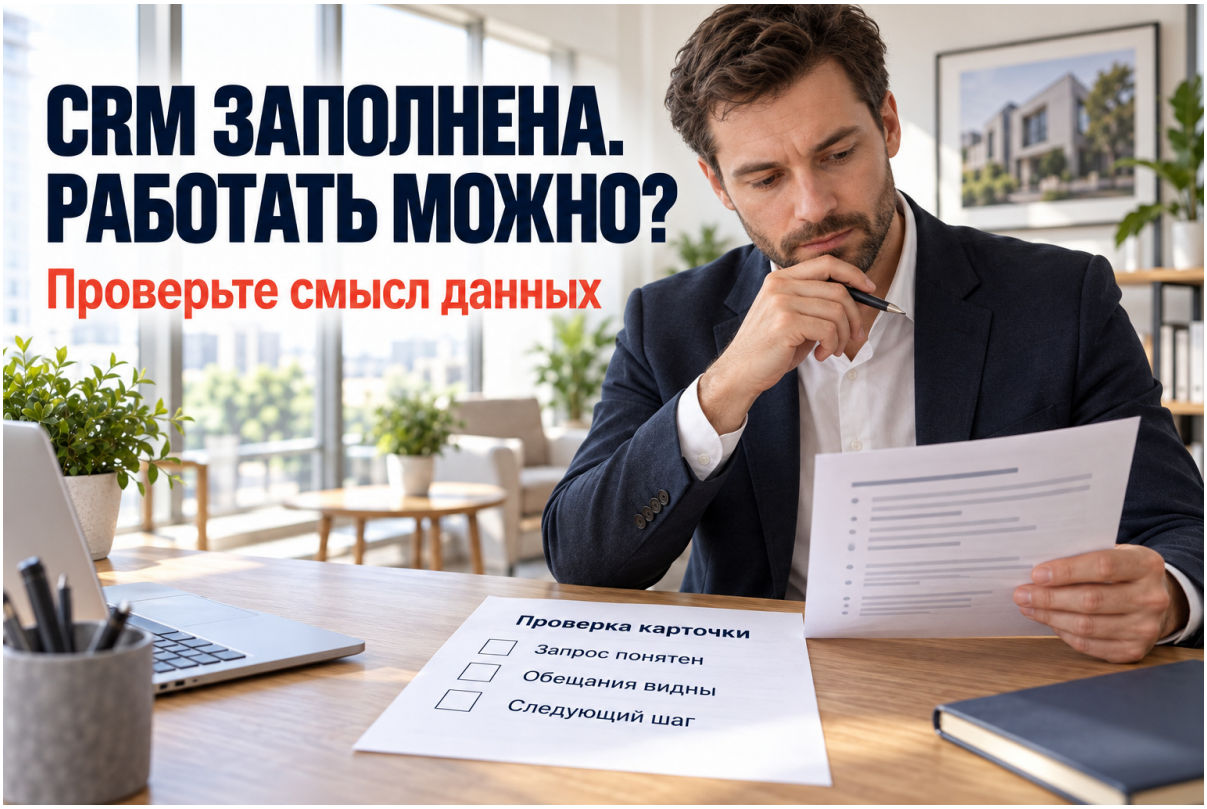
Аудит десяти карточек: баллы по проверяемым признакам

Проверьте полезность данных по шести признакам. Внутри учебные баллы, определения, существенные ошибки и журнал исправлений с проверяемым результатом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский учебный аудит Нейросистемы риелтора. Десять карточек и все баллы вымышлены. Оценка относится к выбранным признакам и не измеряет удовлетворённость клиентов или вероятность сделки.

Заполненность и полезность различаются

CRM выглядит заполненной, но коллеги не могут восстановить запрос и обещания без повторных вопросов автору карточки.

Внешне заполнено	Что нужно проверить	Признак полезности
Район указан	Последнее подтверждённое требование	Актуальность
Звонок отражён	Попытка или состоявшийся разговор	Достоверная история
Владелец выбран	Принял ли работу и имеет ли доступ	Фактическое владение
Дата поставлена	Есть ли основание и выполнимый шаг	Пригодность к действию

Что собрать для аудита карточек

• Цель использования карточек и состояние запросов.

• Правило выбора десяти записей и дата среза.

• Доступная история и подтверждения существенных данных.

• Определения шести признаков и единое правило баллов.

• Обещания, рабочие задачи, владельцы и ограничения.

• Журнал дефектов, исполнители исправлений и повторный контроль.

Цель, выборка и шесть признаков

1. Определите рабочую цель

Выберите действие, которое должна поддерживать карточка. Для этого аудита берите активные запросы с ожидаемым продолжением.

Готово: Требования соответствуют состоянию работы.

Не делайте так: Архив оценивается как активный подбор.

2. Сохраните правило отбора

Возьмите десять сопоставимых карточек, укажите дату, источники и доступ проверяющего.

Готово: Выборка описана и воспроизводима.

