P601: карта записи разговоров, доступа и проверок

Разделите цели, основания, подтверждение и настройки. Проверьте отказ, перевод звонка, доступ и копии до включения записи.



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.

1. Карта целей P601

Намерение команды	Что решить отдельно
Восстановить договорённость	Нужна ли полная запись и для чего
Оценить качество ответов	Кто рассматривает и какой результат
Показать на открытом обучении	Отдельные условия использования и доступа

P601 является вымышленным учебным процессом. Сначала описывают цель и данные, затем со специалистом подтверждают основание. Карта не является универсальным согласием или заключением о законности вашей системы.

Моя цель	Нужные сведения / результат	Альтернатива полной записи

2. Основание и подтверждение

Вопрос	Рабочая запись
Кто оператор?	Конкретная организация или лицо
Какое действие?	Запись, хранение, расшифровка, передача
Какое основание?	Подтверждает специалист по описанному сценарию
Если согласие	Форма, содержание, отдельное оформление
Чем подтвердим?	Доказательство получения либо другого основания

Согласие одно из возможных оснований. Договор с клиентом не оправдывает автоматически любой сценарий. Уведомление и согласие не одинаковые события. Если закон требует письменной формы, устное «да» её не заменяет.

Моё действие / цель	Основание / кто проверил	Способ подтверждения

3. Звук, текст и идентификация

Функция	Что проверить
Аудиозапись	Состав сведений и цель хранения
Расшифровка	Новый файл, получатель и доступ
Оценка ответа	Кто использует результат и зачем
Установление личности по голосу	Отдельная оценка биометрического режима

Статья 11 связывает особые требования с использованием характеристик для установления личности. Не объявляйте любой звук биометрией, но и не считайте обычную запись свободной от требований к персональным данным. Проверьте реально включённые функции сервиса.

Функция / включена ли	Кто получает результат	Неясность для проверки

4. Маршрут при отказе

Событие P601	Действие по учебному порядку
Подтверждение по процедуре	Запись только при выполнении согласованных условий
Отказ	Подготовленный путь без записи или другой канал
Просьба пояснить	Понятное объяснение, без догадки за клиента
Перевод на агента	Выбор не теряется при переключении
Новый участник	Применяется заранее определённый порядок

Этот маршрут требует правовой и технической проверки. Нельзя обещать незаписываемый канал, если система сохраняет все звонки. Отзыв прежнего согласия и удаление уже созданных копий рассматривают отдельно по установленному порядку, основаниям и срокам.

Мой сценарий	Реплика / действие	Фактический результат

5. Реестр копий

Место в P601	Что выяснить
Телефония	Оригинал, доступ и завершение хранения
Вложение CRM	Копия или ссылка, отдельные права
Выгрузка руководителя	Назначение, владелец, срок
Папка расшифровок	Текст, доступ, связи с аудио

Четыре места не означают полный перечень для любого агентства. Дополнительно проверьте резервные копии и новые выгрузки. Срок обосновывают целью и применимыми требованиями. Универсальных 30 дней этот комплект не устанавливает.

Моё место / владелец	Роли / основание хранения	Порядок завершения

6. Роли и внешняя обработка

Роль P601	Граница учебного доступа
Агент	Свои обращения в пределах задачи
Руководитель	Назначенные случаи для утверждённой цели
Администратор	Необходимое техническое сопровождение
Внешний сервис	Только после проверки получателя и условий

Проверьте обычную учётную запись, скачивание и повторную пересылку. Подписка на сервис не заменяет проверку поручения обработки. Уточните места обработки и применимые требования, включая возможную передачу за рубеж. Для обучения начните с вымышленных диалогов: удалённая фамилия не гарантирует обезличивание.

Мой получатель	Нужные действия / сведения	Подтверждённые ограничения

7. Приёмка на вымышленных репликах

Сценарий P601	Учебный результат
Понятное уведомление	Пройден
Подтверждение по порядку	Пройден
Отказ	Пройден
Перевод отказавшегося участника	Запись включилась снова: ошибка
Новый участник	Пройден
Проверка доступа	Пройден
Обращение о завершении обработки	Пройден

6 из 7, около 85,7%. Это не разрешение запуска и не процент законности. Ошибка перевода затрагивает основное условие. Исправляют маршрут, повторяют проверку и связанные сценарии. Реальных звонков и отправок в этом примере нет.

Мой тест	Ожидалось / получилось	Исправление / повтор

8. Памятка исполнителя

Сотрудник должен знать	Где закрепить
Что сказать клиенту	Согласованная формулировка
Как поступить при отказе	Исполнимый маршрут
Кому передать обращение	Ответственный и порядок
Что нельзя выгружать самовольно	Матрица доступа и получателей

Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать инструменты с качеством разговора и понятным следующим шагом. До включения записи сопоставьте правовую модель, документы и настройки. Этот комплект готовит сведения для проверки, но не подтверждает соответствие конкретного агентства.

Мой пробел	Кто закрывает	Условие готовности

Источники и проверка

152-ФЗ, статья 5: цели, объём и хранение

152-ФЗ, статья 6: основания и поручение обработки

152-ФЗ, статья 9: согласие и подтверждение

152-ФЗ, статья 11: биометрические данные