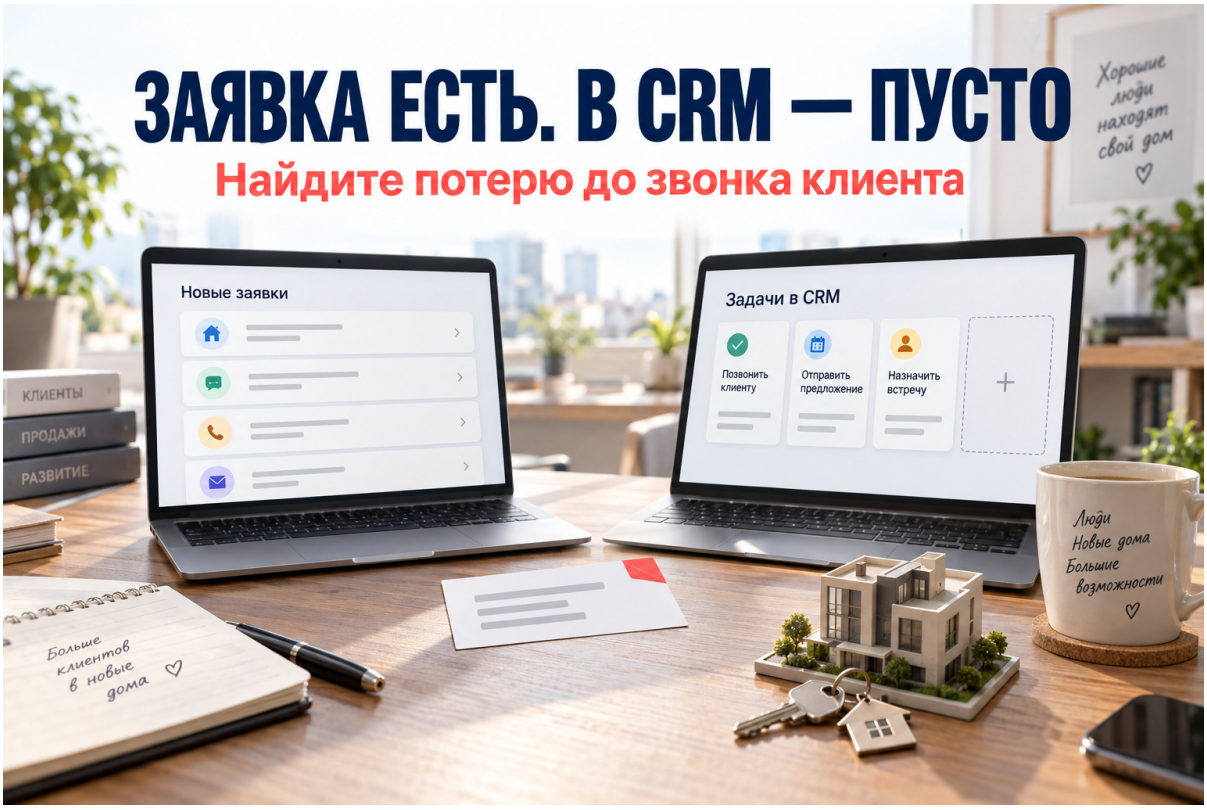
# Сверка приёма: журнал заявок ВК и CRM

Проверьте путь каждой заявки ВК до рабочей задачи агента. Разберите четыре типа расхождений и восстановите пропущенные записи без слепой повторной загрузки.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Учебный реестр вымышленный; файл контактов остаётся в закрытом контуре. Это методика приёмки, а не команда менять действующие интеграции.

# Источник, доставка и обработка — разные факты

В рекламе или уведомлениях обращение есть, но в CRM его не находят либо никто не назначен на следующий шаг.

| Сигнал | Что подтверждает | Что ещё проверить |
|---|---|---|
| Заявка в источнике | Регистрацию обращения ВК | Доставку в нужную систему |
| Запись в журнале | Обработку конкретного события | Результат каждого действия |
| Контакт в CRM | Наличие контакта | Рабочую задачу и владельца |
| Уведомление в чате | Приём отдельного сообщения | Фактическую карточку и следующий шаг |

## Данные для короткой сверки

- Кабинет, формы и обещания объявлений.
- Исходные ID, даты и время создания обращений.
- Интервал сверки, часовой пояс и момент среза.
- Журнал передачи с результатами и ошибками.
- CRM: связанная карточка, владелец, задача и первый ответ.
- Правила повторов, восстановления и доступа к данным.

