Клиент позвонил. В CRM его нет

Опубликовано: 05.11.2026 · Сергей Рубцов · Rubtsov.pro

Знаете это? Клиент положил трубку, а в CRM пусто. У нас на внедрениях разговор обычно с этого и начинается.

Вы это уже видели

Знаете, как это бывает? Клиент объяснил задачу и положил трубку. Менеджер ещё закрывает прошлый разговор. Через десять минут имя уже плывёт, а в CRM пусто. Наши клиенты почти всегда узнают здесь свою смену. Если у вас так же, заявка в этот момент не «в работе». Её просто нет.

Как это устроено у нас

Звонок, письмо, сообщение в мессенджере мы сразу кладём в карточку: кто написал, что нужно, кому отдать. В Битрикс24 или amoCRM лежит текст разговора, а не пометка «перезвонить». Мастер открывает задачу, а не ищет запись в блокноте. Вы это наверняка видели у тех, кто уже устал переписывать заявки руками.

Где у вас она пропадает

- CRM отказала на пачке запросов. Очередь встала, карточка не создалась, звонок уже закончился.
- Телефон пришёл в одном виде, имя в другом. Поиск не узнал клиента и завёл второго.
- В чате всё живое, в воронке ноль. Переписку никто не собрал в сделку.

Проверьте так, как проверяем мы

Позвоните себе на рабочий номер так, как звонит ваш клиент. К концу разговора в CRM должна лежать одна карточка: текст и ответственный.

Повторный звонок дописывает её, а не плодит новую. Если API ответил отказом, заявка ждёт в очереди и доезжает сама.

На проектах внедрения Битрикс24 мы собираем именно этот контур. Если у вас звонок живёт отдельно от CRM, приходите: разберём вашу смену.

Источник: https://rubtsov.pro/blog/kak-zayavki-popadayut-v-crm.pdf
https://rubtsov.pro — автоматизация бизнеса, CRM, ERP