

БОТЫ

- [Telegram-боты](#)
 - [Как сообщить об ошибке](#)
 - [Счета на оплату](#)
 - [Бот оплат](#)
 - [Боты активации SIM](#)
- [Отчёты и выгрузки](#)
 - [Пульс продаж: вечерняя сводка МПП2](#)
 - [Отчёт по оплатам группы ОС](#)
 - [Выгрузка судебных дел](#)

Telegram-боты

Как сообщить об ошибке

Для всех сотрудников. На картинках — макеты: люди, заявки и сделки вымышленные.

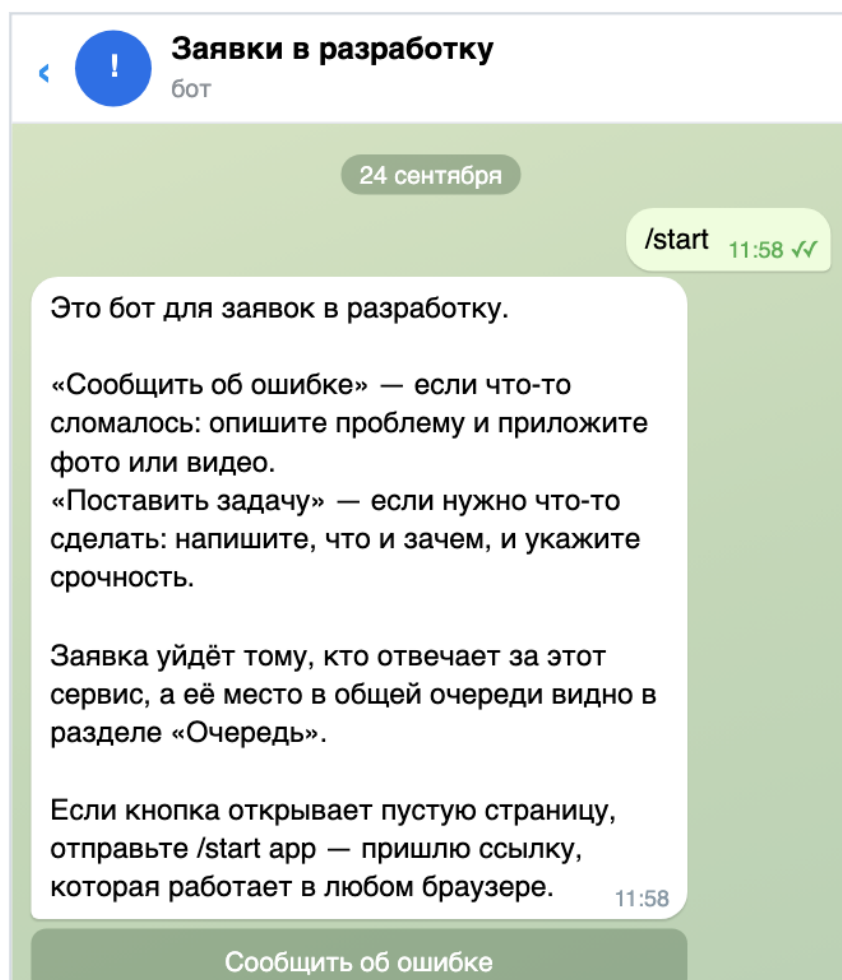
Что это

Бот **@donula_bug_hunter_bot** принимает заявки в разработку: когда что-то сломалось или когда нужно что-то доделать в наших дашбордах, виджетах и ботах. Заявка сразу уходит тому, кто отвечает за этот сервис. Там же видно, что с ней происходит и какое у неё место в общей очереди.

Писать разработчикам в личку не нужно: в боте заявка не потеряется, и её увидит тот, кто отвечает, даже если человек, которому вы обычно пишете, в отпуске.

Как начать

Откройте бота и отправьте `/start`. Под сообщением будут кнопки:



- «**Сообщить об ошибке**» — что-то работало и перестало или работает не так.
- «**Поставить задачу**» — нужна доработка или новая возможность.
- «**Мои заявки и очередь**» — ваши заявки и общая очередь.

Кнопки открывают форму прямо в Telegram. **Если открывается пустая страница** — отправьте боту `/start app`: он пришлёт ссылку, которая откроет то же самое в браузере. Ссылка одноразовая и действует пять минут — никому её не пересылайте.

Сообщить об ошибке

<

Сообщить об ошибке

Что-то сломалось

Нужно сделать

Чем подробнее, тем быстрее починят. Фото или видео — до 80 МБ; если показывать нечего, отметьте это ниже.

Сервис

Дашборд МПП2

Кратко о проблеме

Не сохраняется комментарий к звонку

35 / 80

Ссылки на сделки если баг виден на конкретных

https://example.amocrm.ru/leads/detail/1000001

Что вы делали

Открыла вкладку «Качество», выбрала звонок, написала комментарий и нажала «Сохранить».

Что ожидали увидеть

Комментарий сохранится и будет виден РОПу.

1. **Сервис** — где сломалось. Если нужного нет в списке — выберите «Другое» и напишите название.
2. **Кратко о проблеме** — одной строкой, до 80 символов: «Не сохраняется комментарий к звонку».
3. **Ссылки на сделки** — если ошибка видна на конкретных сделках. Каждую ссылку с новой строки. Это самое полезное, что вы можете дать: по ссылке разработчик сразу видит проблему.
4. **Что вы делали, что ожидали увидеть, что произошло на самом деле** — по шагам, как было.
5. **Фото или видео** — обязательно. Скриншот с ошибкой или запись экрана, до 80 МБ, можно несколько. Если на экране проблему не видно (например, «не пришло уведомление») — отметьте «показывать нечего».

Пока что-то не заполнено, над кнопкой написано, чего не хватает. Нажмите **«Отправить заявку»** — бот ответит «Заявка #... принята».

Поставить задачу

<

Поставить задачу

Что-то сломалось

Нужно сделать

Задача встанет в общую очередь. Чем понятнее, зачем она нужна, тем предметнее разговор о сроке.

Сервис

Дашборд МОС

Кратко о задаче

Выгрузка звонков менеджера в Excel

34 / 80

Ссылки на сделки если задача про конкретные

Можно несколько, каждую с новой строки

Что нужно сделать

Кнопка на вкладке «Звонки»: выгрузить

То же самое, но вместо шагов — **что нужно сделать** и **зачем это нужно**. «Зачем» — главное поле: по нему решают, насколько задача важна и когда за неё браться. Фото не обязательны, но макет или пример того, что хотите получить, очень помогает.

