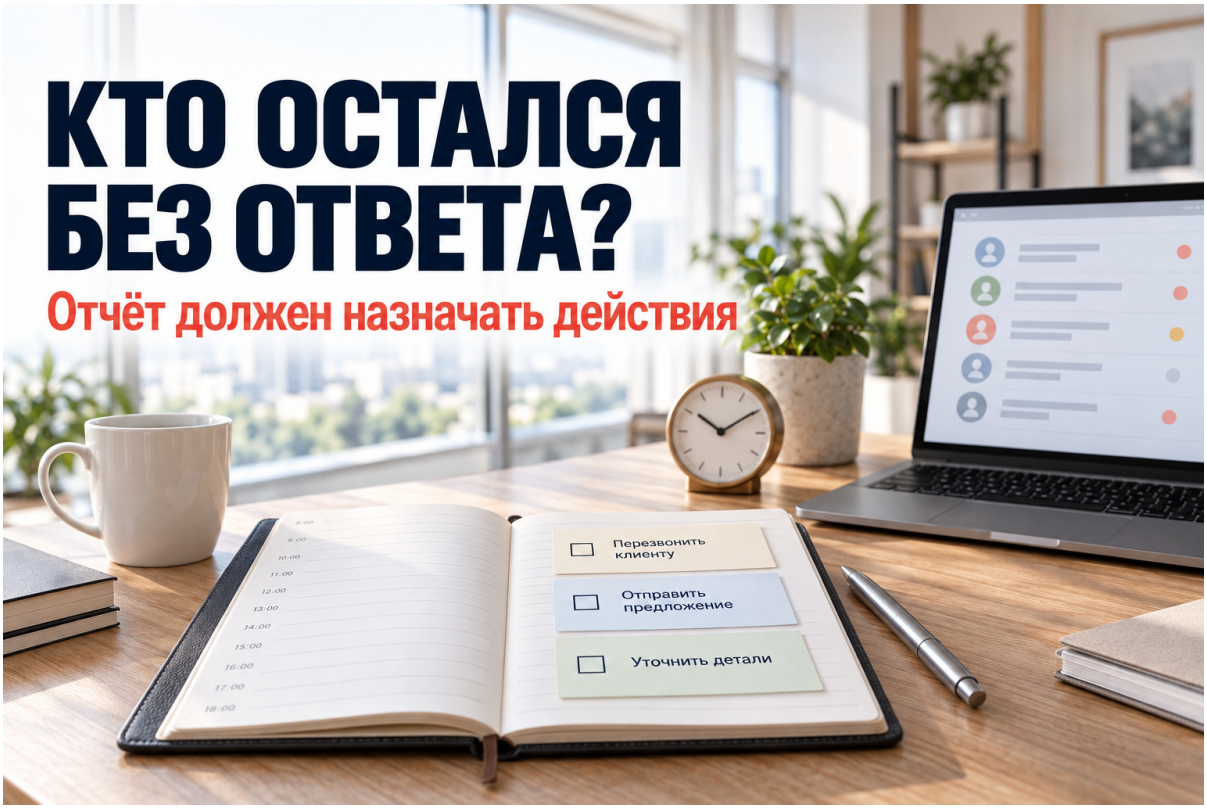
Пятнадцать минут на разбор: шаблон оперативного отчёта

Соберите оперативную сводку, которая заканчивается действиями. Пять решений, баланс очереди, учебные карточки, рабочие листы и отдельный чек-лист помогут увидеть незавершённые обещания.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский шаблон для небольшой очереди обращений. Все числа и коды учебные. Пятнадцать минут служат ориентиром организации разбора, а не обязательным нормативом для любого потока.

Пять решений по учебным обращениям

Ежедневно известны числа лидов и звонков, но непонятно, какие люди ждут работы команды и кто должен продолжить.

