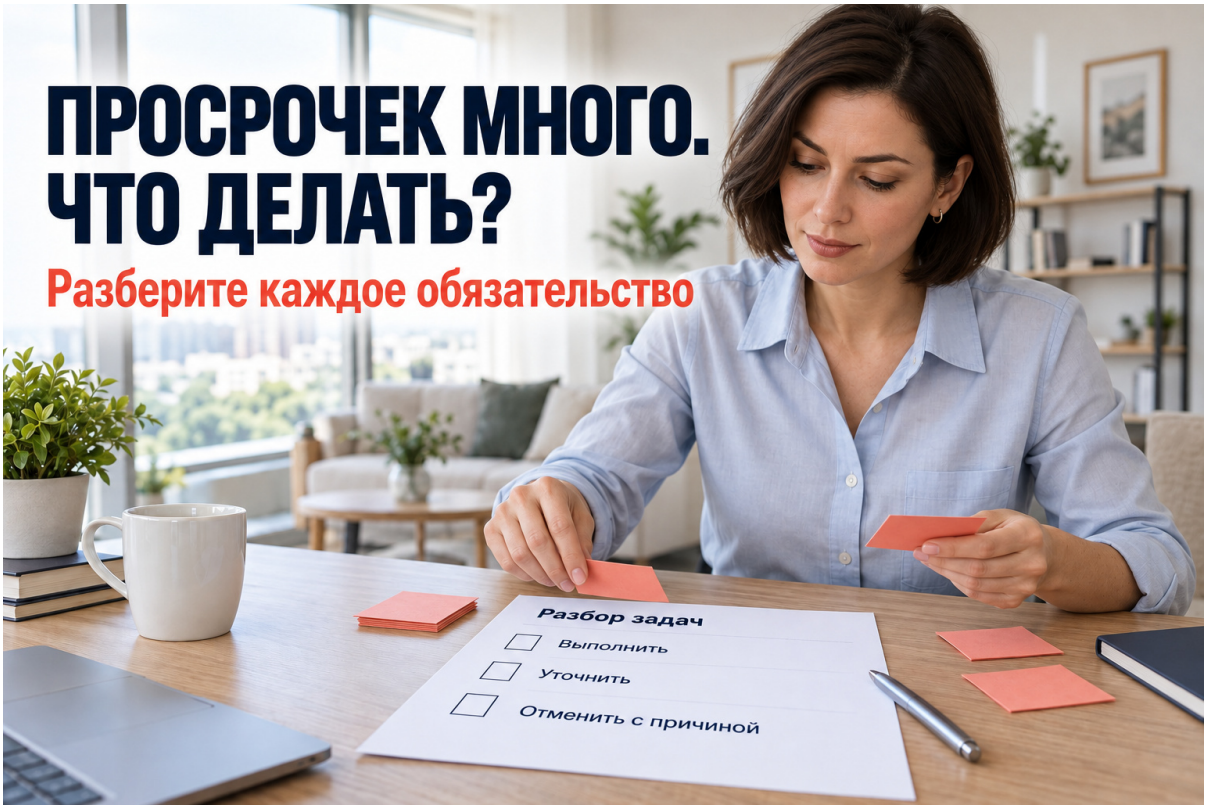
Разбор просрочки: журнал решения по каждой задаче

Разберите очередь по смыслу обязательств. Получите учебный пример из восьми задач, карту исходов, журнал решений и рабочий план без массового переноса на завтра.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Восемь задач примера вымышлены. Это организационный разбор, не рекомендация менять юридически значимые сроки или удалять историю.

Четыре вопроса перед изменением задачи

Просрочки накапливаются, задачи переносятся пачкой, а среди напоминаний теряются обещанные клиентам результаты.

Вопрос к строке	Что найти	Что зафиксировать
Что обещали	Историю и ожидаемый результат	Конкретное обязательство
Что выполнено	Доказательство результата	Факт либо неизвестное
Что актуально	Новые условия и оставшуюся работу	Основание продолжения
Какое решение	План, отмену, передачу или уточнение	Причину и следующий контроль

Что собрать для разбора просрочки

- Очередь с датой среза, фильтрами и областью доступа.
- Текст задач, связанные обращения и история обещаний.
- Доказательства выполненного и невыполненная часть.
- Изменения запроса, условия контакта и внешние зависимости.
- Доступные исполнители, данные и реальная загрузка.
- Правила создания напоминаний и журнал прежних переносов.

Область очереди, смысл и факт

1. Зафиксируйте область очереди

Сохраните дату среза, фильтры, сущности, ответственных и доступ. Проверьте, какие задачи не входят в список.

Готово: Понятно, что именно разбирается.

Не делайте так: Отсутствие видимых строк принято за порядок.

2. Восстановите смысл задачи

Прочитайте историю, обещание и ожидаемый результат. Отделите контакт с клиентом от внутреннего контроля.

Готово: У строки есть конкретная цель.

Не делайте так: Позвонить без повода автоматически переносится.