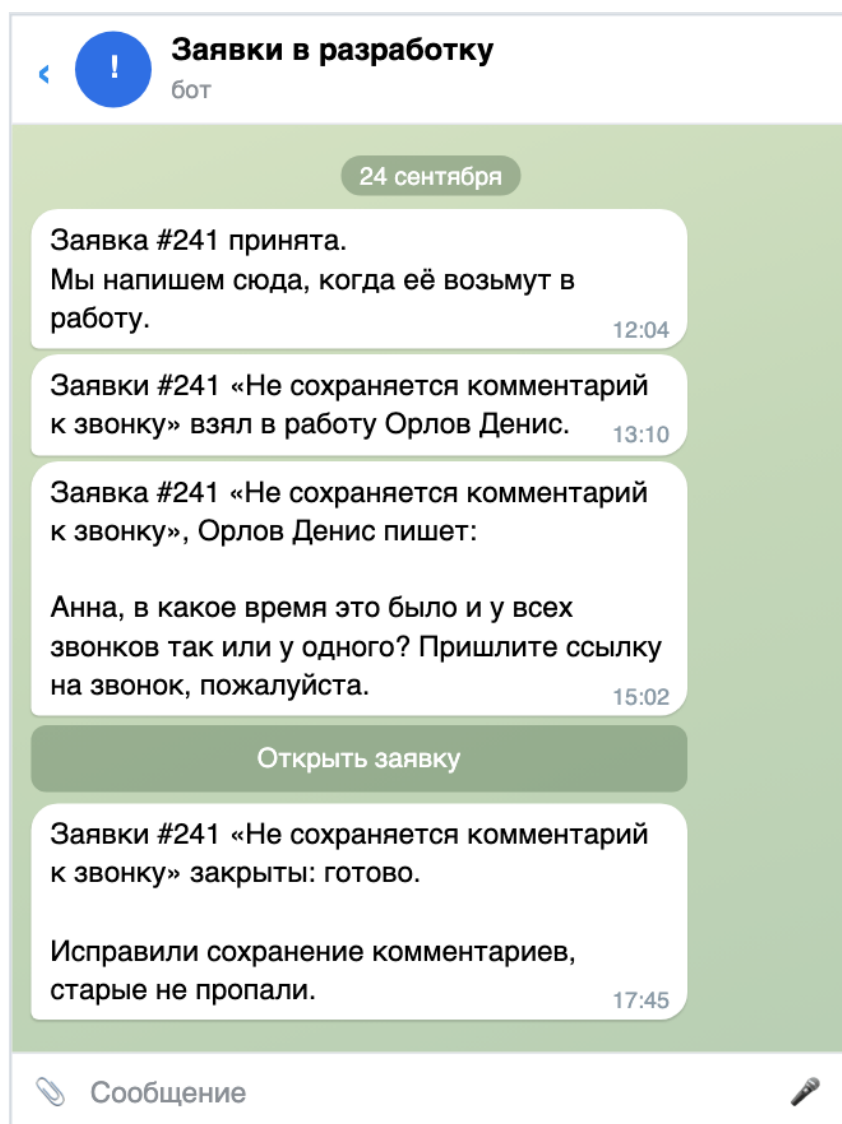
Срочность определяет место в очереди. От меньшей к большей: «Не срочно», «В ближайшее время» (выбрана по умолчанию), «Срочно», «Вне очереди».

Срочность видна всем в общей очереди вместе с вашим именем. Ставьте честно: если все задачи «вне очереди», очередь перестаёт работать.

Задача может сначала уйти **на согласование** руководителю — тогда бот так и напишет. В очередь она встанет после согласования.

Что происходит с заявкой дальше

Бот пишет вам на каждом важном шаге:



- **«взял в работу»** — разработчик начал разбираться;
- **«... пишет»** — у разработчика вопрос. Пока вы не ответите, работа по заявке стоит. Нажмите «Открыть заявку» и ответьте в переписке — после ответа заявка вернётся в работу сама;
- **«закрыты: готово»** — исправлено;
- **«отклонены»** — это не ошибка, повтор уже известной заявки или от задачи отказались. Причина — в сообщении.

Мои заявки и очередь

Мои заявки 4

Мои

Очередь

Открытые сверху, закрытые — ниже и только на чтение.

Нужны детали 1

№ 3

#241 Не сохраняется комментарий к звонку
Дашборд МПП2 · 24.09.26, 12:06 · ведёт Орлов Денис

В очереди

В ближайшее время

№ 6

#236 Выгрузка звонков менеджера в Excel
Дашборд МОС · 23.09.26, 11:06

В работе

№ 1

#229 В пласте «Плановые оплаты»
задвоились задачи
Виджет МОС · 22.09.26, 13:06 · ведёт Орлов Денис

Закрытые (1)

+ Новая заявка

Мои заявки

Очередь 6

Мои

Очередь

Сначала «вне очереди», потом срочность, при равной —
должность автора, при равной — кто раньше поставил.

В работе

ваша

№ 1

#229 В пласте «Плановые оплаты»
задвоились задачи
Виджет МОС · Петрова Анна · 22.09.26, 13:06 · ведёт
Орлов Денис

В работе

Срочно

№ 2

#238 Отчёт по оплатам ОС приходит пустым
Дашборд МОС · Лебедев Илья · 24.09.26, 15:06

Нужны детали

ваша 1

№ 3

#241 Не сохраняется комментарий к звонку
Дашборд МПП2 · Петрова Анна · 24.09.26, 12:06 ·
ведёт Орлов Денис

В очереди

Срочно

№ 4

#233 Фильтр по тимлиду на вкладке «Риски»
Дашборд МОС · Кузнецова Анна · 24.09.26, 15:06

Новая

№ 5

#240 Не приходит push о новом судебном
событии
Судебные уведомления · Белов Артём · 24.09.26. 15:06

+ Новая заявка

Общая очередь

- **«Мои»** — ваши заявки: открытые сверху, закрытые ниже. Синий кружок с числом — новые сообщения по заявке. «№ 3» справа — место в очереди.
- **«Очередь»** — все открытые заявки компании по порядку. Сначала «вне очереди», потом по срочности, при равной — по должности автора, при равной — кто раньше поставил. Ваши помечены «ваша».

Откройте заявку, чтобы увидеть её целиком и переписку:

<

Нужны детали

#241 Не сохраняется
комментарий к звонку

Дашборд МПП2 · 24.09.26, 12:06 · ведёт Орлов Денис

- **«Править»** — поправить или дополнить, пока заявку не взяли в работу.
- **«Отозвать»** — если проблема решилась сама или задача больше не нужна.
- **«Вернуть в работу»** — у выполненной задачи, если сделали не то. Можно один раз, в течение 14 дней, с объяснением.
- В закрытую заявку писать нельзя. Если проблема повторилась — заведите новую.

Как написать заявку, которую быстро починят

- **Одна проблема — одна заявка.** Три разные ошибки в одной заявке разбираются дольше, чем три отдельные.
- **Ссылка на сделку и скриншот** экономят разработчику больше времени, чем любое описание.
- **«Не работает» — не описание.** Напишите, что нажали и что увидели: «нажала „Сохранить“ — появилась надпись „Ошибка 500“».
- **Не больше 10 заявок в час** с одного человека — если упёрлись, объедините похожие.