Решение	Учебная запись	Результат разбора
Первый ответ	К17 ждёт планировку	Назначить выдачу файла
Обещание	К18 не получил сравнение в срок	Уточнить причину и новый ответ
Передача	К19 отправлен коллеге без принятия	Подтвердить исполнителя
Блокер	К20 ждёт исправления ссылки	Назначить техническую проверку
Продолжение	К21 вернуться в согласованную дату	Сохранить действие без давления

Что подготовить к разбору

- Правило единицы обращения и исключений.
- Период, часовой пояс и время снимка.
- Новые заявки и активный начальный остаток.
- Первый запрос и обещания из истории.
- Исполнитель, сроки и фактический результат.
- Блокеры, переходы и план следующей проверки.

Границы, первый ответ и обещания

1. Задайте границы сводки

Определите заявку, период, часовой пояс и время снимка. Отделите новые обращения от активного остатка, тестов и дублей.

Готово: Числа относятся к одному понятному контуру.

Не делайте так: Сообщения и самостоятельные задачи смешаны.

2. Найдите ожидающих первый ответ

Проверьте исходный запрос и фактическую выдачу результата. Автоматическое подтверждение не считайте ответом по существу.

Готово: Есть код, ожидание, исполнитель и срок.

Не делайте так: Клиент ждёт файл, а задача считается обработанной.

3. Разберите просроченные обещания

Сверьте согласованный срок с результатом. Укажите причину, новое действие и способ сообщить об изменении клиенту.

Готово: История первоначального обещания сохранена.

Не делайте так: Дату переносят только для очистки списка просрочки.

Кто ждёт работы команды

Передача, блокеры и контроль

4. Подтвердите владельца следующего шага

Проверьте, кто принял действие, видит ли историю и может ли выполнить его в срок. Назначьте резерв при отсутствии сотрудника.

Готово: Передача завершена принятием задачи.

Не делайте так: Запись «передали коллегам» не имеет получателя.

5. Назначьте снятие блокера

Отделите отсутствие данных, технический сбой и непринятое решение от согласованного ожидания клиента. Укажите проверку и ответственного.

Готово: Понятно, что мешает продолжению и как проверить устранение.

Не делайте так: Любая пауза объяснена словами «клиент думает».

6. Закрепите проверяемый результат

Назовите действие, срок и свидетельство выполнения. На следующем разборе вернитесь к незавершённым обещаниям.

Готово: Сводка заканчивается планом с конкретными обязательствами.

Не делайте так: Выполненный звонок автоматически равен решённой задаче.

Какой результат назначен дальше

Учебный баланс очереди

Вымышленный баланс одного процесса обработки. Других переходов нет. Завершение означает выполнение согласованного критерия этого процесса, не обязательно сделку или выручку.

Показатель	Количество	Пояснение
Активно в начале	7	Прежние незавершённые обращения
Добавилось за день	10	Новые в том же контуре
Завершено	8	7 прежних и 1 новое
Активно в конце	9	7 + 10 минус 8
Состав остатка	3 + 2 + 4	Без ответа, уточнение, следующий шаг

Девять оставшихся здесь относятся к новым обращениям, потому что все семь прежних завершены. В другом наборе состав может отличаться. Возвраты, объединения и переносы нужно отражать отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Сегодня десять лидов и двадцать звонков	Три обращения ждут первый ответ; по каждому назначены исполнитель и срок.
Передали коллегам, всё обработано	Коллега принял действие, видит историю и подтвердил результат к сроку.
Просрочку убрали, перенесли даты	Сохранили исходное обещание, причину срыва и новое действие с уведомлением.

Каждому исключению своё действие

Исключение	Что проверить	Действие сейчас
Нет первого ответа	Что было обещано и отправлено	Назначить содержательный ответ
Срок истёк	Факт результата и причина	Согласовать исправление
Нет принятия	Кто видит и выполняет задачу	Подтвердить получателя
Не работает выдача	Группа затронутых обращений	Устранить сбой и сверить доставку
Клиент попросил позже	Дата и содержание договорённости	Сохранить согласованное ожидание
Остаток не сходится	Возвраты, дубли, переносы	Исправить баланс по событиям

Три вопроса после ежедневного отчёта

1. Кто сейчас ждёт обещанного действия именно от нас?
2. Кто принял следующий шаг и каким будет его результат?
3. Какое свидетельство подтвердит выполнение к следующей сводке?

