

## Пример заполненного шаблона

Сценарий «входящий звонок нового клиента» для менеджера отдела продаж. Так выглядит Пользовательская история, по которой можно принимать работу.

Кто

Менеджер отдела продаж.

Ситуация

Поступил входящий звонок с номера, которого нет в базе.

Пользователь делает

1. Видит всплывающую карточку звонка с номером и пометкой «Новый контакт».
2. Здравается, спрашивает имя и компанию, вписывает их в карточку прямо во время разговора.
3. Уточняет задачу клиента и выбирает её из списка «Что интересует».
4. Договаривается о следующем шаге и ставит дату перезвона.
5. Нажимает «Сохранить».

Система делает

- При входящем звонке показывает карточку: номер, кнопка «Принять» и поля «Имя», «Компания», «Что интересует», «Дата следующего шага».
- Если номера нет в базе, помечает карточку как «Новый контакт».
- По кнопке «Сохранить» создаёт контакт, компанию и сделку на первой стадии.
- Прикрепляет запись разговора к сделке.
- Ставит менеджеру задачу «Перезвонить» на указанную дату.
- Если менеджер закрыл карточку, ничего не сохранив, создаёт сделку с пометкой «Не обработан» и ставит задачу на 30 минут.

Результат

В системе есть сделка на первой стадии: к ней прикреплены контакт, компания, запись разговора и задача на перезвон с датой.

Проверка приёмки

Позвонить с незнакомого номера → карточка появляется не дольше двух секунд → заполнить поля и нажать «Сохранить» → в списке сделок появилась новая сделка, внутри слышна запись разговора, а в задачах менеджера стоит перезвон на выбранную дату.

### Обратите внимание

В блоке «Система делает» описан и неудачный путь — что произойдёт, если менеджер закроет карточку, ничего не сохранив. Именно такие ветки чаще всего забывают, а потом



обнаруживают потерянные обращения. В «Проверке приёмки» стоит конкретная цифра (две секунды) — по ней работу можно принять или не принять, не споря о вкусах.

