У каждой заявки есть фактический владелец

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Источник и запись

- [ ] **Правило включения определено.** Понятно что считать обращением. Не любой клик.
- [ ] **Все входы перечислены.** Форма, чат, почта и другие. Не одна исправная форма.
- [ ] **Исходное событие найдено.** Есть время и идентификатор. Не только уведомление.
- [ ] **Запись CRM подтверждена.** Видна фактическая связь. Не поиск по имени.
- [ ] **Повторы отделены.** Один запрос не умножен. Не новое событие при каждой доставке.
- [ ] **Исключения сохранены.** Нет скрытых потерь передачи. Не пустая таблица внутри CRM.

Владелец и принятие

- [ ] **Назначение проверено.** Понятен реальный владелец. Не служебная учётная запись.
- [ ] **Доступность подтверждена.** Сотрудник может работать. Не отсутствующий по графику.
- [ ] **Права достаточны.** Видны запрос и история. Не недоступный диалог.
- [ ] **Принятие зафиксировано.** Есть наблюдаемый факт. Не сообщение в общем чате.
- [ ] **Следующий шаг понятен.** Действие, срок и исполнитель. Не просто взял.
- [ ] **Координатор определён.** Отвечает за целую задачу. Не отдел вообще.

Резерв и исправление

- [ ] **Резерв назначен.** Есть конечный маршрут. Не передача по кругу.
- [ ] **Новый владелец принял.** Подтверждение получено. Не только перекинул.
- [ ] **Контекст сохранён.** Запрос, канал и обещания. Не один телефон.
- [ ] **Связанные задачи проверены.** Нет противоречащих действий. Не два приветствия.
- [ ] **Причина устранена.** Проверено правило или доступ. Не случайное переназначение.
- [ ] **Тест размечен.** Не смешан с реальными заявками. Не испорченная аналитика.

Запишите факты и следующий шаг

Одна строка соответствует одному обращению по принятому правилу. Повтор доставки не создаёт нового клиента в отчёте.

Источник: _____ Проверил: _____

Источник / ID / запись CRM	Назначен / принятие / следующий шаг	Исключение / резерв / подтверждение

Заявки проверяют только внутри CRM. Сверьте источник с ожидаемыми записями.

Все назначения ведут на администратора. Проверьте фактическую обработку и правила.

Владелец не видит диалог. Проверьте права без избыточного доступа.

Передача подтверждена только отправителем. Получите принятие от получателя.

Два сотрудника отправляют одинаковое. Проверьте владельца и связанные действия.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявки приходят, но дальнейшая работа теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить путь от сайта и выдачи материала до принятого обращения и следующего действия.

Проверить обработку входящих обращений →

Источник, запись, доступный владелец, принятие и следующий шаг. Подготовлено 2026-10-14.