Счета на оплату

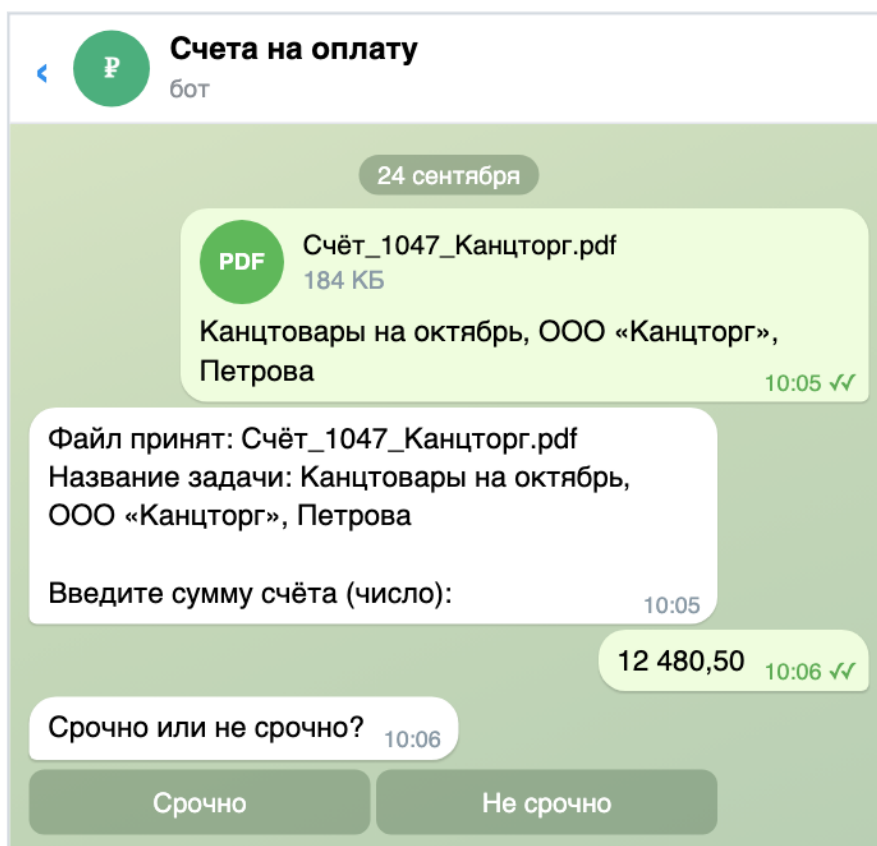
Для сотрудников, которым нужно передать счёт на оплату. На картинках — макеты переписки: названия, суммы и файлы вымышленные.

Что делает бот

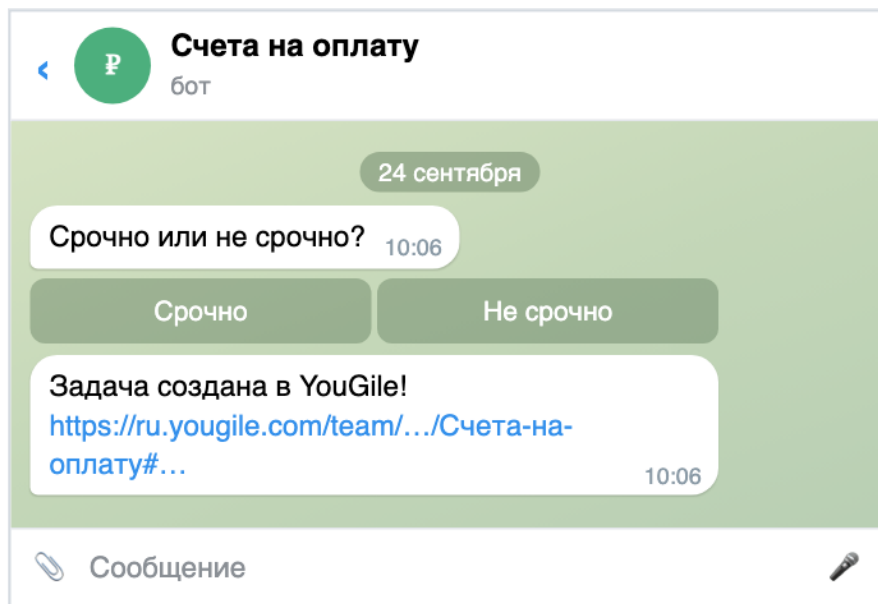
Бот «Счета на оплату» принимает счёт в Telegram и заводит по нему задачу на доске «**Счета на оплату**» в YouGile. В задаче будут название, сумма, срочность и ваш файл. Дальше счёт обрабатывают уже на доске — бот за задачей не следит и об оплате не сообщает.

Как отправить счёт

1. **Отправьте боту файл счёта** — документом (PDF, Word, Excel, что угодно) или фото. **В подписи к файлу** напишите, что это за счёт: подпись станет названием задачи.
2. Бот ответит «Файл принят...» и попросит **сумму**. Напишите число: , или .
3. Нажмите «**Срочно**» или «**Не срочно**». Задача создаётся сразу после нажатия — отдельного подтверждения нет.



Бот ответит «Задача создана в YouGile!» и пришлёт ссылку на задачу (иногда вместо ссылки — её номер, «ID: ...»).



Задача создана

Что писать в названии

В задаче не видно, кто её завёл: все задачи создаются от имени бота. Других полей, кроме названия и суммы, у задачи нет. Поэтому в подписи к файлу укажите всё, что нужно тому, кто будет оплачивать:

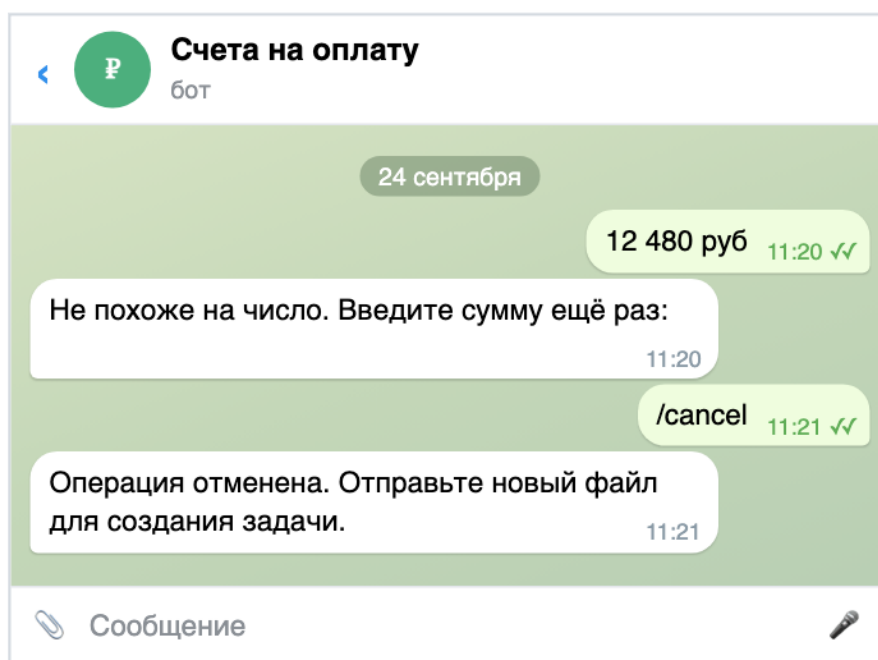
- за что счёт;
- кому платим — контрагент;
- **свою фамилию** — чтобы было понятно, к кому идти с вопросами.

Например: «Канцтовары на октябрь, ООО „Канцторг“, Петрова».

Другие способы

- **Файл без подписи** — бот попросит название отдельным сообщением.
- **Сначала текст, потом файл** — тоже можно: бот запомнит текст как название и попросит файл. Если у файла будет подпись, название заменится подписью.

