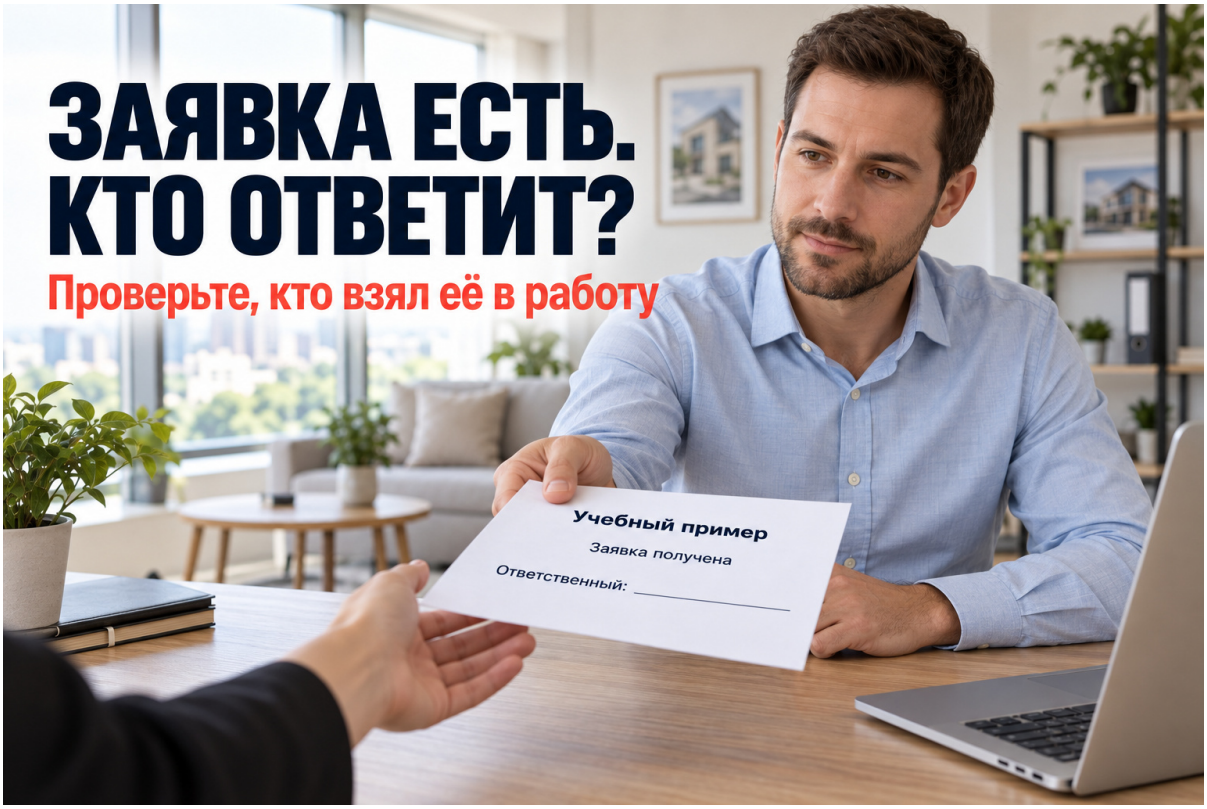
Ничья заявка: правило назначения и контроль исключений

Найдите обращения, которые существуют в системе, но не приняты в работу. Внутри учебная сверка, резервный маршрут, журнал исключений и проверка передачи.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все 12 обращений примера вымышлены. Инструкция не подтверждает настройки вашей CRM и не запускает тестовые заявки или сообщения.

Пять звеньев принятого обращения

Уведомления приходят, карточки создаются, а непонятно, кто отвечает за новый запрос и что делает дальше.

Проверка	Что подтверждает	Чего недостаточно
Источник	Запрос действительно пришёл	Только клик по кнопке
Запись	Обращение найдено в CRM	Сообщение в общий чат
Назначение	Выбран владелец	Служебный администратор
Принятие	Работа подтверждена и запланирована	Непустое поле владельца

Что собрать для проверки владельца

• Реестр источников и правило создания рабочих обращений.

• Идентификаторы событий и соответствующих записей CRM.

