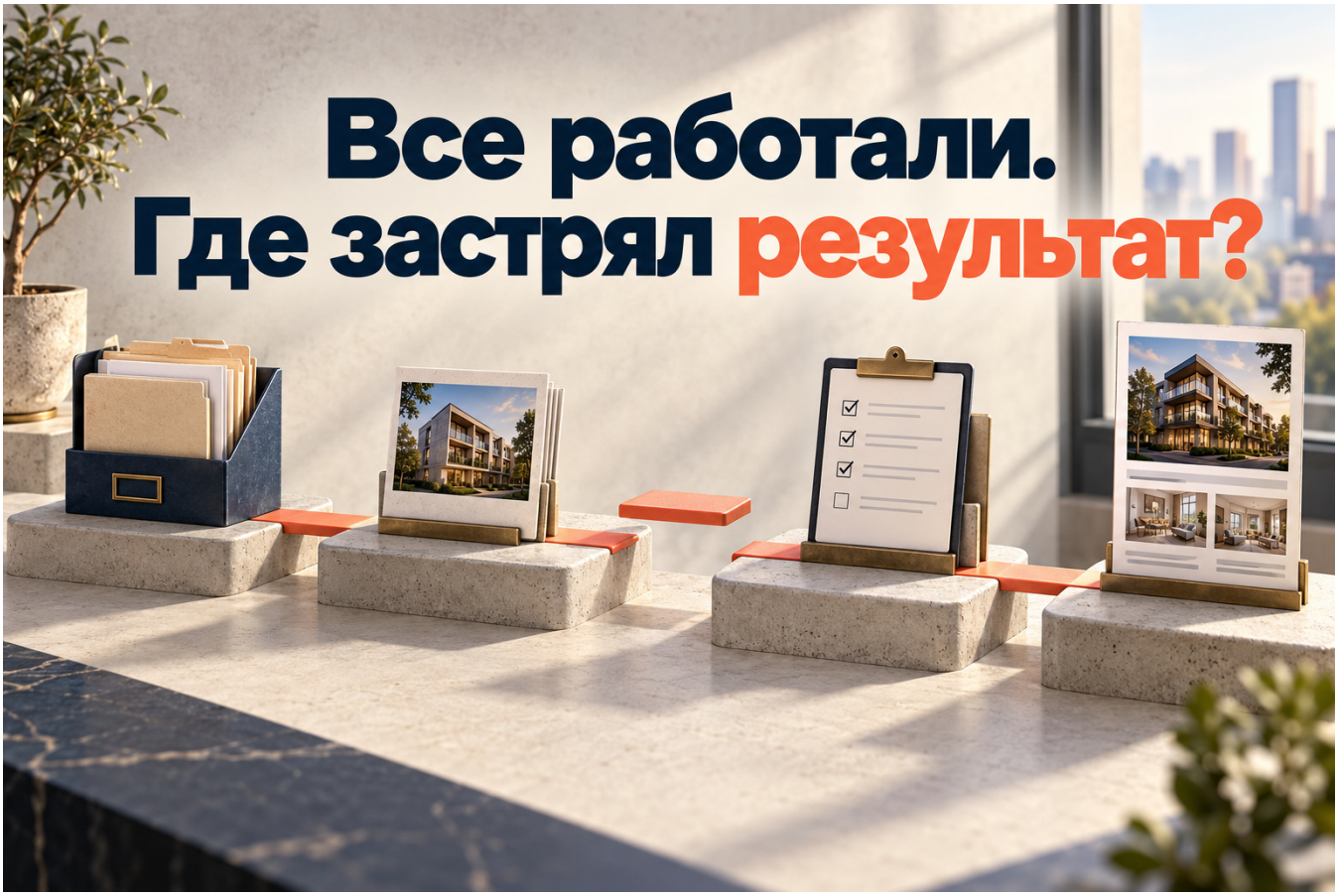
Карта процесса от заказа до принятого результата

Карта одного процесса с владельцами, приёмкой, возвратами и раздельным учётом работы и ожидания.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Граница одного процесса

Рабочий пример вымышленный: подготовить и разместить согласованное предложение об объекте. Начните с одного повторяющегося участка, а не со всей деятельности компании.