# Границы, результат и сопоставление

## 1. Зафиксируйте источник

Укажите кабинет, форму, период, часовой пояс и время среза. Сообщения сообщества и лид-формы держите разными маршрутами.

**Готово:** Сверяются одинаковые обращения за один интервал.

**Не делайте так:** Выгрузка формы сравнивается со всеми контактами CRM.

## 2. Определите результат

Решите, что подтверждает приём: карточка, нужный этап, владелец и следующее действие. Сохраните связь с исходным ID.

**Готово:** Задача доступна ответственному агенту.

**Не делайте так:** Наличие телефона считается завершённой передачей.

## 3. Сопоставьте записи

Для каждого исходного ID найдите журнал передачи и результат CRM. Повторы операции отделите от новой задачи прежнего клиента.

**Готово:** Каждая запись имеет объяснимый статус.

**Не делайте так:** Сравниваются только общие суммы без поиска конкретной записи.

### Что считается принятой рабочей задачей

# Причина, восстановление и контроль

## 4. Найдите участок сбоя

Отделите отсутствие события в маршруте, отказ поля, задержку и отсутствие назначения. Проверьте охват новых форм.

**Готово:** Для проблемы выбрано соответствующее действие.

**Не делайте так:** Любое расхождение исправляют повторной массовой отправкой.

## 5. Восстановите безопасно

Сохраните список затронутых ID, проверьте уже существующие результаты и поведение на одной помеченной записи. Уточните доступность истории.

**Готово:** Повтор не создаёт лишний контакт или задачу.

**Не делайте так:** Включение новых событий считается переносом всей истории.

## 6. Подтвердите обработку

Повторно сверьте результат по исходным ID, назначьте владельцев и проверьте первый ответ. Сохраните причину и время восстановления.

**Готово:** Открытые проблемы имеют ответственного и срок.

**Не делайте так:** Техническое восстановление скрывает задержку ответа клиенту.

### Кто отвечает за каждый открытый разрыв

# 24 обращения: судьба каждой записи известна

Вымышленная сверка одного дня. 24 уникальные исходные заявки распределены по непересекающимся статусам на конкретный момент. Это не статистика площадки.

| Состояние | Заявок | Следующее действие |
|---|---|---|
| Рабочая задача подтверждена | 20 | Контролировать первый ответ |
| Ошибка обязательного поля | 2 | Исправить сопоставление и проверить повтор |
| Новая форма вне маршрута | 2 | Проверить охват и восстановить интервал |
| Итого в источнике | 24 | 20 + 2 + 2; все ID должны быть объяснены |

Четыре неподтверждённых результата требуют двух разных исправлений. До завершения восстановления отчёт честно сохраняет открытые статусы; после — подтверждает каждый исходный ID.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Уведомление пришло — всё готово | Найдена рабочая задача, владелец и связь с исходным ID. |
| Загрузим всё повторно на всякий случай | Сначала найдём уже созданные результаты и проверим один повтор. |
| По телефону найден контакт — потери нет | Проверим новую задачу и следующий шаг по этому обращению. |

# Ищите участок, а не виноватого по сумме

| Где разрыв | Что проверить | Кто действует |
|---|---|---|
| Нет события в журнале | Нужную форму, охват и доступ | Владелец подключения |
| Действие завершилось ошибкой | Обязательные поля и соответствия | Специалист интеграции |
| Контакт без рабочей задачи | Состав маршрута и правила приёма | Владелец CRM-процесса |
| Задача без агента | Назначение и очередь | Руководитель обработки |
| Повтор создал дубль | Ключ операции и поведение повтора | Специалист вместе с CRM-владельцем |
| Всё доставлено, ответа нет | Срок и фактический первый ответ | Ответственный агент |

## Три вопроса к маршруту заявки

1. Где доказательство приёма именно этой исходной заявки?
2. Как отличить повтор передачи от новой задачи клиента?
3. Кто увидит расхождение до того, как клиент спросит сам?

