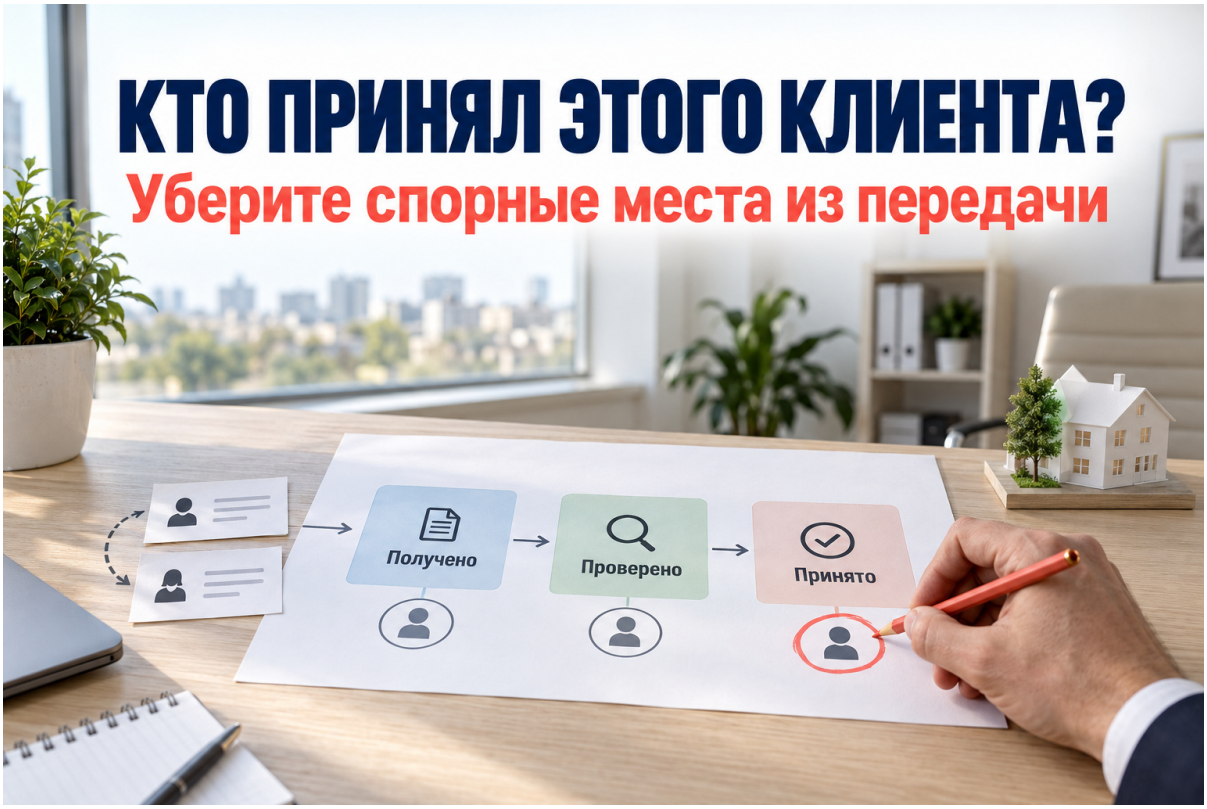
# Правила передачи: рабочая схема регистрации и статусов

Соберите рабочие правила регистрации и принятия рекомендаций. Определите роли, проверку повторов, историю статусов и разбор спорных ситуаций.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельная организационная схема Нейросистемы риелтора, не готовый юридический регламент. Договоры, выплаты и обработка данных требуют проверки под конкретные отношения. Примеры вымышлены.

# Что регистрируем и что подтверждаем

Партнёры и агенты по-разному понимают принятие обращения, одновременно связываются с человеком или спорят о происхождении рекомендации.

| Запись | Что хранит | Чего не доказывает |
|---|---|---|
| Контакт | Кого касается обращение | Новое основание рекомендации |
| Задача | Что человек хочет решить | Готовность заключить договор |
| Рекомендация | Кто, когда и что передал | Принятие в работу автоматически |
| Договор | Согласованные условия услуги | Все партнёрские события сами собой |

## Соберите основу рабочих правил

- Описание подходящих обращений и способа знакомства.
- Определения статусов и подтверждаемых событий.
- Роли, полномочия и порядок замещения.
- История источников и связанных рекомендаций.
- Версии условий и порядок разбора разногласий.
- Учебные случаи для независимой проверки сотрудниками.

