1. Добавляем контрагентам реквизит "разовый". Если стоит "разовый" - значит в CRM не учитывается. Галку "разовый" может ставить только пользователь с правами на это (нужно сделать такую возможность настройки прав) Далее все будет касаться не «разовых» контрагентов.

2. делаем регистр соответствия – пользователь – группы контрагентов. Т.е. пользователь Иванов – группы контрагентов Самара, пользователь петров – группы контрагентов Челябинск и Владивосток и т.д.

3. У всех пользователей 1С, входящих в список CRM-пользователи (справочника или регистра сведений (делайте как удобно)) каждый раз при входе в базу высвечивается окно с контрагентами последняя  активность (расходная накладная) которых была от 40 дней назад и раньше. При этом в список попадают только контркгенты из группы, которая привязана к нашему пользователю (п.2).

В конце дня перед закрытием программы менеджерами заполняется в 1С отчет с обратной связью (сделать как отдельный документ «Прозвон клиентов»). Без заполнения этого отчета 1С не должна закрываться, должна выдавать сообщение о заполнении отчета и так пока не заполнят.

Отчет выглядит:

Контрагент:
Посл. отгрузка: (номер накладной/сумма/чтобы кликнуть можно было и открыть ее если что)
Дата Исходящего Звонка:
Кто звонил клиенту:
Комментарий клиента:
Ну и нужна соответствующая печатная форма к этому документу.

4. Отчеты (документы «Прозвон клиентов») сохраняются в 1С, печатаются и складываются в отдельную папку (сохраняются на диск в формате mxl). В конце месяца формируется отчет по количеству таких листов в 1С и количеству напечатанных отчетов с обратной связью.

Отработанный таким образом клиент дальше не вылезает в список на прозвон. Но если после получения уведомления по "пропавшему" контрагенту, звонка ему и заполнения отчета расходная накладная так и не появляется в течении 20 дней, то уведомление всплывает заново. И так постоянно. Не всплывает ничего только если у клиента стоит галка «разовый»