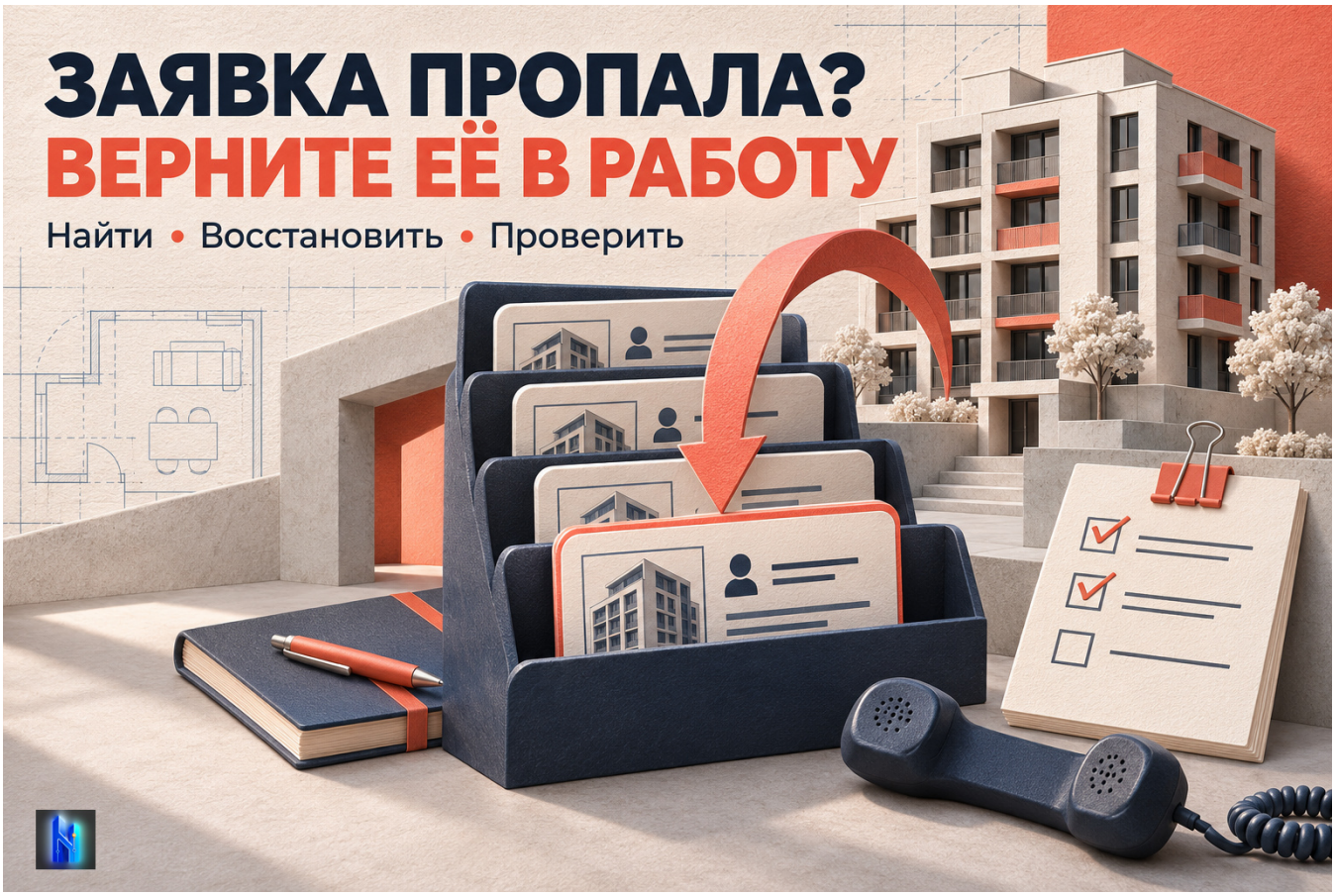
Пропала заявка в CRM: четыре причины, точечное восстановление и протокол возврата в работу

Четыре причины пропажи, точечное восстановление и шесть проверок возврата заявки в работу.