Если что-то пошло не так



Сумма с буквами и отмена

- **«Не похоже на число»** — в сумме есть буквы или знаки: «руб», «₽», «р.». Напишите только число. Если копировали сумму из документа и бот её не принимает — наберите вручную: в скопированном тексте бывают невидимые пробелы.
- **Передумали или ошиблись** — отправьте `/cancel` и начните заново с файла. Кнопки «назад» нет, поменять файл или название на полпути нельзя.
- **Бот не реагирует на текст после вопроса о срочности** — так и задумано: он ждёт нажатия «Срочно» или «Не срочно».
- **«Не удалось создать задачу в YouGile»** — отправьте файл заново. Если ошибка повторяется, напишите разработчикам.
- **«Файл не удалось прикрепить автоматически»** — задача создана, но без файла. Приложите файл к задаче в YouGile сами.

Ограничения

- **Один счёт — один файл.** Несколько файлов одним сообщением (альбомом) бот не примет: отправляйте по одному, каждый — отдельной задачей, или соберите в один PDF.
- **Файл не больше 20 МБ.** Большой Telegram боту не отдаст: задача создастся без файла.
- **Фото счёта лучше отправлять «как файл»,** а не «как фото»: так Telegram не сожмёт его и мелкий текст останется читаемым.

- **Копейки на доске не видны.** Сумма в описании задачи полная, а в метке суммы на карточке — только рубли.
- Видео, голосовые и стикеры бот не принимает.

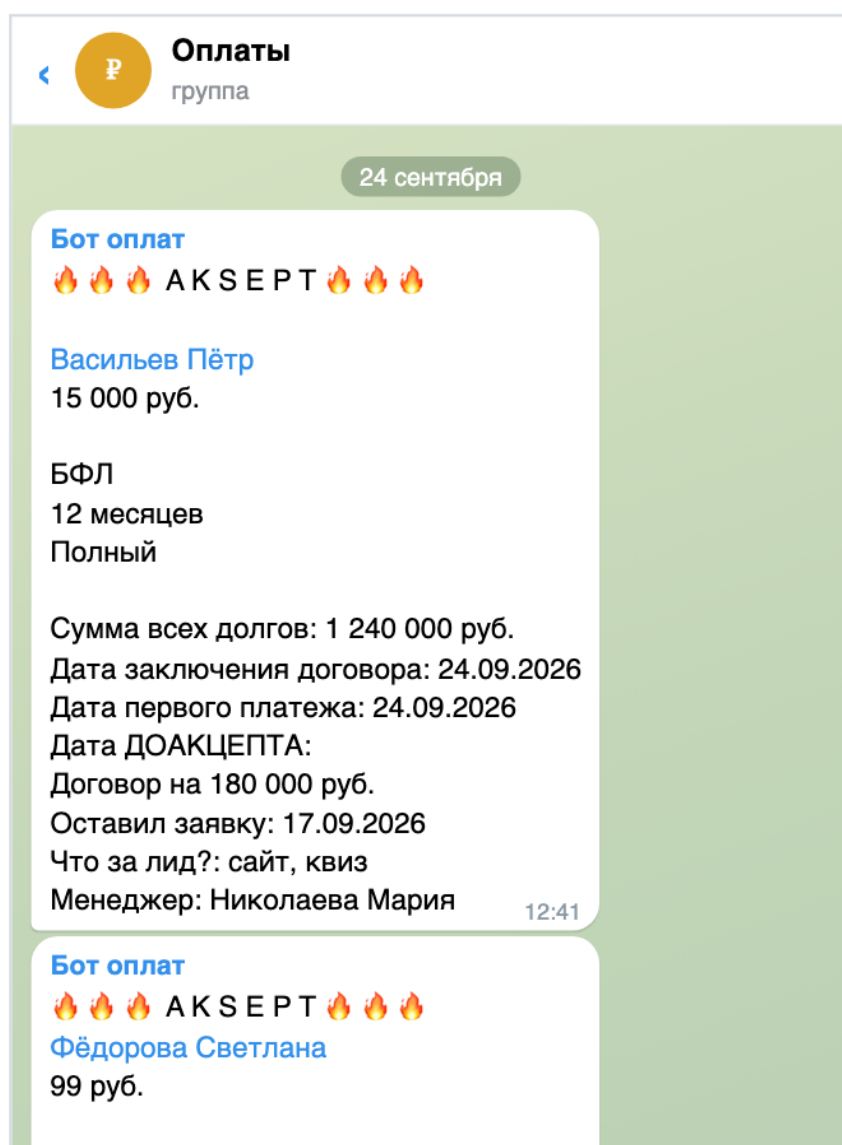
Бот оплат

Для тех, кто читает чат оплат. На картинках — макеты: клиенты, менеджеры и суммы вымышленные.

Что делает бот

Бот оплат пишет в общий чат, когда клиент оплатил: сделка перешла на стадию оплаты в amoCRM — через несколько секунд в чате сообщение «А К С Е П Т» с клиентом, суммой и менеджером. Название сделки в сообщении — ссылка на неё в amoCRM. Ещё бот сообщает о завершении дел и вечером присылает итоги дня.

Сообщения об оплате



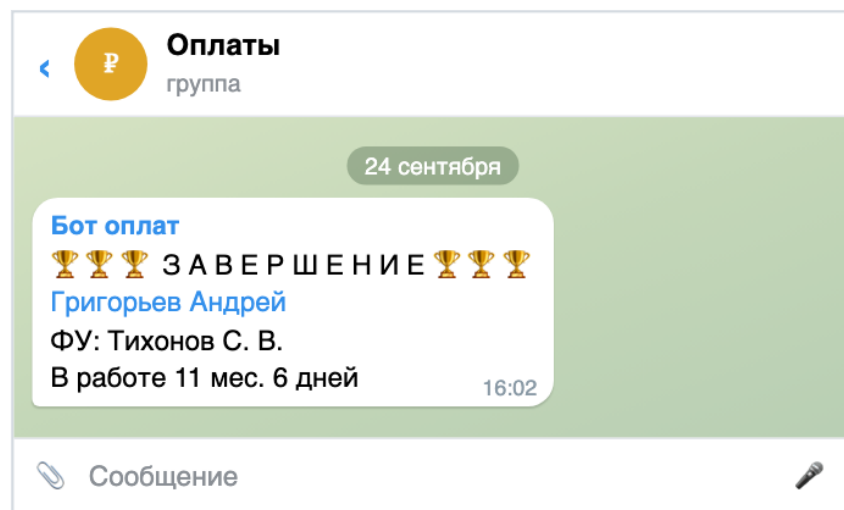
Короткое сообщение — по воронкам, где клиент платит 99 ₽. Вместо суммы может стоять «Горячий лид».

Полное сообщение — по воронкам МПП2 и партнёрских лидов:

Строка	Что это
А К С Е П Т / Д О А К С Е П Т	АКСЕПТ — оплачен первый платёж, ДОАКСЕПТ — один из следующих
Сумма под именем	Сколько клиент заплатил сейчас
Три строки ниже	Тип услуги, срок рассрочки, «Полный» или «Не полный» первый платёж
Договор на	Сумма всех платежей по договору
Что за лид?	Теги сделки
Менеджер	МПП второго уровня (в коротком — первого)

Остальное — поля сделки как есть. Пустое поле остаётся пустой строкой: «Дата ДОАКЦЕПТА:» без даты значит, что поле не заполнено.

