Номер в спаме: чек-лист на первую неделю

Чек-лист для руководителя отдела продаж или колл-центра, у которого просел дозвон. За неделю вы поймёте, виноват ли номер, проверите метку «спам» и решите, возвращать ли номер в работу, — не потеряв при этом другие номера пула. Отмечайте пункты по ходу работы.

Лист 1. Экспресс-диагностика

> Сравнивайте номера между собой на одной базе, а дозвон — с тем же днём и часом неделю назад.

Дело в номере

- [ ] Упал один номер из пула, остальные на той же базе держатся
- [ ] Выросла доля сбросов в первые секунды
- [ ] Дозвон упал резко, за 1–2 дня, а не постепенно

Дело в базе

- [ ] Упали все номера одновременно
- [ ] В базе много несуществующих и неактуальных номеров
- [ ] База старая или с повторами

Дело во времени звонков

- [ ] Просадка только в отдельные часы или дни
- [ ] Неделю назад в тот же день и час дозвон был таким же низким

Дело в скрипте

- [ ] Дозвон в норме, но разговоры обрываются после первой фразы

Итог: отметили 2 пункта и больше в блоке «Дело в номере» — переходите к листу 2. Если отметок больше в других блоках, сначала разберитесь с базой, временем звонков или скриптом: смена номера здесь не поможет.

Лист 2. Проверка метки тестовыми звонками

> Метка может стоять у одного оператора и отсутствовать у другого, поэтому проверяйте номер на сим-картах всех четырёх.

- [ ] Подготовить сим-карты МТС, Билайн, МегаФон и Т2
- [ ] Позвонить с подозрительного номера на каждую сим-карту
- [ ] Записать, что видно на экране, в таблицу ниже
- [ ] Повторить проверку через 6–7 дней (лист 3) и заполнить столбцы повторной проверки

Оператор	Первая проверка: что на экране	Дата	Повторная проверка: что на экране	Дата
МТС				
Билайн				
МегаФон				
Т2				

Что сохранить для обращения к оператору

- [ ] Номер, с которого звонили
- [ ] Дату и время проверки
- [ ] Что видно на экране у абонента
- [ ] Скриншоты экрана с каждой сим-карты

Лист 3. План на 7 дней

> Точные сроки снятия метки назвать нельзя: у разных операторов они разные. План рассчитан на первую неделю, дальше решайте по результатам повторной проверки.

День 1

- [ ] Убрать попавший в спам номер из обзвона
- [ ] Перевести звонки на другие номера пула
- [ ] Распределить нагрузку по всему пулу, а не на 2–3 соседних номера

Дни 1–2

- [ ] Подать обращение оператору связи
- [ ] Приложить данные тестовых звонков с листа 2

Дни 2–3

- [ ] Проверить, подключена ли у оператора маркировка звонков
- [ ] Проверить, видит ли абонент в подписи вызова название компании

Дни 3–5

- [ ] Снизить нагрузку на остальные номера пула
- [ ] Прослушать первые секунды разговоров с соседних номеров
- [ ] Отметить, на какой фразе абоненты кладут трубку

Дни 6–7

- [ ] Повторить тестовые звонки на все четыре оператора (лист 2)
- [ ] Сравнить результат с первой проверкой
- [ ] Решить: вернуть номер в пул или заменить его

Лист 4. Как продлить срок жизни номеров

- [ ] Проверять контактность каждого номера раз в неделю
- [ ] Ограничить число звонков с одного номера в день
- [ ] Держать в пуле резервные номера
- [ ] Подключить маркировку звонков
- [ ] Проверять базу перед обзвоном: убирать неактуальные номера и повторы

Управляйте номерами в одном месте с помощью **модуля дозвона** в сервисе «Скорозвон» — отслеживайте контактность каждого номера, вовремя заменяйте попавшие в спам и продлевайте срок службы остальных. Модуль помогает снизить риск блокировок со стороны операторов и сократить время на администрирование номеров.