# Определения, роли и переходы

## 1. Разведите записи и определения

Отделите контакт, текущую задачу, рекомендацию и договор. Дайте рекомендации номер, сохраните происхождение и применимую версию правил.

**Готово:** История одного человека не стирает новое касание.

**Не делайте так:** Совпадение имени объявлено повтором без проверки.

## 2. Назначьте роли и замещение

Для регистрации, принятия, контакта и разбора спора укажите исполнителя. Определите, кто подхватывает задачу при отсутствии основного сотрудника.

**Готово:** Нет действия, которое должен сделать кто-нибудь.

**Не делайте так:** Общий чат заменил ответственного.

## 3. Опишите переходы по событиям

Запишите входное событие, условие перехода, доказательство и следующий шаг. Различайте получение, принятие, контакт и подтверждённый результат.

**Готово:** Каждый статус можно объяснить фактом.

**Не делайте так:** Успех или обработано не имеют определения.

**Какое действие осталось без владельца**

# Повторы, споры и испытание правил

## 4. Проверьте повторы и остановки

Сверьте доступный контекст, сохраните связанные рекомендации и причину решения. Для ожидания определите событие возврата и владельца.

**Готово:** Нет двух несогласованных контактов по одной задаче.

**Не делайте так:** История удалена ради удобного источника.

## 5. Настройте рассмотрение разногласий

Отдельно зафиксируйте предмет, версию условий, подтверждения сторон и уполномоченного рассматривающего. Назначьте следующий шаг и порядок пересмотра.

**Готово:** Спор имеет проверяемую историю.

**Не делайте так:** Новая редакция правил применяется молча задним числом.

## 6. Испытайте правила на карточках

Дайте двум сотрудникам одинаковые учебные случаи. Сравните выбранные статус, владельца и действие, уточните только неясные места.

**Готово:** Один случай ведёт к понятному решению.

**Не делайте так:** Красивый документ принят без проверки работы.

### Каким фактом подтверждается решение

# Учебная матрица переходов и ответственности

Учебная матрица для небольшой команды. Названия ролей можно объединять у одного сотрудника; действия и основания переходов остаются раздельными.

| Переход | Условие и доказательство | Владелец / действие |
|---|---|---|
| Поступило → зарегистрировано | Есть запись, дата и источник | Координатор даёт номер |
| Регистрация → уточнение | Неясен способ знакомства | Координатор задаёт вопрос |
| Проверено → принято | Задача подходит, исполнитель подтвердил | Агент назначает действие |
| Принято → контакт состоялся | Есть факт разговора и итог | Агент фиксирует продолжение |
| Спор → рассмотрение | Предмет и подтверждения собраны | Уполномоченный назначает шаг |

Строка содержит событие, подтверждение и владельца. Сроки выбирает команда под свой режим; в примере нет универсального обещания ответа.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Клиент обработан | Указываем событие: контакт состоялся, итог и следующий шаг. |
| Решим в общем чате | Назначаем роль, полномочие и дату проверки. |
| Уберём лишний источник | Сохраняем касания и отдельно рассматриваем основание решения. |

# Выберите действие по ситуации

| Ситуация | Проверяемое основание | Действие по регламенту |
|---|---|---|
| Неполное обращение | Критичный пробел контекста | Уточнение с владельцем |
| Возможный повтор | Связь человека и задачи | Проверка без удаления истории |
| Нет исполнителя | Назначение не подтверждено | Передача роли замещения |
| Поздний контакт | Человек выбрал момент возврата | Событие и ответственный |
| Спор о результате | Разные трактовки события | Отдельная запись разногласия |
| Новая информация | Сведения меняют основание | Пересмотр с сохранением истории |

## Три вопроса к каждому переходу

1. Можно ли доказать, что запись перешла именно в этот статус?

2. Кто выполняет следующий шаг, если основной агент отсутствует?

3. По какой версии условий и на каких фактах принято спорное решение?

# 18 проверок рабочего регламента

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

## 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.

# Матрица регистрации и статусов

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

Программа: _____ Версия: _____

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

Проверенный маршрут: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата пересмотра правила: _____

# Журнал разногласий и решений

Сохраняйте исходные данные и исправления. Рассмотрение партнёрского спора и работу с обращением назначайте отдельно.

| Разногласие / версия | Подтверждения / неизвестное | Рассматривающий / решение / шаг |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**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..

# Согласуйте следующий шаг

## Короткая запись перехода

Рекомендация [номер], правила [версия]. Переход [из/в] выполнен по событию [что], подтверждение [чем]. Владелец [кто], следующий шаг [действие/срок]. Открытый вопрос [какой] рассматривает [роль].