3. Проверьте факт и актуальность

Найдите подтверждение выполнения либо оставшееся обязательство. Уточните изменения запроса.

Готово: Факт, неизвестное и отмена различаются.

Не делайте так: Старая задача закрывается как сделанная.

Какие обязательства пока неясны

Исход, новый план и причина повторов

4. Выберите обоснованный исход

Выполнить, подтвердить сделанное, передать, отменить, связать дубль или уточнить ожидание. Сохраните причину.

Готово: История объясняет решение.

Не делайте так: Массовый перенос заменяет разбор.

5. Назначьте выполнимый план

Укажите оставшийся результат, владельца, данные и срок. Если обещание клиенту меняется, согласуйте продолжение отдельно.

Готово: Внутренняя дата соответствует реальной работе.

Не делайте так: На завтра поставлена вся перегруженная очередь.

6. Устраните повторяющуюся причину

Проверьте источник дублей, неопределённых задач, неверных назначений и нереалистичных сроков.

Готово: Исправлено правило, а не только счётчик.

Не делайте так: Завтра появляется тот же набор просрочек.

Что нужно исправить в процессе

Учебный разбор восьми задач

Учебная вымышленная очередь из восьми задач. Это количество записей, не клиентов и не успешно выполненных обещаний.

Состав	Учебное основание	Решение
3 обязательства	Результат ещё нужен и не получен	Назначить выполнимый план
2 дубля	Есть основные записи тех же действий	Сохранить связь и убрать повтор
1 выполненная	Найдено подтверждение результата	Зафиксировать факт
1 неактуальная	Основание прежнего действия исчезло	Отменить с причиной
1 ожидание	Нужен определённый внешний ответ	Сохранить условие продолжения

3 + 2 + 1 + 1 + 1 = 8 разобранных задач. Число разобранных строк не равно числу выполненных обещаний клиентам.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Все красные строки перенести на завтра	Сначала установить смысл, факт выполнения и актуальность каждой задачи.
Старое закроем как сделанное	Отделить подтверждённое выполнение от отмены, дубля и неизвестного.
У клиента пауза, значит задач больше нет	Проверить оставшиеся обещания и внутренние обязательства по истории.

Выберите исход по основанию

Основание	Исход	Обязательная запись
Результат нужен и не готов	Выполнить	Что, кто и в какой срок
Результат подтверждён	Зафиксировать сделанное	Доказательство и реальное время
Есть одинаковое действие	Связать дубль	Основная запись и история
Действие утратило смысл	Отменить	Причина без ложного выполнения
Нужен другой исполнитель	Передать	Контекст и принятие
Не хватает факта или события	Уточнить либо ждать	Вопрос, условие и контроль

Три вопроса к просроченной задаче

1. Какое обязательство стоит за этой задачей?
2. Чем подтверждено выполнение или необходимость продолжить?
3. Какое решение сохранит историю и даст выполнимый следующий шаг?

18 проверок просроченной задачи

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

Область и смысл

- [ ] **Дата среза сохранена.** Виден момент проверки. Не сравнение разных состояний.
- [ ] **Фильтр понятен.** Учтены сущности и условия. Не случайный список.
- [ ] **Права учтены.** Понятна область доступа. Не все задачи по умолчанию.
- [ ] **Обязательство найдено.** Виден ожидаемый результат. Не одно слово позвонить.
- [ ] **История прочитана.** Есть контекст договорённости. Не вывод по возрасту.
- [ ] **Внутренний контроль отделён.** Не всегда нужен контакт. Не лишний звонок.

Факт и решение

- [ ] **Выполнение подтверждено.** Есть результат или доказательство. Не старое значит сделано.
- [ ] **Актуальность проверена.** Учтены новые условия клиента. Не прежний сценарий.
- [ ] **Дубли связаны.** Понятна основная запись. Не две одинаковые работы.
- [ ] **Отмена объяснена.** Сохранена причина. Не выполнено без результата.
- [ ] **Ожидание конкретно.** Есть событие продолжения. Не бесконечное завтра.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Назначен вопрос для уточнения. Не выдуманный итог.

План и повторный контроль

- [ ] **Приоритет обоснован.** Учтены обещания и последствия. Не только возраст.
- [ ] **Владелец принял.** Есть доступ и понимание. Не отправлено коллеге.
- [ ] **Срок выполним.** Данные и загрузка проверены. Не массовый перенос.
- [ ] **Изменение обещания учтено.** Клиентская договорённость отдельна. Не новая дата молча.
- [ ] **История сохранена.** Виден прежний план и причина. Не переписанное прошлое.
- [ ] **Источник повторов проверен.** Есть решение по правилу. Не одноразовая уборка.

Журнал решения по каждой строке

Не записывайте отмену как выполненное обещание. Если факта нет, сохраните неизвестное и конкретный вопрос для проверки.

