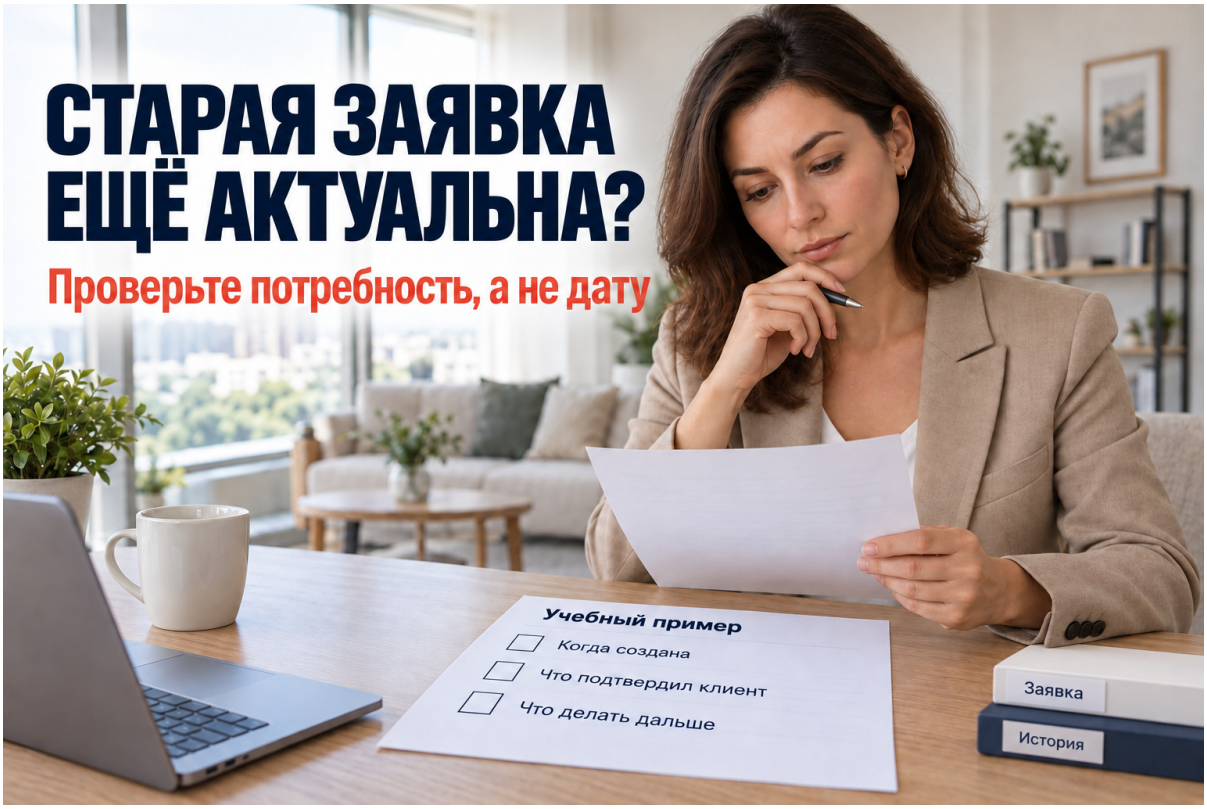
Актуальность обращения: правила пересмотра и архивирования

Проверьте потребность отдельно от возраста карточки. Внутри три заполненных ситуации, правила пересмотра, рабочий архив и проверка возвращения клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Он не задаёт срок хранения персональных данных и не подтверждает настройки CRM. Архивирование здесь означает организационный вывод задачи из текущей очереди.

Возраст карточки не определяет её актуальность

База сортируется только по возрасту, служебные обновления считаются интересом, а старые задачи остаются в активной очереди без основания.

Карточка	Подтверждённый факт	Рабочий вывод
Создана давно	Вчера обновлён запрос клиентом	Продолжить по новым условиям
Создана недавно	Клиент сообщил о завершении поиска	Завершить текущую задачу
Вчера изменена метка	Потребность давно не подтверждалась	Актуальность неизвестна
Загружена импортом	История началась раньше	Не считать импорт первым знакомством

Что собрать для пересмотра обращений

- Исходная задача и используемая единица учёта.
- Определения дат и полей вашей CRM.
- Последние подтверждённые слова клиента.
- Актуальные условия, паузы и ограничения контакта.
- Обещания команды, будущие задачи и цепочки.
- Правила пересмотра, архива и восстановления истории.

Задача, даты и подтверждённая потребность

1. Определите задачу и единицу учёта

Разделите человека, конкретный запрос, сделку и попытку контакта. Уточните, что именно пересматривается.

Готово: Одна строка имеет понятный смысл.

Не делайте так: Каждый технический контакт считается новой потребностью.

2. Проверьте смысл дат

Найдите создание, изменение, активность и последнее подтверждение запроса. Прочитайте определения полей своей CRM.

Готово: Свежая заметка не считается новым интересом.

Не делайте так: Дата импорта подменяет начало отношений.

3. Найдите подтверждённую потребность

Сохраните слова клиента, дату и актуальные условия. Отсутствие сведений отметьте как неизвестное.