Не делайте так: Лучшие записи выданы за всю базу.

3. Проверьте шесть признаков

Оцените актуальную задачу, историю, обещания, владельца, следующий шаг и условия общения.

Готово: У каждого вывода есть основание.

Не делайте так: Заполненное поле автоматически получает балл.

Какие критерии нужно уточнить

Баллы, существенные дефекты и исправления

4. Посчитайте подтверждённое

Ставьте один за достаточное подтверждение, ноль за неподтверждённое. Сохраняйте причину нуля и знаменатель.

Готово: Число имеет ограниченный понятный смысл.

Не делайте так: Процент баллов назван вероятностью сделки.

5. Отметьте существенные противоречия

Выделите ошибки, мешающие конкретному следующему действию. Укажите, какой факт нужен до продолжения.

Готово: Высокий средний балл не скрывает дефект.

Не делайте так: Неверный получатель теряется среди оценок.

6. Проверьте исправление

Назначьте владельца, результат и срок. Повторно проверьте источник и рабочее действие, затем оцените новые записи.

Готово: Причина устранена и результат наблюдаем.

Не делайте так: Пустое поле заполнено фразой всё хорошо.

Какие действия требуют проверки

Учебные баллы десяти карточек

Вымышленная выборка из 10 активных карточек. Для всех применимы шесть признаков, каждый оценивается нулём либо единицей.

Группа карточек	Учебная оценка	Вклад в сумму
3 карточки	По 6 баллов	3 × 6 =18
4 карточки	По 5 баллов	4 × 5 =20
2 карточки	По 4 балла	2 × 4 =8
1 карточка	3 балла	1 × 3 =3
Всего 10	Максимум 10 × 6 =60	49/60 ≈81,7%

49 подтверждённых проверок из 60 в учебной выборке. Это не доля довольных клиентов и не оценка точности всей базы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Все поля непустые, карточка качественная	Проверить смысл, источник, актуальность и возможность следующего действия.
Средний балл высокий, можно продолжать всем	Отдельно проверить существенные противоречия каждой записи.
Плохо заполнено, исправить	Назвать недостающий факт, рабочее последствие, владельца и критерий исправления.

Превратите дефект в рабочую задачу

Найденный дефект	Что уточнить	Проверяемое исправление
Старое требование	Последнее подтверждение клиента	Обновить запрос и подборку
Непонятный итог общения	Исходное событие	Разделить попытку и результат
Обещание потеряно	Предмет договорённости	Связать с рабочей задачей
Владелец формальный	Принятие, доступ и доступность	Подтвердить фактического
Шаг без основания	Цель и условия продолжения	Назначить подходящее действие
Ограничение игнорируется	Действующую договорённость	Исправить противоречащий шаг

Три вопроса к качеству данных

1. Для какого действия эти данные должны быть пригодны?
2. Какой факт подтверждает каждый поставленный балл?
3. Что нужно исправить до следующего действия, независимо от суммы?

18 проверок качества CRM

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

Цель и выборка

- [ ] **Цель аудита определена.** Понятно поддерживаемое действие. Не заполненность ради отчёта.
- [ ] **Состояния сопоставимы.** Активные запросы выделены. Не архив вперемешку.
- [ ] **Отбор сохранён.** Есть правило и дата среза. Не только лучшие карточки.
- [ ] **Доступ проверен.** История доступна проверяющему. Не отсутствие прав как отсутствие данных.
- [ ] **Признаки применимы.** Общий знаменатель обоснован. Не баллы за неприменимое.
- [ ] **Ограничения выборки указаны.** Вывод относится к выбранным записям. Не вся база по десяти случаям.

Шесть признаков

- [ ] **Задача актуальна.** Требования подтверждены. Не старые поля.
- [ ] **История достоверна.** Событие и результат различаются. Не значок звонка как разговор.
- [ ] **Обязательства видны.** Обещано и выполнено разделены. Не потерянный материал.
- [ ] **Владелец фактический.** Может и принял работу. Не служебное назначение.
- [ ] **Шаг обоснован.** Результат, исполнитель и срок. Не уточнить всё.
- [ ] **Условия общения согласованы.** Ограничения учтены в действиях. Не звонок вопреки договорённости.

Оценка и исправление

- [ ] **Баллы имеют основание.** Один только за подтверждение. Не награда за текст.
- [ ] **Нули расшифрованы.** Факт, неизвестное или противоречие. Не общий плохой балл.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Понятны карточки и признаки. Не процент клиентов.
- [ ] **Существенные ошибки выделены.** Есть действие до исправления. Не скрыты средним.
- [ ] **Исправление назначено.** Результат, владелец и контроль. Не переписать красиво.
- [ ] **Повторная проверка разделена.** Исправленные и новые записи видны. Не улучшена только известная выборка.

Рабочий журнал оценки признаков

Ноль сопровождается конкретным основанием. Отсутствующий доступ, устаревшее значение и противоречие требуют разных решений.