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. Что произошло в B87

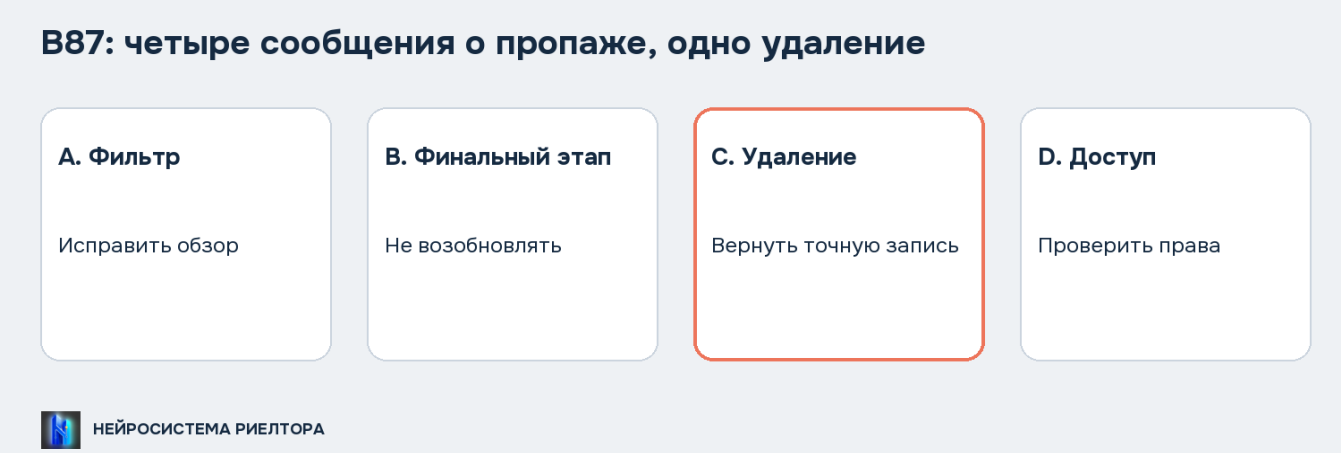
Учебный случай, не работа с реальной базой
20 ноября 2026 сотрудник сообщил о четырёх пропавших карточках. После разбора только C оказалась удалённой. Ни одно число в этом примере не означает реальную заявку, рекламный результат или скорость поддержки.

Что подготовить	Для чего
Аккаунт и ID	Не спутать запись с одноимённой
Последнее подтверждённое действие	Восстановить рабочий контекст
Время обнаружения	Построить последовательность
Кто выполняет проверку	Исключить параллельные изменения
Критерий возврата	Карточка и следующий контакт проверены

Мой ID / последняя договорённость / обнаружено

2. Четыре пропажи, четыре причины

Код	Наблюдение	Причина	Действие
A	Карточка скрылась	Фильтр по ответственному	Исправить обзор
B	Нет в активной колонке	Финальный этап	Не возобновлять без причины
C	Точный ID найден среди удалённых	Подтверждённое удаление	Восстановить одну запись
D	Администратор видит, агент нет	Доступ требует проверки	Передать администратору



B87: только C требует возврата из удалённых.

Нельзя считать всё удалением
A решается настройкой обзора; B завершена; D требует проверки доступа. Для C подтверждён конкретный ID в списке удалённых. Не создавайте четыре новые карточки.

Мой случай / установленная причина / доказательство

3. Карточка инцидента до изменения

Поле	Заполненный пример
Обозначение	С, вымышленный ID B87-C
Последнее действие	Покупателю согласована подборка
Удаление	19.11.2026, 14:10
Обнаружение	20.11.2026, 09:10
Часовая шкала	Одна для всех записей примера
Решение	Вернуть именно B87-C
Исполнитель	Администратор учебного аккаунта
Что не делаем	Не импортируем копию поверх базы

Проверка идентичности
Сопоставьте ID, контакт и объект. Имя или адрес сами по себе недостаточны. Автор и время удаления помогают исследованию, но не заменяют сопоставление записи.

Мой ID / подтверждения / исполнитель

4. Точечное восстановление

Шаг	Контроль
Открыть Сделки в режиме Список	Нужный аккаунт и область
Выбрать фильтр Удалённые	Найдена конкретная запись
Сверить ID и данные	Нет случайно выбранных соседних строк
Выбрать Восстановить	Действие доступно по правам
Открыть возвращённую запись	Записать время и результат

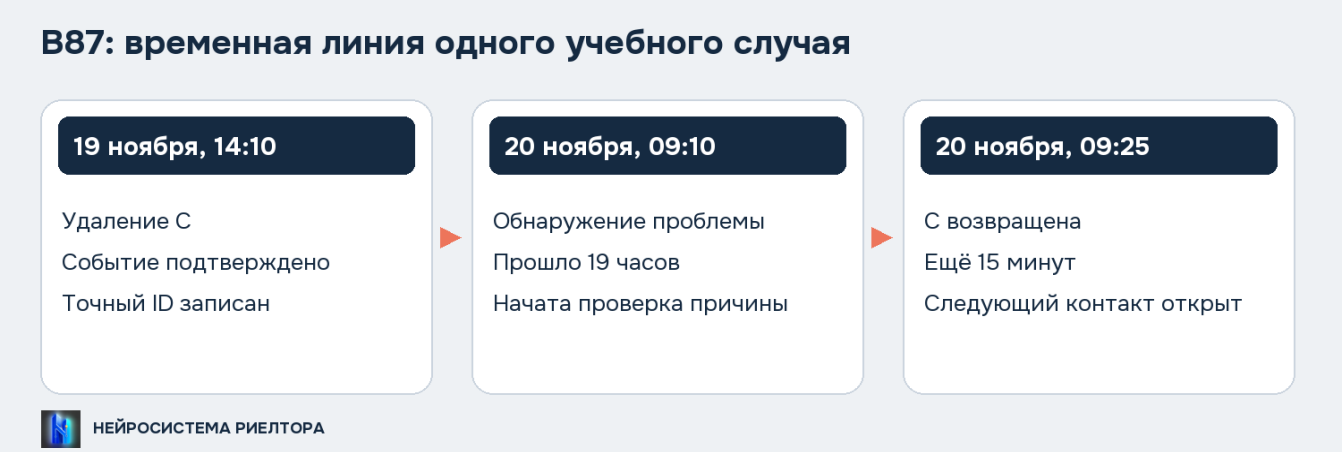
Предел способа
Справка amoCRM указывает 30 дней хранения удалённых сделок. Не откладывайте проверку на границу срока. Если операция недоступна, уточните права и обратитесь в поддержку. Истёкший срок не превращается в обещание возврата из любого архива.