• Назначенные владельцы, график и необходимые права.

• Подтверждения принятия и следующие действия.

• Основной, резервный и конечный маршрут исключений.

• Журнал передачи, связанных задач и технических повторов.

Источник, запись и фактический исполнитель

1. Определите ожидаемое обращение

Укажите, какой запрос из каждого источника должен попасть в работу. Отделите технические события и повторы.

Готово: Есть правило включения в сверку.

Не делайте так: Каждый клик считается новой заявкой.

2. Найдите запись и связь с источником

Сопоставьте исходный идентификатор, время, запрос и запись CRM. Не ограничивайтесь уведомлением.

Готово: Понятно, куда попало обращение.

Не делайте так: Карточка ищется только по похожему имени.

3. Проверьте фактического владельца

Уточните назначение, доступность и права. Найдите подтверждение принятия и следующий шаг.

Готово: Сотрудник действительно может работать.

Не делайте так: Непустое поле считается достаточным.

Где пока отсутствует доказательство

Резерв, передача и повторный контроль

4. Разберите исключение через резерв

Назначьте доступного исполнителя по правилу. Если резерв недоступен, подключите конкретного координатора.

Готово: Нет бесконечной передачи по кругу.

Не делайте так: Все получили уведомление, никто не принял.

5. Подтвердите передачу контекста

Сохраните запрос, выбранный канал и обещания. Проверьте принятие новым владельцем и связанные задачи.

Готово: История доступна, действия согласованы.

Не делайте так: Новый агент начинает повторный разговор.

6. Повторите контроль после исправления

Проверьте существующую запись, источник, владельца и действие. Сохраните причину ошибки и результат.

Готово: Исправление подтверждено конкретным событием.

Не делайте так: Создан дубль вместо устранения причины.

Какие исключения остаются открытыми

Учебная сверка 12 обращений

Учебная вымышленная выборка:12 уникальных обращений по заранее определённому правилу. Каждому соответствует запись CRM. Это не реальные показатели проекта.

Группа	Проверенный учебный факт	Решение
9 обращений	Доступный владелец, принятие и следующий шаг	Продолжить обычную работу
2 обращения	Назначены отсутствующему сотруднику	Передать резерву и подтвердить
1 обращение	Технический владелец, принятия нет	Назначить фактического исполнителя
Доля принятых	9/12 =75%	Не конверсия в сделку
Остаток	12−9 =3 исключения	Разобрать каждое отдельно

Заполненный владелец у всех 12 карточек не означает принятие всех 12 обращений. Проверяйте работу, а не только поле.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Уведомление пришло всем, значит кто-то ответит	Назначить конкретного владельца и получить подтверждение принятия.
Есть фамилия в CRM, проверка завершена	Проверить доступность, права, принятие и ближайшее действие.
Пересоздадим заявку, чтобы она не потерялась	Найти исходную запись и исправить маршрут без неконтролируемого дубля.

Как разобрать ничью заявку

Исключение	Проверка причины	Рабочее исправление
Вход есть, записи нет	Правило создания и журнал передачи	Восстановить связь без дубля
Технический владелец	Правило назначения по умолчанию	Назначить фактического исполнителя
Сотрудник отсутствует	График и доступность	Передать резерву
Нет прав на историю	Доступ к нужному каналу	Исправить права по роли
Назначен, но не принял	Подтверждение и загрузка	Уточнить либо передать
Принял, шага нет	Открытое обязательство	Назначить действие и контроль

Три вопроса к фактическому владельцу

1. Где исходный запрос и связанная запись?

2. Кто подтвердил принятие и имеет нужный доступ?

3. Что произойдёт, если основной и резервный сотрудники недоступны?

18 проверок принятия обращения

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

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.

Рабочий реестр входящих запросов

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

Период и правило включения: _____

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

Подтверждённо принято: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль исключений: _____

Журнал исправления и передачи

До подтверждения нового владельца передача остаётся открытой. Не создавайте дополнительную карточку только для красивого отчёта.

Причина / существующая запись	Исправление / новый владелец	Принятие / задачи / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Запись передачи с подтверждением

Передаю обращение ____. Источник и запись ____. Запрос человека ____. Уже обещано ____. Канал и ограничения ____. Следующий шаг ____. Новый владелец ____. Принятие подтверждено ____. Открытые задачи ____.