# 18 проверок передачи заявки

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

## Границы сверки

- [ ] **Источник назван.** Кабинет и форма однозначны. Разные маршруты нельзя смешивать.
- [ ] **Интервал одинаковый.** Есть начало, конец и часовой пояс. Срезы иначе несопоставимы.
- [ ] **Время среза сохранено.** Поздняя доставка различима. Пусто сейчас не всегда потеряно.
- [ ] **ID доступны.** Исходная запись имеет устойчивую связь. Имя не надёжный ключ.
- [ ] **Рабочий результат определён.** Известны объект, этап и задача. Контакт ещё не обработка.
- [ ] **Отчёт обезличен.** В нём только нужные статусы. Телефоны не нужны всем участникам.

## Передача и повтор

- [ ] **Новые формы охвачены.** Проверен маршрут конкретной формы. Старая работа не доказывает новую.
- [ ] **Поля сопоставлены по смыслу.** Ответ попадает в верное место. Текстовый тип не гарантирует совпадение.
- [ ] **Обязательные поля проверены.** Пустое не скрывает отказ. Источник уже мог принять заявку.
- [ ] **Повтор операции отделён.** Один ID не создаёт лишний результат. Повтор доставки не новый клиент.
- [ ] **Новая задача сохранена.** Прежний контакт может обратиться снова. Дедупликация не должна её стереть.
- [ ] **Исторический режим уточнён.** Понятно как получить пропущенный период. Новый запуск не гарантирует догрузку.

## Восстановление и контроль

- [ ] **Исходное состояние сохранено.** Есть перечень ID и причин. Ошибки нельзя просто забыть.
- [ ] **Одна запись проверена.** Поведение повтора подтверждено. Массовый запуск может размножить сбой.
- [ ] **CRM просмотрена напрямую.** Найден результат по исходной заявке. Уведомление не заменяет карточку.
- [ ] **Ответственный назначен.** Есть владелец и следующее действие. Доставленная заявка может простаивать.
- [ ] **Время ответа отделено.** Доставка и разговор измеряются отдельно. Быстрый импорт не значит быстрый ответ.
- [ ] **Сверка повторена.** Каждый ID имеет исход или инцидент. Зелёный статус не доказывает полноту.

# Журнал от источника до первого ответа

Сверяйте ID, а не только суммы. Для обсуждения замените личные данные условными обозначениями.

Период: _____ Часовой пояс: _____

| Источник / форма / исходный ID | Создано / передано / результат CRM | Владелец / задача / первый ответ |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Критерий принятия CRM: _____

Что осталось неизвестным: _____

Время контрольного среза: _____

# Карта восстановления без дублей

Сохраните состояние до исправления. Не называйте восстановленным то, что пока только отправлено повторно.

| ID / причина / исходный статус | Проверка дубля / исправление / повтор | Подтверждение / владелец / срок |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Форма новая, тест старый.** проверьте конкретный маршрут.

**Есть контакт, нет задачи.** уточните критерий приёма.

**История не догрузилась.** проверьте режим переноса.

**Повтор без поиска результата.** остановите размножение дублей.

**Карточки стоят без ответа.** разберите работу после доставки.

# Согласуйте следующий шаг

## Короткий отчёт о судьбе обращений

Сверка за [интервал и часовой пояс], срез [время]. В источнике [число] уникальных ID. Подтверждена рабочая задача для [число]. Открытые расхождения: [ID, причина, владелец, срок]. Восстановление считается завершённым после проверки результата CRM и следующего действия.

## Первое действие после чтения

Возьмите один небольшой интервал с известным расхождением. Составьте реестр ID и распределите проблемы по участкам. Только после проверки существующих результатов восстановите пропущенное и подтвердите назначение агенту.