Область очереди и дата среза: _____

Задача / обещание / факт	Актуальность / исход / причина	Результат / владелец / срок

Подтверждённые результаты: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль: _____

Рабочий план изменения срока

Смена даты в CRM не подтверждает изменение договорённости с клиентом. Сохраните причину и реальный следующий шаг.

Прежнее обещание / задержка	Оставшийся результат / данные	Новый план / согласование / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Фильтр показывает только собственные задачи. Уточните область проверки команды.

Задачу закрывают без результата. Сохраните фактический исход.

Всю очередь переносят на одно утро. Сопоставьте обещания с загрузкой.

Передача не принята коллегой. Подтвердите владельца и доступ.

Одинаковые дубли появляются снова. Проверьте правило создания.

Согласуйте следующий шаг

Запись решения и дальнейшей работы

Разбор задачи ____. Обещали ____. Фактически выполнено ____. Подтверждение ____. Остаётся ____. Причина задержки ____. Принятый исход ____. Владелец и выполнимый срок ____. Изменение договорённости ____. Следующий контроль ____.

Первое действие после чтения

Возьмите небольшой участок очереди. Разберите смысл и факт каждой строки, затем назначьте выполнимые действия. Повторная проверка должна увидеть результаты и причины, а не только другой цвет списка.

Ответственный за разбор: _____

Где сохранены основания и история: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обещания клиентам теряются среди напоминаний?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать входящее обращение, полезный материал и выполнение следующих действий в CRM.

Проверить порядок в работе с заявками →

14.10.2026 прочитана официальная справка amoCRM о поиске и просмотре задач. Проверяйте текущие фильтры, права и область связанных сущностей в своей системе.

amoCRM: поиск и просмотр задач

Перенос срока с сохранением обязательства

Учебный пример: агент обещал сравнение, но по одному объекту ещё не получил нужные сведения.

Поле	Учебная запись	Что проверить
Обещанный результат	Сравнение по согласованным критериям	Предмет не подменён
Готовая часть	Проверенные параметры двух вариантов	Есть источники и даты
Недостающие сведения	Ответ по одному существенному пункту	Не заменён предположением
План	Получить ответ либо явно отметить неизвестное	Срок выполним
Сообщение клиенту	Объяснить изменение обещанного результата	Не только правка в CRM

Начните с результата, который был обещан. Если вместо полноценного сравнения пока доступна только часть данных, назовите эту часть точно. Нельзя передать непроверенную таблицу и считать обещание исполненным в исходном объёме. Возможный промежуточный результат нужно объяснить и согласовать по ситуации.

Не подменяйте причину задержки общей фразой, если можно указать конкретный недостающий факт. При этом клиенту не нужен внутренний журнал всех действий. Достаточно ясного состояния: что готово, чего не хватает и какой следующий шаг реалистичен. Срок зависит от доступности данных и ресурсов.

Предыдущую дату и основание изменения сохраняйте в доступной истории. Повторный перенос по той же причине требует проверки процесса: кто запрашивает данные, как контролирует ответ и предусмотрен ли альтернативный результат. Новая дата сама по себе не устраняет препятствие.

Юридически значимые сроки и обязательства по документам требуют отдельной проверки по первичным документам и у компетентного специалиста. Этот рабочий журнал не задаёт допустимую задержку сделки. Массовое редактирование календаря нельзя применять к таким строкам без понимания последствий.

От разовой уборки к контролю причин

Сохраняйте исходы разбора отдельно от показателя выполненной работы. Один общий счётчик скрывает смысл.

Наблюдение	Что исследовать	Что считать результатом
Повторные дубли	Источники и правила создания	Повтор перестал возникать
Невыполнимые сроки	Загрузку и доступность данных	Появился реалистичный план
Задачи без результата	Формулировку и критерий готовности	Понятное обязательство
Передача без принятия	Владельца, права и подтверждение	Коллега действительно взял работу
Много отменённых строк	Причины утраты актуальности	Обновлённое правило назначения

Перед сравнением периодов сохраните одинаковую область очереди и дату среза. Изменение прав или фильтра может убрать строки с экрана без выполнения работы. В справке amoCRM описаны фильтры собственных задач, доступных задач и области сущностей. Проверяйте настройки своей системы, особенно связанные записи.

Для каждой причины найдите доказательство. Перегрузка, отсутствие данных и неясная цель требуют разных решений. Не назначайте виновного автоматически по просроченной дате. Сначала установите, кто владел задачей, что было доступно и какое действие действительно ожидалось.

В учебном примере восемь строк получили исход, но только одна уже имела подтверждённое выполнение. Три актуальных обязательства ещё предстоит выполнить. Отмены, дубли и ожидания показывайте отдельно, иначе уборка очереди будет выглядеть как восемь выполненных обещаний. Повторный контроль проверяет фактические результаты.

Для нейросети подготовьте обезличенные строки с историей. Попросите предложить исход, назвать основание и отметить неизвестное. Запретите выдумывать выполнение, согласие клиента и правовые сроки. Проверяющий человек принимает решение и сохраняет доказательство до изменения рабочей записи.