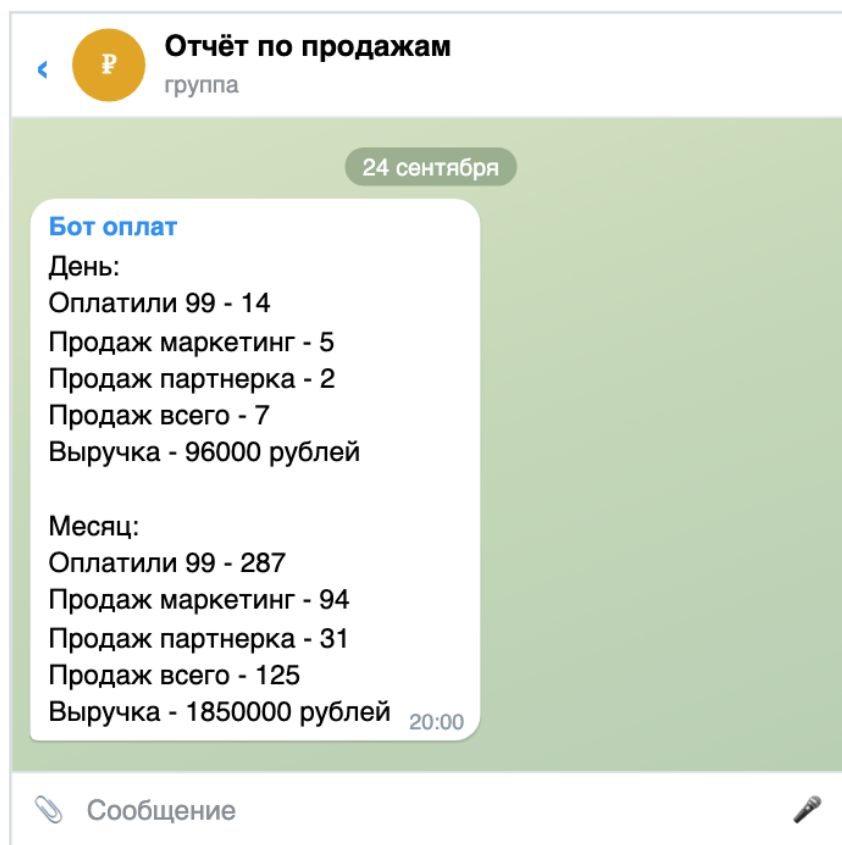
Завершение дела



Дело завершено

Когда сделка переходит на стадию «Завершение», бот пишет, кто финансовый управляющий и сколько дело было в работе — от первого платежа до сегодня.

Итоги дня



Вечерний отчёт в 20:00

В 20:00 по Москве в отдельный чат приходят итоги за день и за месяц: сколько клиентов оплатили 99 ₽, сколько продаж из маркетинга и из партнёрки и выручка.

Если сообщения нет

- **Обычная задержка** — до минуты: бот ждёт, пока данные сделки обновятся.
- **Если не получилось**, бот повторяет попытку через 1, 5 и 15 минут и через час. Сообщение может прийти с опозданием до полутора часов.
- **Не пришло совсем** — сделка не из тех воронок, её удалили, или все попытки не удались. Напишите разработчикам с номером сделки.
- **Сделку вернули и снова перевели в оплату** — в течение 10 минут бот повторно не напишет, позже — напишет ещё раз.

Боты активации SIM

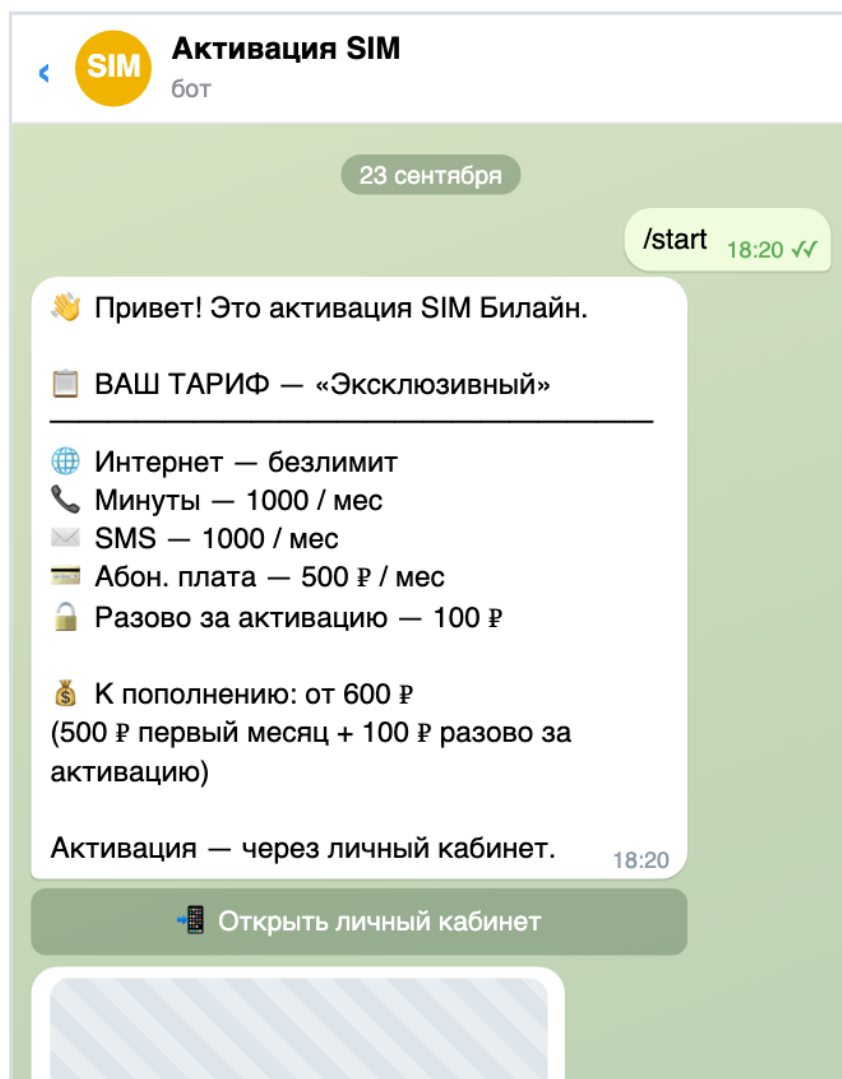
Для менеджеров, которые ведут сделки активации SIM. На картинках — макеты переписки клиента с ботом.

Что делают боты

Клиент, купивший SIM-карту, переходит по ссылке со страницы активации в бота — в Telegram (`@activator_sim_bot`) или в MAX. Бот:

1. присылает клиенту его тариф, кнопку для активации и видеоинструкцию;
2. заводит сделку в amoCRM — в воронке активаций, на первой стадии;
3. через сутки спрашивает, получилось ли активировать, и если да — просит отзыв на OZON и Wildberries.

Оператор определяется по ссылке, с которой пришёл клиент: Билайн, Билайн 60, Т2, Мегафон, Yota или Донуля. У каждого свой текст тарифа и своя кнопка.