Первое действие после чтения

Начните с одного источника. Сопоставьте поступившие запросы с записями, проверьте принятие и разберите исключения. После подтверждения повторите для остальных входов.

Координатор исключений: _____

Где сохранены доказательства: _____

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 →

14.10.2026 прочитаны справки amoCRM о Неразобранном и Битрикс 24 о распределении каналов, последняя обновлена 22.07.2026. Назначение по умолчанию и доступность зависят от конкретного сервиса и настроек.

amoCRM: подключение Неразобранного

Битрикс 24: распределение обращений из разных каналов

Реестр источников и конечный маршрут

Заполните строки по реальной конфигурации. Названия полей и доступные правила в сервисах различаются.

Вход	Что нужно установить	Контроль исключения
Форма сайта	Событие, запись и правило назначения	Запрос есть, карточки нет
Чат или мессенджер	Диалог, владелец и доступ к истории	Назначен без доступа
Почта	Письмо и связь с текущим запросом	Повтор создаёт лишнюю карточку
Звонок	Событие и задача после разговора	Пропущенный не принят в работу
Ручное добавление	Автор записи и реальный исполнитель	Ответственный указан формально

Официальная справка amoCRM описывает Неразобранное как этап поступления заявок из подключённых источников. При отключении новые заявки переходят на первый этап с назначением первого администратора. Наличие администратора в поле само по себе не подтверждает обработку. Не меняйте настройку только ради совпадения с примером.

В Битрикс 24 распределение задаётся по каналам отдельно. Для CRM-форм проверка рабочего времени имеет условия: при недоступности всех выбранных сотрудников либо отсутствии соответствующего учёта заявки могут распределяться по очереди. Поэтому крайний сценарий нужно проверять по своей настройке, а не по названию галочки.

Для каждого входа определите обычного владельца, резерв и конечного координатора. Уточните, кто следит за необработанными исключениями при отсутствии всей группы. Если последний уровень тоже является общей очередью без наблюдаемого принятия, проблема только перемещается в другое место.

Связь между исходным событием и записью сохраняйте по фактическим идентификаторам интеграции. Один человек может иметь несколько задач, одно событие может доставляться повторно. Нельзя без правил объединять разные запросы или считать каждый технический повтор новым потенциальным клиентом.

Проверка передачи и разрешённые тесты

Тест должен иметь ожидаемый результат, отметку и отдельное место в отчёте. Реальные клиенты не участвуют в случайных проверках.

Сценарий	Ожидаемый результат	Что проверить
Обычный вход	Рабочая запись и принятый владелец	Источник связан, шаг назначен
Основной отсутствует	Резерв принимает запрос	Нет ожидания на отсутствующем
Вся очередь недоступна	Конечный координатор видит исключение	Не бесконечный круг
Повтор события	Нет неконтролируемого дубля	Сохранён исходный идентификатор
Передача коллеге	Получатель принял контекст	Нет двух параллельных действий

До теста согласуйте безопасный сценарий и отметку, по которой его можно отличить от рабочих обращений. Не отправляйте повторно реальные события наугад. Если интеграция имеет отдельную тестовую среду, используйте её по предусмотренным правилам. Контроль в кабинете и реальная доставка являются разными доказательствами.

После передачи проверьте исходную карточку и связанные задачи. Новый владелец должен видеть запрос, обещанный материал, историю ответов и ограничения общения. Простая смена фамилии не гарантирует изменения всех автоматических цепочек. Укажите, какие действия фактически проверены и что осталось неизвестным.

При исправлении ошибки сохраните причину: передача, правило, график, права или принятие. Назначьте владельца исправления и критерий завершения. Следующий контроль подтверждает, что новое обращение проходит нужный маршрут. Закрытая заметка без наблюдаемого результата не доказывает устранения проблемы.

Нейросети можно дать обезличенный журнал и попросить найти противоречия между назначением, доступностью и действием. Запретите придумывать подтверждение принятия и менять владельцев без правила. Итог проверяет команда по источникам; модель помогает разобрать сведения, но не заменяет реальный рабочий процесс.