18 проверок ежедневной сводки

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Границы и данные

- [ ] **Заявка определена.** Есть единое правило единицы. Не считайте каждое сообщение новым лидом.
- [ ] **Период указан.** Видны пояс и время снимка. Не называйте неполный день полным.
- [ ] **Каналы учтены.** Задержки данных подписаны. Не скрывайте неполную выгрузку.
- [ ] **Дубли отделены.** Есть причина исключения. Не уменьшайте поток без основания.
- [ ] **Тесты помечены.** Не попадают в клиентский итог. Не выдавайте проверку за спрос.
- [ ] **Остаток различён.** Новые и прежние задачи отделены. Не смешивайте поступление и очередь.

Пять решений

- [ ] **Первый ответ проверен.** Исполнен исходный запрос. Не считайте автоответ решением.
- [ ] **Обещания сверены.** Срок сопоставлен с результатом. Не закрывайте по одному статусу.
- [ ] **Передача принята.** Есть исполнитель следующего шага. Не ограничивайтесь отправкой коллеге.
- [ ] **Блокер описан.** Факт и влияние понятны. Не заменяйте их общими словами.
- [ ] **Ожидание согласовано.** Записана причина и дата возврата. Не тревожьте клиента без повода.
- [ ] **Действие конкретно.** Назван ожидаемый результат. Не оставляйте только «связаться».

Контроль исполнения

- [ ] **Привязка задачи проверена.** Она относится к нужной записи. Не доверяйте индикатору без контекста.
- [ ] **Возраст понятен.** Известно начало отсчёта. Не смешивайте разные длительности.
- [ ] **Нагрузка выполнима.** Есть время или резервный исполнитель. Не назначайте невозможный план.
- [ ] **Баланс проверен.** Все переходы объяснены. Не теряйте возвраты и объединения.
- [ ] **История сохранена.** Причина изменения срока видна. Не стирайте просрочку переносом.
- [ ] **Следующий разбор назначен.** Проверяется конкретный результат. Не заканчивайте сводку числом звонков.

Оперативный лист действий

Одна строка заканчивается проверяемым результатом. Подробная переписка остаётся в карточке, здесь нужна ссылка или код.

Период / снимок / часовой пояс: _____

Код / ожидание / срок	Факт / блокер / причина	Исполнитель / действие / контроль

Ближайший результат команды: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль исполнения: _____

Сверка очереди и переходов

Сначала определите, что считается завершением процесса. Не называйте все завершённые обращения продажами.

Показатель / начало / поступление	Завершение / возврат / перенос	Остаток / проверка / пояснение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Автоответ вместо результата. Обещанный файл не выдан.

Передача без принятия. Никто не отвечает за следующий шаг.

Просрочка скрыта. Первый срок стёрт новым.

Блокер без действия. Сбой повторяется без исполнителя.

Баланс не объяснён. Очередь не сходится по переходам.

Согласуйте следующий шаг

Краткая сводка для команды

Сводка на ____ за период ____, часовой пояс ____. Новых обращений ____, активный остаток ____. Требуют действия: ____ по причине ____. Ответственный ____ принял результат ____ к сроку ____. Блокер ____ проверяет ____. На следующем разборе подтвердим выполнение по ____. Ограничения данных: ____.

Первое действие после чтения

Выберите сегодняшнюю очередь. Найдите одно невыполненное обещание, одну непринятую передачу и один неясный статус. Для каждого назначьте конкретный результат и исполнителя.

Ведущий разбора: _____

Свидетельство выполнения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Показывает ли отчёт, кому вы ещё должны ответить?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить обработку входящих, передачу задач и продолжение контакта после обещанной пользы.