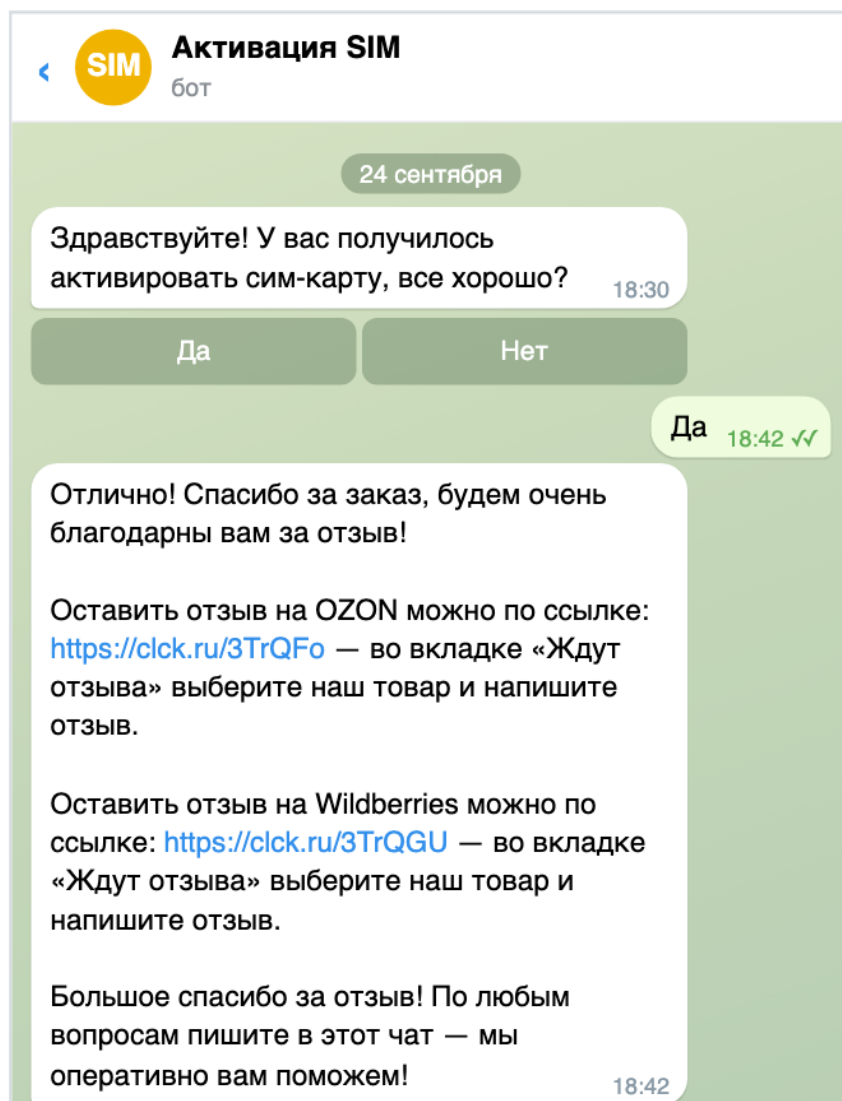


Где переписка

Вся переписка — в **чате сделки в amoCRM**. Там видно, откуда клиент пришёл (« Запустил бота (источник: ...)»), всё, что он пишет боту, и всё, что бот ему отправил. Отвечайте клиенту прямо из чата сделки — бот передаст ответ в Telegram или MAX.

Как сделка двигается сама

Что произошло	Куда бот переводит сделку
Клиент впервые зашёл в бота	новая сделка, первая стадия
Клиент написал сообщение	«В диалоге»
Клиент молчит сутки	«Спросили об активации» — и бот задаёт вопрос
Клиент ответил «Да»	«Получен отзыв» — бот просит отзыв
Клиент ответил «Нет»	обратно «В диалоге» — бот спрашивает, какая проблема



Бот трогает только свои стадии. Перевели сделку в другую стадию вручную — бот её больше не двигает и вопрос через сутки не задаёт.

Сутки отсчитываются от последнего сообщения **клиента**: ваши ответы отсчёт не сбрасывают.

На что обратить внимание

- **Задач бот не ставит.** Уведомлений в Telegram сотрудникам тоже нет — следите за входящими в amoCRM.
- **Клиент нажал «Нет»** — в чате сделки появится «Пользователь нажал «Нет»», а клиент получит «Какая проблема у вас возникла?». Дальше — ваша работа: ответить и помочь с активацией.
- **Клиент заблокировал бота** — в сделке снимется галочка «Бот ТГ (активатор)» или «Бот MAX (активатор)». Написать ему через бота больше нельзя.
- **Новый клиент зашёл без ссылки** (нашёл бота поиском) — бот попросит перейти по ссылке с сайта и сделку не заведёт.
- **Один клиент — две сделки**, если он зашёл и в Telegram, и в MAX: для amoCRM это два разных собеседника.

Отчёты и выгрузки

Пульс продаж: вечерняя сводка МПП2

Для РОПов отдела продаж. На картинках — макеты: имена и цифры вымышленные.

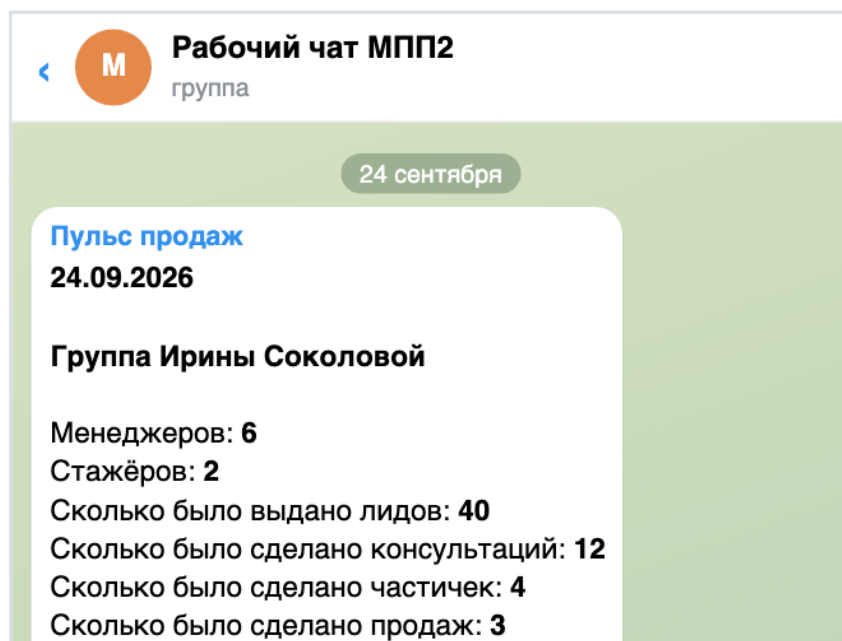
Что это

«Пульс продаж» — бот, который каждый вечер присылает в рабочий чат сводку за день по командам МПП2: сколько лидов выдано, сколько консультаций, частичек и продаж, и конверсии между ними. Все команды — в одном сообщении.

Когда приходит

- **Каждый день в 21:00 по Москве**, включая выходные.
- Сводка — за текущие сутки, с 00:00 до момента отправки. То, что случится после 21:00, в неё не попадёт — см. «Почему цифры могут отличаться».
- Если бот в 21:00 был недоступен, сводка уйдёт позже, но не позднее 21:30. Потом — уже никак, её можно запросить вручную командой `/report`.