Готово: Решение опирается на содержание.

Не делайте так: Возраст карточки заменяет факт поиска или отказа.

Какие даты пока трактуются неверно

Состояние, архив и новые условия

4. Выберите состояние и действие

Разделите активную работу, согласованную паузу, внутренний пересмотр и завершённую задачу. Укажите основание и владельца.

Готово: Из статуса понятно, что делать дальше.

Не делайте так: Любая старая карточка получает одинаковый обзвон.

5. Проверьте вывод из очереди

Перед архивированием уточните поведение сервиса, сохраните нужную историю и проверьте незакрытые обязательства и цепочки.

Готово: Задача убрана обоснованно и восстановимо.

Не делайте так: Удаление данных используется как очистка отчёта.

6. Обновите условия при возвращении

Определите, прежний это запрос или новый. Перепроверьте требования и существенные сведения, прежде чем продолжить работу.

Готово: Новое действие соответствует текущей задаче.

Не делайте так: Старая подборка выдаётся как актуальная без проверки.

Что нужно сохранить при завершении

Три учебные карточки разных состояний

Три учебные ситуации вымышлены. Возраст карточек указан качественно, чтобы не создавать универсальный срок актуальности.

Ситуация	Фактическое основание	Следующий шаг
Илья, давняя карточка	Вчера подтвердил поиск и новые требования	Обновить подбор, выполнить договорённость
Анна, новая карточка	Сообщила, что купила и помощь не нужна	Завершить задачу, снять лишнее
Третья карточка обновлена	Изменилась только служебная метка	Проверить историю и правило пересмотра
Внутренний вывод	Дата сама не описывает потребность	Сохранить основание решения
Граница	Новый статус не создаёт согласие на контакт	Проверить условия отдельно

Старая запись может содержать актуальную задачу, новая уже завершённую, а обновлённая технически оставаться неопределённой.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Старше месяца, значит мёртвый	Проверить последнее подтверждение, паузу и обязательства без универсального срока.
Вчера обновилась, ставлю в активные	Уточнить, было ли новое сообщение клиента или только правка поля.
Чтобы очистить воронку, удалим контакты	Отделить вывод задачи из очереди от удаления и проверить восстановление истории.

Выберите состояние по фактам

Основание	Состояние	Что проверить дальше
Подтверждён запрос и шаг	Активная работа	Данные и выполнение обещанного
Согласовано ожидание события	Пауза	Условие возвращения
Подтверждение неизвестно	Внутренний пересмотр	Историю и основание контакта
Клиент завершил задачу	Завершено	Будущие действия и итог
Только служебная активность	Потребность не подтверждена	Смысл обновлённого поля
Клиент вернулся с другой задачей	Новый запрос либо отдельное продолжение	Связь с историей и новые параметры

Три вопроса к сроку жизни лида

1. Что именно подтверждает актуальность запроса сегодня?
2. Какое событие обновило видимую дату в CRM?
3. Какой шаг обоснован содержанием, а не возрастом карточки?

18 проверок актуальности обращения

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

Задача и даты

- [ ] **Единица учёта определена.** Контакт, запрос, сделка или попытка. Не смешанные строки.
- [ ] **Исходная задача понятна.** Виден предмет работы. Не только номер человека.
- [ ] **Создание отделено от знакомства.** Учтён импорт. Не ложный возраст отношений.
- [ ] **Изменение поля распознано.** Понятно что обновили. Не доказательство интереса.
- [ ] **Активность проверена по смыслу.** Заметки и задачи отделены. Не всё считается ответом клиента.
- [ ] **Последнее подтверждение найдено.** Есть содержание и дата. Не дата последней рассылки.

Состояние и пересмотр

- [ ] **Актуальные условия сохранены.** Район, задача и ограничения обновлены. Не старый запрос по умолчанию.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Нет выдуманного отказа. Не потерян только из-за возраста.
- [ ] **Пауза имеет основание.** Есть событие или договорённость. Не забытая активная карточка.
- [ ] **Наше обязательство видно.** Следующий результат назначен. Не клиент виноват в задержке.
- [ ] **Пересмотр имеет правило.** Событие, срок и ответственный. Не случайное оживление.
- [ ] **Контакт имеет основание.** Условия общения проверены. Не автоматический обзвон по дате.

Архив и возвращение

- [ ] **Поведение архива проверено.** Отличается от удаления. Не неизвестная массовая кнопка.
- [ ] **История сохранена.** Есть основание завершения. Не исчезнувший контекст.
- [ ] **Будущие действия проверены.** Цепочки и задачи согласованы со статусом. Не старые сообщения после закрытия.
- [ ] **Сохранена возможность восстановления.** Нужные данные доступны по правилам. Не необратимая очистка.
- [ ] **Новая задача определена.** Продолжение отделено от нового запроса. Не автоматическое оживление старой сделки.
- [ ] **Данные перепроверены.** Объекты и условия актуализированы. Не вчерашний расчёт как факт сегодня.

Карта актуальности задачи

Не используйте дату изменения как замену словам клиента. Если подтверждение не найдено, сохраните неизвестное и правило внутреннего пересмотра.