Проверить обработку заявок →

15.10.2026 сверены документация amoCRM по индикаторам и привязке задач, Kanban Guide 2025 по определению начала и возраста работы. Это собственная оперативная схема, не полное внедрение Kanban.

amoCRM: отображение, фильтры и привязка задач в сделках

The Kanban Guide 2025: начало, завершение и возраст работы

Пять решений в одной сводке

Учебные строки показывают структуру действия. Это отдельные примеры, а не расшифровка всех девяти обращений расчёта.

Код и факт	Решение	Чем проверить
К17, ждёт планировку	Анна отправляет нужный файл	Выдача и рабочая ссылка
К18, срок сравнения истёк	Игорь уточняет причину и отвечает	Сравнение и сообщение клиенту
К19, передача не принята	Координатор подтверждает получателя	Принятое действие с датой
К20, ссылка не открывается	Ответственный проверяет выдачу	Исправленный маршрут
К21, просил позже	Агент сохраняет дату возврата	Согласованная задача

Начинайте со стороны клиента: чего он ждёт и было ли это обещано. Число действий сотрудника вторично по отношению к выполнению задачи. Несколько звонков без согласованного результата могут оставить вопрос открытым, а одно содержательное письменное сообщение может закрыть конкретное обязательство.

Краткость достигается ссылкой на историю, а не потерей смысла. В общей сводке достаточно кода, факта, действия, исполнителя и времени контроля. Не копируйте персональные документы в отчёт для широкой команды. Участник, которому нужен контекст, должен иметь соответствующий доступ к рабочей карточке.

Передача считается завершённой, когда следующий исполнитель принял понятную задачу. Проверьте, получил ли он исходный запрос, критерии и невыполненные обещания. Если сотрудник отсутствует, назначьте резерв или пересогласуйте срок. Указание фамилии в колонке само по себе не создаёт выполнимого плана.

В конце разбора выделите несколько ближайших результатов и способ проверки каждого. Не превращайте оперативную встречу в бесконечный анализ всей рекламы. Повторяющийся системный сбой запишите отдельно для глубокого разбора, а затронутым обращениям назначьте конкретное продолжение уже сейчас.

Баланс, возраст и незавершённое

Эти показатели отвечают на разные вопросы. Сначала определите контур обработки, единицу и границы периода.

Показатель	Вопрос	Что нельзя подменять
Поступление	Сколько добавилось за период?	Не весь активный остаток
Остаток	Сколько не завершено на снимок?	Не только сегодняшние
Завершение	Что прошло выбранный критерий?	Не обязательно продажа
Возраст	С какого события ждём?	Не длительность закрытых задач
Просрочка	Какой обещанный срок нарушен?	Не всякая пауза клиента

Учебная формула 7 + 10 минус 8 = 9 работает при одном контуре и отсутствии других переходов. Если обращение вернулось в работу, было перенесено или объединено с дублем, отразите это отдельно. Не подгоняйте итог ручным исправлением остатка: восстановите событие, которое меняет количество.

Возраст незавершённой работы измеряется от выбранного начала до момента проверки. В Kanban Guide начало и завершение определяются для конкретного процесса. В отчёте риелтора отдельно подпишите ожидание первого ответа, ожидание уточнения и просрочку обещания. Иначе одинаковые часы будут означать разные ситуации.

Фильтр CRM служит подсказкой, но не заменяет чтение задачи. В amoCRM задачи, привязанные к контакту или компании, могут не учитываться в индикаторе сделки. Проверьте нужную сущность. И наоборот, формальная задача «позвонить» не доказывает, что у обращения есть осмысленный следующий результат.

Оперативный отчёт помогает распределять работу сегодня. Для сравнения эффективности каналов нужны сопоставимые группы, сроки и выбранные определения конверсии. Не делайте вывод о качестве рекламы по одной дневной очереди. Сначала устраните невыполненные обязательства и ошибки данных, затем анализируйте устойчивые закономерности.