки
Предпочтительный канал	Учитывается отдельно от наличия номера
Связь записей	Сохраняется устойчивый ID
Пустое значение	Не стирает подтверждённое без отдельного решения
Удаление	Отдельное согласованное действие

Это выбранная политика
Такие правила не встроены автоматически во все CRM. Настройку нужно реализовать и проверить в вашем механизме обмена.

Моё поле	Где подтверждается	Кто меняет / куда передаётся

Время загрузки не равно актуальности

Учебный источник	Событие	Решение
CRM	Новый номер подтверждён вчера	Сохранить как подтверждённый
Старый файл	Загружен сегодня	Не считать новым по содержанию
Пустой входящий телефон	Значение не передано	Не стирать подтверждённое
Другой номер	Есть конфликт	Направить на проверку

Дату подтверждения, дату изменения и дату передачи нельзя смешивать. Если основание неизвестно, конфликт остаётся открытым до решения ответственного.

Поле / ID	Какие источники спорят	Основание решения

Сопоставление человека и записи

Ситуация	Что проверить
Одинаковое имя	Это не доказательство одного человека
Общий телефон	Может использоваться семьёй или офисом
Разное оформление	Согласованные правила представления
Несколько номеров	Назначение и актуальность каждого
Две карточки	Объединение является отдельным решением
Устойчивая связь	ID и маршрут обновления сохраняются

Не путайте операции
Обновление поля связанной записи и объединение двух историй имеют разные последствия.

Пара записей / ID	Что подтверждает связь	Решение

Шесть тестов перед запуском

Сценарий	Ожидаемый результат
1. Новая запись	Создаётся один нужный контакт
2. Новый подтверждённый номер	Обновляется нужное поле
3. Другое оформление	Не появляется лишняя карточка
4. Пустой входящий телефон	Подтверждённое не стирается
5. Конфликт источников	Передаётся на проверку
6. Удаление	Выполняется согласованный порядок

В учебном прогоне прошли 5 тестов, тест 4 не прошёл. Массовый перенос не запускается. После исправления проверяется этот сценарий и затронутые зависимости.

Тест	Факт / ошибка	Повторная проверка

Повторный запуск и восстановление

Проверка	Критерий
Повтор	Нет новых дублей и размножения номеров
Обратный поток	Старое значение не возвращается
Копия до изменения	Известно, какие данные она покрывает
Ошибка	Остановлено дальнейшее распространение
Восстановление	Учтены более поздние полезные изменения
Тест возврата	Учебная запись возвращена и проверена

Выгрузка телефонов не заменяет полный резерв CRM. Возможности отмены в Google Контактах относятся к этому сервису, а не всей цепочке. Не обещайте универсальное восстановление.

Что сохраняем	Как возвращаем	Что остаётся вне копии

Приёмка небольшой партии

Учебная партия	Количество / результат
Ожидалось	20 связанных записей
Обновились	18
Ошибки	2, требуют разбора
Статус	Запуск завершён, работа не полностью принята
Повтор	После решения причин, без слепого создания дублей

Проверьте не только число записей, но и поля, владельца, связь с исходной карточкой и допустимый аккаунт назначения. До проверки первой партии объём не расширяют.

ID / поле	Ожидалось / получилось	Причина / действие

Ответственность и сигналы остановки

Сигнал	Действие владельца процесса
Пустое стирает подтверждённое	Остановить и исправить правило
Появились чужие контакты	Проверить область и права
Повтор создаёт дубли	Исправить сопоставление
Нет журнала ошибок	Обеспечить наблюдаемость результата
Изменился коннектор	Повторить относящиеся к нему проверки

В отчётах используйте внутренние ID. Не размещайте телефоны, ключи и токены в общей сводке. Исправляйте причину повторяющегося дефекта, а не только отдельные поля.

Кто отвечает	Когда останавливаем	Как подтверждаем исправление

Источники и проверка

amoCRM: экспорт в адресную книгу

Google Контакты: редактирование и удаление