Единица учёта и запрос: _____

Задача / даты и их смысл	Последнее подтверждение / неизвестное	Состояние / основание / следующий шаг

Последнее подтверждение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Правило внутреннего пересмотра: _____

Рабочая проверка вывода из очереди

Архив, закрытие и удаление могут работать по-разному. Сначала проверьте действие на предусмотренном тесте и сохраните нужные данные.

Основание вывода из очереди	История / обязательства / цепочки	Восстановление / условие возвращения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Импорт назван новым входящим интересом.. Сверьте происхождение и реальную историю обращения..

Заметка агента объявлена ответом клиента.. Разделите служебную активность и подтверждение потребности..

Неизвестное автоматически названо отказом.. Сохраните фактический пробел и основание пересмотра..

Закрытая задача продолжает автоматические сообщения.. Проверьте будущие действия отдельно от статуса..

Возвращение запускает старую подборку без проверки.. Обновите задачу и существенные сведения..

Согласуйте следующий шаг

Паспорт актуальности обращения

Запрос [что нужно]. Создан [дата и смысл]. Последнее подтверждение [слова/дата]. Технические изменения [отдельно]. Сейчас [активно/пауза/пересмотр/завершено] потому что [факт]. Следующий шаг [действие/владелец]. История и ограничения [что сохранить].

Первое действие после чтения

Возьмите три карточки разных возрастов. Найдите факт последнего подтверждения и определите следующий шаг, не опираясь только на дату в списке.

Проверил основание: _____

Где сохранён итог и история: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В базе много контактов, но непонятно с какими задачами работать?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник обращения, подтверждённую потребность и понятный следующий шаг.

Разобрать работу с накопленными заявками →

14.10.2026 прочитана официальная справка HubSpot о свойствах контакта, обновлённая 02.07.2026. Создание, изменение, активность и контакт определены отдельно. Использован принцип различия событий, не готовый норматив срока.

HubSpot: определения свойств и дат контакта

Словарь дат для рабочего разбора

Сначала изучите определения своей CRM. Названия похожи, но события и правила заполнения могут различаться.

Поле или факт	О чём говорит	Чего не доказывает
Создание	Запись появилась в системе	Первый контакт в жизни
Изменение	Обновилось поле	Новый интерес клиента
Активность	Зарегистрировано действие	Содержательный ответ всегда
Контакт	Зафиксировано взаимодействие	Актуальность всех старых условий
Подтверждение потребности	Есть конкретное содержание	Готовую сделку

При импорте контакта дата создания может быть новой, хотя общение началось давно. Сохраняйте происхождение записи и значимую историю. Не включайте такую строку в свежие входящие обращения только потому, что она появилась сегодня в текущем интерфейсе.

Служебная заметка, завершённая задача и изменение тега могут обновлять разные показатели. Прочитайте определения и проверьте на учебном событии, что меняется фактически. Нельзя считать активность доказательством подтверждённого поиска без понимания её содержания.

Последнее подтверждение фиксируйте с задачей: человек уточнил район, согласовал обсуждение, сообщил о паузе или завершении. Эти события ведут к разным решениям. Сам факт отправленного агентом письма не подтверждает, что прежняя потребность ещё существует.

Для нейросети передайте обезличенные поля с определениями и фрагментом фактической истории. Попросите выделить подтверждённое, техническое и неизвестное. Запретите вывод об интересе по одной дате. Проверяющий человек сверяет результат с исходными событиями.

Пересмотр, архив и возвращение в работу

Сохраните управляемую очередь и понятный итог каждой задачи. Не меняйте историю ради красивой статистики.

Решение	Основание	Контроль
Продолжить	Есть актуальный запрос и обязательство	Выполнимый следующий шаг
Оставить паузу	Есть условие ожидания	Отсутствуют противоречащие действия
Пересмотреть	Актуальность неизвестна	Не придуман отказ или согласие
Вывести из очереди	Принятое правило и сохранённый итог	История и восстановление
Возобновить	Новые подтверждённые условия	Сведения проверены заново

Правило пересмотра должно содержать событие или срок, ответственного и допустимые исходы. Для согласованного показа важна подготовка, для паузы важнее условие возвращения. Единое число дней для всей базы скрывает различия. Внутренний пересмотр не равен автоматическому контакту.

Перед массовым выводом карточек из очереди проверьте, что делает выбранное действие в вашей CRM. Сохраните восстановимую копию нужных данных и убедитесь, что история и незавершённые обязательства доступны. Это организационная рекомендация, а не правило о сроках хранения персональной информации.

При возвращении определите, продолжается прежняя задача или появился новый запрос. Старый расчёт, наличие объекта и предварительные условия нужно перепроверить. Нельзя делать клиента новым во всех отчётах только ради свежей даты, как нельзя автоматически объединять разные задачи одного человека.

Для анализа длительности укажите начало, окончание и дату среза. Разделите завершённые задачи, активные случаи и паузы; отметьте импортированные записи. Не выводите универсальный срок по небольшой группе быстрых успешных сделок. Возраст, активность и подтверждённая потребность отвечают на разные вопросы.