Владелец открытого инцидента: _____

Следующая контрольная сверка: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Обращения есть, но до агента доходит не каждое?

Диагностическая карта для риелтора помогает связать рекламу, приём заявки и первый ответ. Проверьте, кто отвечает за следующий шаг после передачи.

**Проверить путь до агента →**

14.10.2026 прочитаны официальные инструкции Albato о VK Рекламе и передаче в amoCRM. Возможности исторического переноса и актуальные параметры своего подключения сверяются отдельно.

Albato: работа с формами VK Рекламы и проверка подключения

Albato: передача новых заявок VK Рекламы в amoCRM

# Разбор одного обращения по следам

Учебная запись V-024 появилась в новой форме. На первом срезе её нет в журнале и CRM. Заполняйте аналогичную карточку инцидента, не раскрывая контакты в общем отчёте.

| Проверка | Учебный результат | Следующий шаг |
|---|---|---|
| Источник | V-024 зарегистрирована | Сохранить ID и время |
| Форма | Новая форма продажи | Сверить с реестром маршрутов |
| Журнал | Событие отсутствует | Проверить охват подключения |
| CRM | Связанного результата нет | Повторно проверить перед восстановлением |
| Исправление | Форма включена, история уточнена | Провести одну контролируемую передачу |
| Приёмка | Карточка и задача найдены | Назначить агента и проверить ответ |

Сначала устанавливают факт в источнике. Скриншот уведомления может не содержать нужного идентификатора, а название формы — совпадать с другой. Сохраните точную связь, прежде чем просить специалиста искать ошибку в общем журнале.

Пустой журнал сужает область поиска, но сам по себе не доказывает одну причину. Проверьте выбранное подключение, форму, интервал и доступ. Учебная причина здесь известна по условию; в рабочем случае её надо подтвердить, а не угадать по похожему симптому.

Перед восстановлением снова проверьте CRM: за время расследования запись могла прийти с задержкой. Уточните поведение повторной передачи. Принцип — доставить нужное обращение один раз, сохранив возможность новой самостоятельной задачи того же клиента.

Завершение технического инцидента и ответ клиенту — два результата. В карточке укажите реальное время поступления, чтобы задержка не исчезла из отчёта. Агенту нужен контекст обещания и вопроса, а не только телефон без объяснения источника.

# Приёмка после изменения формы

Короткая матрица для новой формы, изменённых полей и восстановления истории. Выполняйте проверки в безопасном контуре с помеченными данными и понятным владельцем.

| Сценарий | Ожидаемый результат | Доказательство |
|---|---|---|
| Новая форма | Обращение идёт в нужную очередь | ID формы связан с карточкой |
| Новый вопрос | Ответ сохранён в верном поле | Сопоставление проверено по смыслу |
| Повтор того же ID | Нет лишней задачи | Найден прежний результат |
| Новая задача прежнего клиента | Запрос не потерян | Есть отдельное следующее действие |
| Историческая запись | Обработан нужный период | Исходная дата не затёрта |
| CRM приняла, чат молчит | Статусы каналов разделены | Карточка подтверждена напрямую |

Разделите автоматическую передачу новых событий и получение пропущенной истории. Доступность исторического режима, глубина и правила вашего инструмента могут отличаться. Запишите подтверждённые условия до запуска восстановления, чтобы не обещать команде того, чего связка не делает.

В инструкциях сервисов встречаются демонстрационные настройки дубликатов. Это пример механики, а не универсальная политика вашей CRM. Выберите правило по бизнес-задаче, проверьте повтор и новое намерение отдельно, затем сохраните принятое решение.

В журнале контроля достаточно исходного ID, времени, статуса и ссылки на защищённую карточку для уполномоченного сотрудника. Полный файл контактов не нужно пересылать всем участникам. Нейросеть может разобрать обезличенные статусы и интервалы без телефонов и переписок.

Ритм сверки привяжите к рекламной активности и обещанному ответу. Назначьте владельца открытых ошибок и резервного сотрудника. Хороший итог контроля — все исходные обращения объяснены, а незавершённые имеют действие и срок, а не просто зелёный значок подключения.