Выборка и дата среза: _____

Карточка / признак / балл	Доказательство / дефект / ограничение	Рабочее последствие / нужный факт

Применимые признаки и знаменатель: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль: _____

Рабочий журнал исправления дефектов

Проверяйте исправление по источнику и действующему процессу. Появление текста в поле само по себе не подтверждает устранение ошибки.

Замечание / действие до исправления	Результат / владелец / срок	Подтверждение / повторная оценка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Полнота принята за точность. Проверьте существенные значения по источнику.

Десять записей названы всей базой. Укажите правило и ограничения отбора.

Неизвестное получило балл. Сохраните недостающее доказательство.

Среднее скрывает существенный дефект. Проверьте конкретное следующее действие.

После правки всё хорошо без факта. Назначьте повторную проверку результата.

Согласуйте следующий шаг

Запись аудита с доказательством

Аудит карточки ____. Цель использования ____. Признак ____. Балл и основание ____. Существенное противоречие ____. До исправления нужно ____. Владелец и срок ____. Подтверждение результата ____. Повторно проверил ____.

Первое действие после чтения

Проверьте десять сопоставимых активных карточек. Сохраните основания баллов и назначьте конкретные исправления, затем отдельно оцените результат и качество новых записей.

Проверяющий: _____

Где сохранены основания оценки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

CRM заполнена, а следующий шаг всё равно непонятен?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь источника обращения, материалов, обещаний и дальнейшей работы с клиентом.

Проверить качество рабочего процесса →

14.10.2026 прочитан Government Data Quality Framework. Использованы принципы пригодности данных для цели и различия полноты и точности. Шкала и примеры разработаны Нейросистемой риелтора отдельно.

GOV.UK: Government Data Quality Framework

Определения шести проверяемых признаков

Один балл означает достаточное подтверждение признака для текущей задачи. Ноль требует пояснения, а не обвинения сотрудника.

Признак	Что подтверждает балл	Что не подтверждает
Актуальная задача	Текущие требования и источник	Старые поля без проверки
История	Фактический итог взаимодействия	Общались без содержания
Обязательства	Обещано, сделано и результат	Файл отправлен без связи с задачей
Владелец	Принятие и возможность работать	Служебный администратор
Следующий шаг	Основание, исполнитель и срок	Напоминание без цели
Условия общения	Ограничения учтены в действиях	Заметка, которой цепочка противоречит

Согласуйте признаки на обезличенных примерах. Два проверяющих должны объяснять оценку одинаково по фактам. При расхождении уточните определение и доказательство. Не меняйте правило ради высокого результата.

В этой схеме все шесть признаков применимы к активным запросам выбранной группы. Для архива, завершённых задач или других процессов требования могут отличаться. Неприменимому признаку нельзя автоматически дать единицу. Измените схему и явно укажите новый знаменатель перед сравнением.

Полнота и точность различаются. В Government Data Quality Framework подчёркивается, что заполненный набор может содержать неправильные значения. Для риелтора это означает проверку содержания: откуда взят бюджет, действует ли район и что подтверждает согласование следующего шага.

Если доказательство недоступно, сохраните ограничение. Не ставьте уверенный балл и не объявляйте факт отсутствующим во всей системе. Уточните рабочий доступ или получите подтверждение. Покажите границы проверки.

Высокий балл и существенная ошибка

Учебная карточка получила 5 из 6 баллов, но один дефект мешает планируемому действию.

Учебная запись	Обнаруженный факт	Решение
Запрос и история понятны	Пять признаков подтверждены	Сохранить основания
Условия общения	Клиент выбрал чат	Не считать любой канал согласованным
Будущая задача	Назначен звонок без основания	Проверить договорённость до звонка
Исправление	Обновить действие по фактам	Проверить задачу и цепочки
Контроль	Есть соответствующий запросу шаг	Повторно оценить признак

Общая сумма помогает увидеть профиль проверки, но не заменяет решение по конкретной записи. Неверный получатель, перепутанный объект или игнорируемое ограничение требуют исправления до связанного действия. Укажите, какой именно шаг затронут; не нужно автоматически останавливать остальные независимые задачи.

Замечание формулируйте как проверяемую работу. Вместо обновить карточку: найти подтверждение изменения района, обновить рабочие параметры и проверить подготовленную подборку. Владелец исправления сохраняет источник и результат. Проверяющий убеждается, что изменился процесс, а не только текст.

Разделяйте исправление найденных карточек и качество новых записей. Первое показывает устранение конкретных дефектов. Второе помогает оценивать изменение правил, обучения или интеграции. Если новые записи не проверялись, нельзя объявлять улучшенной всю базу на основании исправленной десятки.

Нейросети передайте обезличенные данные, критерии и доступные подтверждения. Попросите указать балл, основание и недостающий факт без выдуманной истории. Проверяющий человек сверяет существенные выводы и определяет допустимый следующий шаг. Шкала помогает структурировать проверку, а не заменяет её.