У каждого перехода есть владелец

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Определения и владельцы

- [ ] **Записи разделены.** Контакт, задача и рекомендация различимы. Один человек может иметь несколько задач.
- [ ] **Номер рекомендации есть.** История связана с обращением. Имя не уникальный идентификатор.
- [ ] **Получение определено.** Есть конкретное входное событие. Получено не значит принято.
- [ ] **Принятие определено.** Задача и исполнитель подтверждены. Запись в базе не решение.
- [ ] **Роли назначены.** Каждый переход имеет владельца. Общая очередь не исполнитель.
- [ ] **Замещение предусмотрено.** Понятно кто действует при отсутствии. Отпуск не должен замораживать обращение.

Переходы и история

- [ ] **Основание перехода есть.** Событие проверяемо. Ярлык не доказательство.
- [ ] **Следующий шаг указан.** Есть действие и срок проверки. Статус не должен быть тупиком.
- [ ] **Сроки выполнимы.** Режим и отсчёт определены. Чужое обещание скорости не норма.
- [ ] **Повтор проверяется.** Сверяют задачу и контекст. Одно имя недостаточно.
- [ ] **Касания сохраняются.** История не переписана. Новый источник не стирает первый.
- [ ] **Ожидание объяснимо.** Есть причина и событие возврата. Не все остановки одинаковы.

Споры и проверка правил

- [ ] **Предмет спора назван.** Отделены хронология и условия. Участники могут спорить о разном.
- [ ] **Рассматривающий назначен.** Известны полномочия и следующий шаг. Спор не решается громкостью.
- [ ] **Пересмотр предусмотрен.** Можно представить новые сведения. Решение должно иметь основание.
- [ ] **Работа с человеком назначена.** Есть владелец текущего обращения. Внутренний спор не повод потерять задачу.
- [ ] **Версия зафиксирована.** Известна применимость редакции. Новое не подменяет старое молча.
- [ ] **Тестовые случаи пройдены.** Статус, роль и действие согласуются. План не равен проверенному процессу.

Запишите факты и следующий шаг

Заполните сначала один маршрут от поступления до принятия. Срок должен иметь понятный отсчёт и режим применения.

Маршрут: _____ Проверил: _____

Переход / условие	Доказательство / рабочий статус	Владелец / замещение / срок

Статус без определения.. Укажите наблюдаемое событие и доказательство..

Действие без владельца.. Назначьте исполнителя и замещение..

Повтор по одному имени.. Сверьте связь человека и текущей задачи..

Источник переписан.. Восстановите историю касаний..

Новая версия скрыла старую.. Зафиксируйте применимость редакций..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Партнёрские обращения теряются между ролями?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать источники, передачу задачи и работу после первого контакта.

Разобрать путь обращений →

Матрица переходов, роли, учебный повтор, карточки проверки, журнал разногласий и отдельный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.