Как читать сводку



Вечерняя сводка по двум командам

Строка	Что считается
Менеджеров / Стажёров	Состав команды на момент отправки : действующие сотрудники группы в amoCRM с ролью «МПП2» или «МПП стажер».
Выдано лидов	Сделки, которые за день попали на этап «новый лид», плюс партнёрские лиды, созданные за день.
Консультаций	Сделки, которые за день перешли в «Думает» или на этап счёта / «Договор подписан». Ещё засчитывается сделка, которая сразу прыгнула в частичку или продажу, ни разу до этого не побывав в «Думает» или на счёте. Уход в отказ — не консультация.
Частичек	Сделки, перешедшие за день на этап частичной оплаты.
Продаж	Сделки, перешедшие за день в «Успешно реализовано».

Считаются три воронки: «МПП 2», «МПП 2 2.0» и «Партнёрские лиды». Каждая сделка в каждой строке считается один раз, даже если её за день двигали туда и обратно.

Чья сделка. Сделка засчитывается команде продавца из поля «МПП 2 уровня», а если оно пустое — команде ответственного.

Конверсии

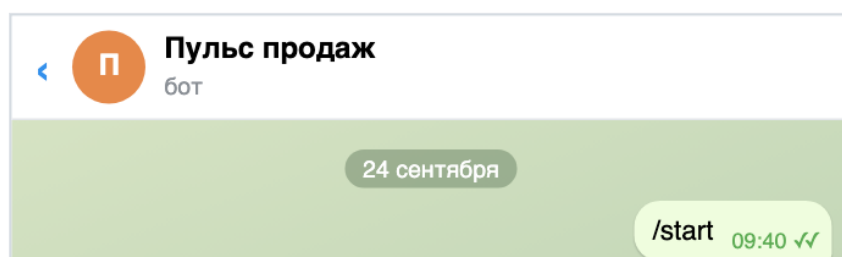
- **Консультация-частичка** = частички ÷ консультации.
- **Частичка-продажа** = продажи ÷ частички.
- **Лид-продажа** = продажи ÷ лиды.

Все цифры — за один и тот же день. Это не путь конкретных клиентов: сегодняшние продажи часто идут по вчерашним частичкам. Поэтому конверсия может быть **больше 100%** — это не ошибка.

«—» **вместо процента** — делить не на что: например, за день не было ни одной консультации. Это не ноль.

Планов и отметок «выше/ниже плана» в сводке нет — только факт.

Сводка за другой день



- `/report` — сводка за сегодня, прямо сейчас.
- `/report 08.09.2026` — сводка за указанный день. Дата — строго в виде ДД.ММ.ГГГГ.

Сводка приходит в тот чат, где вы написали команду: в рабочий чат или в личку боту.

Почему цифры могут отличаться

- **Сводка снята в 21:00.** Если `/report` за тот же день запросить назавтра, цифры могут быть больше: вечерние оплаты попадут.
- **Сводка за прошлый день показывает сегодняшний состав.** Если менеджера перевели в другую команду, его сделки за прошлые дни «переедут» вместе с ним.
- **С дашбордом МПП2 может не совпадать на единицы:** в сводке сделка считается один раз на команду, даже если её передавали между менеджерами.
- **Сотрудника нет в строке «Менеджеров», но его продажи есть** — у него в amoCRM нет роли «МПП2» или «МПП стажер». Поправьте роль.
- **Команда вся в нулях** — за день не было ни одного движения; в выходные это нормально.
- **Новый этап в воронке не считается,** пока разработчики не добавят его в бота. Заводите новый этап — предупредите их. Переименование этапа ничего не ломает.
- **Сводка не пришла** — бот или база были недоступны. Запросите `/report`; если и он молчит — напишите разработчикам.

Состав команд

В боте ничего настраивать не нужно: состав берётся из amoCRM — по группе пользователя и роли. Если человек числится в другой группе, но ведёт лиды вашей команды (например, сам РОП), попросите разработчиков приписать его к команде вручную. Новая, третья команда тоже добавляется только разработчиками.

Отчёт по оплатам группы ОС

Для сотрудников и тимлида группы ОС. На картинках — макеты: имена и цифры вымышленные.

Что это

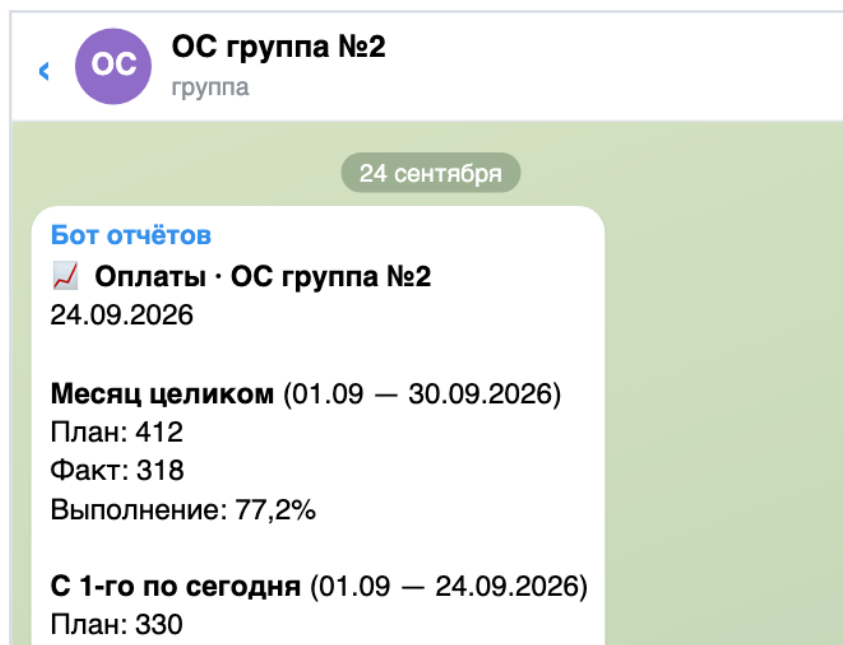
Каждое утро в чат группы приходит отчёт по оплатам клиентов: план и факт группы за месяц, с начала месяца и за вчера, то же по каждому сотруднику и рекомендации.

Всё считается в клиентах, а не в рублях. «План 17, факт 15» — из 17 клиентов, которые должны были заплатить, заплатили 15.

Когда приходит

Каждый день в 9:00 по Москве, включая выходные. «Вчера» — это просто прошлый календарный день: в понедельник это воскресенье.