Элемент	Учебное определение
Вход	Принятое задание с проверенными исходными сведениями
Результат	Рабочие ссылки, верная версия и назначенный приём обращений
За границами	Привлечение до договора, проверка сделки, расчёты
Владелец	Координатор отвечает за завершение пути
Проверка	Конкретный объект можно провести от начала до конца

Мой процесс	Начало / конец	Что за границами

Роли без бесхозных переходов

Роль	Ответственность	Подтверждение
Агент	Собрать разрешённые сведения	Принятый входной пакет
Подготовка	Сделать версию предложения	Текст, изображения и открытые вопросы
Согласование	Проверить в пределах полномочий	Решение по конкретной версии
Размещение	Опубликовать и проверить	Ссылки и результат просмотра
Координатор	Разрешить зависшие передачи	Следующее действие и ответственный

Один человек может совмещать роли, но события остаются различимыми. Право согласования определяется реальными условиями и полномочиями, а не только названием роли в схеме.

Роль / сотрудник	Кто заменяет	Куда передать проблему

Паспорт передачи

Поле	Пример для подготовки предложения
От кого / кому	Агент передаёт специалисту по материалам
Вход	Характеристики, цена, допустимые фото, ограничения
Неизвестное	Отмечено отдельно с источником уточнения
Выход	Версия текста и изображений
Критерий	Факты подтверждены или явно оставлены вопросами
Приёмка	Следующий участник подтвердил пригодность пакета

Отправлено не означает принято
Передача считается завершённой по понятному правилу подтверждения. Просто переместить карточку на новый этап недостаточно.

Мой вход / версия	Критерий принятия	Кто принимает / где результат

Возврат и изменение задания

Ситуация	Корректная запись
Нет основания площади	Подтвердить 54 м² по разрешённому источнику, обновить текст
Нельзя проверить фото	Уточнить допустимость и происхождение изображения
Изменена цена	Зафиксировать новое условие, время и версию
Неясно согласование	Назвать уполномоченного участника и требуемый ответ

В примере с площадью не публикуйте неподтверждённое числовое утверждение. Сохраняйте версию и причину возврата. Новое условие заказчика не называйте автоматически ошибкой исполнителя.

Что не принято	Критерий / нужное исправление	Кто подтвердит / срок

Работа и ожидание по учебным часам

Состояние	Время	Минуты
Приём задания	09:00 до 09:20	20 работы
Очередь подготовки	09:20 до 10:00	40 ожидания
Подготовка	10:00 до 10:45	45 работы
Очередь проверки	10:45 до 12:00	75 ожидания
Проверка	12:00 до 12:15	15 работы
Очередь размещения	12:15 до 13:00	45 ожидания
Размещение и просмотр	13:00 до 13:20	20 работы

Работа 100 минут, ожидание 160, всего 260. Ожидание занимает около 61,5%. Это не норматив. Разберите причины пауз до решения ускорять конкретного исполнителя.

Состояние / начало / конец	Причина ожидания	Кто продолжает

Результат в задаче и принятие работы

Слой	Что требуется
Материал	Ссылка на актуальную версию
Критерий	Понятный список проверяемого
Результат	Отчёт, файл или подтверждённое действие
Контроль	Решение принимающего
Продолжение	Ответственный за следующий шаг

В Битрикс 24 обязательный результат и контроль после завершения настраиваются отдельно. Заполненный отчёт не заменяет решение о приёмке. В другой системе сохраните тот же смысл.

Проба без внешнего действия
Проверьте маршрут на учебной задаче. Автопубликация и отправка клиенту для такой проверки не нужны. Доступ к данным ограничьте рабочей ролью.

Где результат	Кто принимает	Как подтверждает / что дальше

Четыре исключения перед запуском

Сценарий	Что определить заранее
Неполный вход	Кто возвращает и какие сведения запрашивает
Согласующий отсутствует	Кто заменяет в пределах полномочий
Цена изменилась	Какие версии и площадки обновляются
Ошибка после размещения	Кто исправляет и проверяет результат

Не обещайте единый срок без данных. Сначала измерьте реальную работу и ожидание, затем задайте выполнимое внутреннее правило и способ сообщить о задержке.

Исключение	Решение / владелец	Подтверждение завершения

Проверка качества передачи

Учебная выборка	Количество
Принято с первого раза	7
Возвращено	2
Ожидает решения	1
Всего	10
Есть решение	9

Доля принятия с первого раза среди решённых: 7 / 9 × 100 ≈ 77,8%. Ожидающая передача показана отдельно. Это не конверсия клиентов и не рейтинг сотрудников.

Защитите показатель от самообмана
Рядом показывайте размер выборки, период, очередь и возраст ожидания. Нельзя улучшать долю, скрывая незавершённые случаи.

Что мешает передаче	Как проверить причину	Одно улучшение / дата

Источники и проверка

Битрикс 24: как зафиксировать результат задачи, проверено 23.10.2026