Частичное резервное копирование и восстановление из внешней копии требуют отдельного разбора. Этот лист описывает возврат одной записи штатным действием.

Фактический результат / время / открытый вопрос

5. Временная линия B87

Момент	Время	Что произошло
Удаление	19.11, 14:10	Запись С удалена
Обнаружение	20.11, 09:10	Начат разбор
Возврат	20.11, 09:25	Карточка снова доступна



19 часов до обнаружения и ещё 15 минут до учебного возврата.

Как подписать цифры
От удаления до возврата 19 часов 15 минут. От обнаружения 15 минут. Это вымышленная длительность, а не обещание результата или норматив.

Моя последовательность событий

6. Шесть проверок после возврата

Элемент	Что сверено в С	Статус
Контакт	Связан нужный покупатель	Подтверждено
Объект и запрос	Совпадают с исходной карточкой	Подтверждено
Этап	Сверен с рабочей ситуацией	Подтверждено
Ответственный	Сотрудник знает о возврате	Подтверждено
Договорённость и источник	Доступная история сверена	Подтверждено
Следующий контакт	Задача пока не найдена	Открыто

Промежуточная приёмка
Подтверждено пять из шести элементов. Следующий контакт ещё открыт. Нельзя закрывать инцидент общей фразой «всё работает», пока задача не найдена или не назначена после проверки.

Добавьте вложения, переписку и внешние связи, которые важны именно для вашего случая. Возврат карточки сам по себе не является доказательством их исправности.

Моя связь / как проверена / что открыто

7. Задача не видна: порядок проверки

Гипотеза	Что проверить до новой задачи
Текущий фильтр скрывает	Ответственный, срок, состояние
Задача у контакта	Связь с нужной сущностью
Не хватает доступа	Проверка уполномоченным сотрудником
Коллега уже назначил	Согласовать одного исполнителя
Задачи действительно нет	Назначить актуальное действие с контекстом

Ограничение представления
По справке amoCRM фильтры задач внутри карточек не учитывают задачи связанных сущностей. Отсутствие в одном месте ещё не доказывает отсутствие задачи вообще.

Учебная формулировка
Уточнить, получил ли покупатель подборку, и согласовать два подходящих времени просмотра. Исполнитель и срок заполняются по текущей договорённости.

Где искали / результат / решение / исполнитель / срок

8. Проверка повторного исчезновения

Наблюдение	Записать	Следующий вопрос
Снова не видно	ID, время, текущий фильтр	Изменилась видимость или запись?
Есть новое удаление	Подтверждение действия	Кто и каким механизмом выполнил?
Изменился доступ	Роль и видимость у проверяющего	Какое правило требует корректировки?
Появился дубль	Два разных ID	Кто создавал новую карточку?

Не исправлять догадку
Хронология помогает расследовать, но не доказывает причину сама по себе. Меняйте подтверждённое правило или процедуру. Не отключайте все интеграции на основании одной пропажи.

Наблюдение / доказательство / ответственный

9. Сообщение администратору

Заполненный внутренний пример
B87-C найдена в удалённых. Удаление 19.11 в 14:10, обнаружение 20.11 в 09:10. Возврат выполнен в 09:25. Контакт, объект, этап, ответственный и история проверены. Задача следующего контакта пока не найдена. Просьба проверить задачи связанных сущностей и доступ; новую карточку не создавали.

Не писать	Написать точнее
CRM потеряла всех клиентов	Поступили четыре сообщения; причины различаются
Вернули четыре лида	Восстановили одну удалённую карточку
Получили новую заявку	Вернули прежнюю запись
Всё восстановлено	Пять элементов подтверждены, один открыт

Моё внутреннее сообщение без лишних данных

10. Итоговый журнал и критерий завершения

Результат B87	Количество
Исправлен фильтр обзора A	1
Завершённая B не возобновлялась	1
Удалённая C возвращена	1
Доступ к D требует разбора	1
Проверки C подтверждены	5 из 6
Следующий контакт C	Открытый вопрос

Когда закрывать
Конкретная карточка доступна нужному сотруднику, актуальные сведения сверены, следующий контакт найден либо обоснованно назначен. Открытые связи перечислены отдельно. Результат не записан как новое привлечение клиента.

Мой оставшийся вопрос / ответственный / срок проверки: _____.

Источники и проверка

amoCRM: удаление и восстановление сделок

amoCRM: поиск и просмотр задачи