Как читать отчёт



Утренний отчёт по оплатам

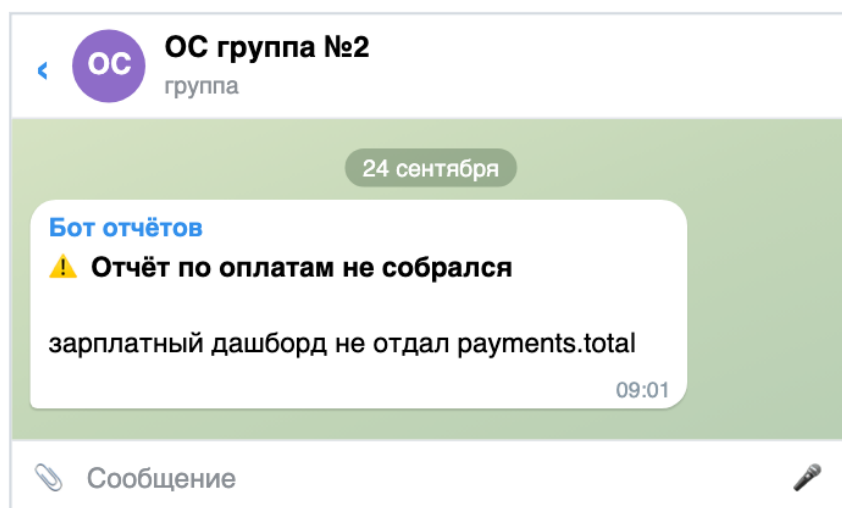
Блок	Что показывает	Откуда цифры
Месяц целиком	План на весь месяц и сколько уже оплатили	зарплатный дашборд РОС
С 1-го по сегодня	План с 1-го числа по сегодня и факт — идём ли в графике	зарплатный дашборд РОС
Вчера	План и факт за прошлый день	дашборд МОС
По сотрудникам	То же по каждому: «план → факт · выполнение»	те же
Рекомендации	Сколько рекомендаций передано с 1-го числа, из плана	Google-таблица, лист «Лиды»

- **Выполнение** = факт ÷ план. Может быть больше 100%. Если плана нет — «—».
- **Сотрудники** отсортированы по выполнению за месяц, лучшие сверху. Кого нет в списке — у того нет плана на месяц и нет рекомендаций.
- **Тимлид** в разбивке по сотрудникам не показывается, но входит в итог группы.
- **Рекомендации сотрудника** — «факт / норматив»: сколько строк в листе «Лиды» с его фамилией в колонке «МОС» и датой с 1-го числа, из плана 5.

Почему цифры не сходятся

- **«Вчера» не сходится с тем, насколько вырос факт «С 1-го».** Это разные источники: зарплатный дашборд считает клиента за его нынешним ответственным, а дашборд МОС — за тем, кто вёл клиента в тот день. За месяц расхождение доходит до трёх десятков клиентов, это нормально. Сверяйте каждую строку с тем дашбордом, откуда она взята.
- **Рекомендация не засчиталась** — в листе «Лиды» пустая колонка «МОС», фамилия написана иначе или дата не в формате ДД.ММ.ГГГГ.

Если отчёт не собрался



Сообщение о сбое

Если один из дашбордов не ответил, бот три раза повторит попытку с паузой полминуты, а потом напишет в этот же чат «Отчёт по оплатам не собрался» с причиной. Перешлите это сообщение разработчикам. Если в 9:00 не пришло вообще ничего — тоже напишите им: так бывает, когда бот сломался молча.

Выгрузка судебных дел

Для сотрудника, который заводит судебные дела на отслеживание. На картинках — макеты: номера дел и даты вымышленные.

Что это

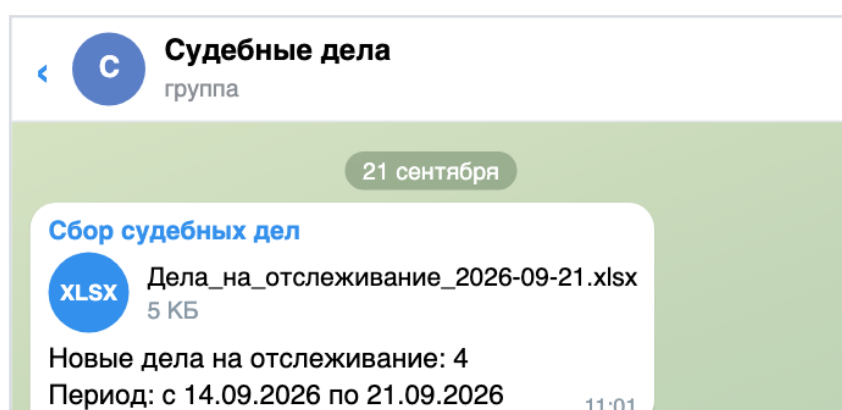
Сервис «Сбор судебных дел» раз в неделю присылает в Telegram файл Excel с номерами новых арбитражных дел — тех, что появились в amoCRM с прошлой выгрузки. Файл сделан так, чтобы его можно было сразу залить в список отслеживания, без правки.

Откуда берутся номера

1. Сделка в воронке **«Суд — БФЛ»** переходит на стадию **«Присвоен № дела»**.
2. Сервис замечает это в течение минуты и берёт номер из поля сделки **«№ дела»**.
3. Если поле пустое или номер не читается — сервис заглядывает в сделку каждые 5 минут, пока номер не появится. Ждёт до 30 дней.
4. Номер попадает в ближайшую выгрузку. Номер, который уже когда-то был в выгрузке, второй раз не попадёт никогда — даже с другой сделки.

Когда приходит файл

- По понедельникам в **11:00 по Москве** (иногда до 11:05) — в рабочий чат.
- В файле — всё, что накопилось с прошлой выгрузки.
- Если новых дел нет, придёт сообщение «Новых дел нет» — это значит, что сервис жив и отработал.
- Если в понедельник сервис лежал — выгрузка придёт сразу, как он поднимется, в любой день.



Что в файле

- Имя файла: `Дела_на_отслеживание_ГГГГ-ММ-ДД.xlsx`, лист «Дела».
- Одна колонка, **без заголовка** — в первой строке уже номер дела.
- Номера очищены: без судейского хвоста (`A40-123456/2024-51-345` → `A40-123456/2024`), без лишних слов и пробелов, латинская «А» заменена русской. Дублей нет.
- Порядок: по номеру суда (A5 раньше A40), потом по году, потом по номеру дела.

Номера какого вида понимает сервис

Только арбитражные: `A`, номер суда, тире, номер дела, косая черта, год четырьмя цифрами — `A40-32522/2025`. Сервис сам исправит регистр, латиницу, разные тире и лишний текст вокруг («дело A41-1234/2023 (первая инстанция)»).

Не поймёт и будет ждать исправления:

В поле «№ дела»	Что не так
<code>40-32522/2025</code>	нет буквы А
<code>A40-32522/25</code>	год двумя цифрами
<code>A40 32522/2025</code>	пробел вместо тире
<code>2-1234/2024</code>	дело суда общей юрисдикции — сервис такие не собирает

Если номера нет в файле

- Проверьте поле «№ дела» в сделке** — пустое или в формате, который сервис не понимает. Исправьте в течение 30 дней с перехода на стадию — номер подхватится сам.
- Прошло больше 30 дней** — сделка выпала из наблюдения. Повторный перевод на стадию **не поможет**: попросите разработчиков вернуть её в очередь.
- Номер уже отправлялся раньше** — он есть в одной из прошлых выгрузок.

- **В поле два номера через запятую** — сервис берёт только первый. Второй дело заведите вручную.

Если номер в файле неверный

Сервис забирает номер, как только тот читается, и больше его не перечитывает. Если менеджер вписал номер с опечаткой, а потом исправил — в файл всё равно уйдёт первый вариант. Сверяйте номера перед загрузкой, опечатки исправляйте в списке отслеживания вручную.

Если файл не пришёл

- **«Выгрузку собрать не удалось»** — сервис сам повторит попытку через 5 минут. Если сообщение повторяется — напишите разработчикам.
- **В понедельник после 11:05 тишина** — напишите разработчикам. Потерянный файл они могут отправить повторно.

Сами вы в сервисе ничего не нажимаете: кнопок и команд у него нет, всё ручное — ставить в очередь, переотправлять — делают разработчики на сервере.