## Первое действие после чтения

Возьмите один маршрут и пять учебных карточек. Два сотрудника независимо выбирают статус, владельца и действие. Уточните расходящиеся ответы, сохраните версию и повторите проблемный случай.

Владелец правил: _____

Неурегулированный вопрос: _____

**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 →**

Разделение регистрации и принятия в публичном соглашении HubSpot и назначение ответственности по Atlassian проверены14.10.2026. Чужие коммерческие условия и сроки не переносятся в схему.

Atlassian: распределение ролей и задач без владельца

HubSpot: определения регистрации и принятия совместной сделки

# Две рекомендации: история вместо двух звонков

Вымышленный пример показывает проверку повтора и распределение работы. Он не устанавливает универсального правила признания партнёра или выплаты.

| Учебное событие | Что известно | Дальнейший шаг |
|---|---|---|
| Понедельник, партнёр А | Продажа после переезда | Зарегистрировать источник и задачу |
| Вторник, партнёр Б | Похожее имя, обсуждение цены | Проверить связь без удаления |
| Повтор подтвердился | Один человек и текущая задача | Один владелец контакта, два касания |
| Есть разногласие | Участники понимают вклад по-разному | Рассмотрение по применимым условиям |

При получении второй записи координатор фиксирует возможную связь. Он не обвиняет партнёра и не объединяет карточки по имени автоматически. Проверяются доступные идентификаторы, задача и контекст знакомства. До подтверждения неопределённость остаётся отмеченной, а параллельные несогласованные контакты не запускаются.

Если связь установлена, история обеих рекомендаций сохраняется. Один агент отвечает за дальнейшую работу по текущей задаче. Это организационное назначение не решает автоматически вопрос партнёрского участия или выплаты. Такие основания рассматриваются отдельно по действующим условиям и собранным подтверждениям.

Если задачи различаются, связь с одним человеком остаётся, но события не смешиваются. Например, прежняя консультация и новая задача продажи требуют разного контекста. Решение об отдельной записи должно быть объяснимо. Нельзя создавать видимость нового клиента простым дублированием карточки для увеличения показателей.

В публичном соглашении HubSpot регистрация и принятие совместной сделки описаны отдельно. Этот источник иллюстрирует необходимость разных событий и подтверждений. Его коммерческие ограничения, сроки и доказательства участия не копируются как нормы российского агентства. Здесь используется собственная схема истории рекомендаций.

# Пять карточек для проверки регламента

Проверяйте документ на одинаковых исходных данных. Расхождение ответов сотрудников показывает место, которое нужно уточнить до реальной передачи.

| Карточка | Что должен назвать сотрудник | Признак пробела |
|---|---|---|
| Неясно знакомство | Уточняющий вопрос и владелец | Звонок назначен без контекста |
| Возможный повтор | Проверку связи и запись истории | Удаление без проверки |
| Агент отсутствует | Роль замещения и следующий шаг | Ожидание без владельца |
| Человек просит позже | Событие возврата и ответственного | Произвольная дата вместо договорённости |
| Партнёр спорит с итогом | Предмет, версия и рассматривающий | Переписывание исходных данных |

Дайте двум сотрудникам карточки независимо. Попросите указать три элемента: статус, ответственного и следующее действие. Не ограничивайтесь ответом знаю, что делать. Сравнение конкретных записей показывает, одинаково ли команда понимает термины и границы ролей. Если ситуация допускает варианты, в правиле должно быть условие выбора.

Atlassian отдельно предлагает разбирать обязанности без владельца и назначать того, кто закроет этот пробел. В проверке отметьте все ответы, где фигурирует неопределённое кто-нибудь. Для каждой такой строки выберите ответственную роль, замену при отсутствии и момент контроля. Это полезнее добавления ещё одного общего напоминания в чат.

Уточняя регламент, сохраняйте номер версии, причину изменения и применимость к записям. Не объявляйте прошлые решения ошибочными только потому, что новая редакция удобнее. Если обнаружен реальный спор, его рассматривают с сохранением исходных условий и истории; учебный тест не подменяет это рассмотрение.

После исправления повторите проблемную карточку. Проверьте, появился ли однозначный или явно обусловленный следующий шаг. Затем используйте краткий чек-лист для обычных передач. Документ остаётся рабочим, пока помогает исполнителю принять решение и подтверждает событие, а не просто увеличивает объём обязательных полей.