Карта обязательных решений и исключений

Карта процессов, семь полей правила, роли, исключения и испытание регламента на учебной ситуации.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Начните с повторяющегося сбоя

Этот комплект помогает описать рабочие решения команды, а не составить юридические документы компании. Выберите процесс, который знаете по реальным задачам. Используйте обезличенные примеры и только те данные, к которым у участников есть доступ. Все случаи и суммы ниже вымышлены.

Наблюдаемый сбой	Чего не хватает	Что описать первым
В рекламе старая цена	Единого основания для публикации	Кто подтверждает актуальную версию
Два агента отвечают одному человеку	Понятного владельца задачи	Назначение и замещение ответственного
Показ подтверждён только одной стороне	Признака готовности	Какие согласования нужны до выезда
Подборка не отвечает запросу	Проверенных входных данных	Обязательные условия и неизвестное
Никто не отвечает за паузу	Правила ожидания	Кто проверяет зависимость и когда

Не лечите инструкцией нехватку ресурсов
Если правило требует невозможного срока или человек одновременно ведёт несовместимые задачи, сначала измените нагрузку и обещания. Документ не добавляет рабочие часы.

Результат первой сессии: одно правило, один пробный случай и назначенный владелец версии. Не требуется сразу описывать всю компанию.

Карта переходов: что передаётся дальше

Переход	Минимальный результат	Вопрос принимающего
Обращение принято	Смысл запроса, допустимый канал, владелец	Кто и по какому поводу продолжает?
Задача согласована	Обязательные условия и неизвестные	Что нельзя менять без уточнения?
Работа подготовлена	Проверенная версия исходных материалов	На каком основании начинаем действие?
Действие выполнено	Фактический итог и следующий шаг	Что произошло и что теперь делать?
Нужна специальная проверка	Точный вопрос, сведения и ответственный	Какой вывод требуется от специалиста?
Задача завершена или на паузе	Причина, обязательства и порядок возврата	Что ещё обещано клиенту?

Это предложенная карта практики, не обязательный стандарт. Удалите неприменимые переходы и добавьте свои. Для каждого назовите один признак, который можно увидеть в записи или готовом материале.

Переход не равен кнопке
Название этапа CRM не доказывает его прохождение. Если карточка перешла в «готово к публикации», но итоговые сведения не согласованы, исправьте содержание до внешнего действия.

Мой первый переход: _____. Принимающий результат: _____. Что он должен увидеть: _____.

Семь полей одного правила

Поле	Заполненный учебный пример
Событие	Нужно выпустить объявление о квартире
Исполнитель	Ассистент готовит, ответственный агент принимает
Входные данные	Актуальная подтверждённая карточка и разрешённые материалы
Действие	Собрать черновик и сверить факты с указанной версией
Срок или условие	До согласованного запуска, после уточнения спорных полей
Признак завершения	Есть ссылка на принятый вариант и решение проверяющего
Исключение	При противоречии отметить поле, передать агенту; публикацию ждать

Срок записывайте так, чтобы исполнитель понимал момент начала отсчёта и зависимость от других людей. «Сегодня» в пересланном сообщении через неделю уже неоднозначно. Лучше указать дату или событие, после которого начинается работа.

Формулировка решения
«Принято для публикации: версия 3 от 23 октября, проверил ответственный агент». Это учебный формат записи. Он не заменяет необходимые согласования с клиентом и не создаёт полномочия, которых у сотрудника нет.

Если любое из семи полей неизвестно, определите, можно ли начать безопасную подготовительную часть. Не заполняйте неизвестность предположением.

Роли и замещение

Решение	Готовит	Принимает	При отсутствии
Черновик публикации	Ассистент	Ответственный агент	Назначенный заместитель в пределах полномочий
Изменение цены	Агент собирает запрос	Уполномоченная сторона подтверждает условие	Ожидать подтверждения, не угадывать
Правовой вопрос	Агент описывает ситуацию	Профильный специалист даёт вывод	Согласовать срок ответа и безопасные действия
Итог показа	Проводивший показ	Ответственный за сопровождение	Передать факт по принятому порядку
Завершение задачи	Исполнитель собирает итог	Владелец процесса	Назначенный принимающий

В маленькой команде роли могут совпадать. Всё равно разделяйте подготовку и проверку: сначала создайте результат, затем сверьте его с исходными критериями. Для внешних обещаний определите отдельные пределы полномочий.

Проверка доступности
Названный заместитель должен знать о своей роли, иметь разрешённый доступ и понимать предел решения. Фамилия в документе сама по себе не обеспечивает замещение.

Решение без назначенного принимающего: _____. Кто вправе назначить его: _____. Что сообщаем ожидающему клиенту: _____.

Три безопасных состояния при исключении

Состояние	Пример	Что оставить в записи
Продолжить обычный путь	Подтверждения есть, исполнитель доступен	Ссылка на основание и результат
Подготовить часть	Цена уточняется, фотографии подтверждены	Какая часть готова, какое поле ждёт решения
Остановить конкретное действие	Нет основания публиковать спорные сведения	Причина, адресат вопроса, срок проверки ожидания

Карточка исключения содержит правило, фактическую причину, решение уполномоченного человека, границы и срок действия. Если заместитель принимает работу только сегодня, это не даёт ему постоянных полномочий на все будущие задачи.

Что нельзя считать исключением
«Очень срочно» без решения и основания не отменяет ограничений. Внутренний документ не разрешает обходить договорённости, требования закона или необходимые профессиональные проверки.

Учебный вопрос	Корректная запись
Можно ли взять цену из старой таблицы?	Нет, она противоречит свежему запросу; уточняет агент
Можно ли продолжить макет?	Да, по подтверждённым данным без публикации спорного поля
Кто снимает ожидание?	Ответственный агент после получения основания

Если исключения повторяются, пересмотрите основной процесс. Постоянное ручное согласование одинакового случая может означать, что правило не соответствует работе.

Испытание на одном учебном случае

Продавец в понедельник обсуждал 11,4 млн ₽. Во вторник попросил сначала показать сравнение аналогов. Ассистент готовит объявление к пятнице. В переписке нет итогового решения о цене. Ответственный агент на показе, заранее назначенного заместителя нет.

Шаг	Ожидаемое действие	Почему
1. Найти противоречие	Пометить цену как требующую подтверждения	Старая цифра не становится актуальной автоматически
2. Сохранить движение	Подготовить подтверждённые фото и описание	Можно делать разрешённую часть
3. Назначить вопрос	Передать агенту точный запрос с двумя источниками	Не заставлять восстанавливать всю историю
4. Управлять ожиданием	Указать момент повторной проверки ответа	Задача не должна исчезнуть в чате
5. Принять итог	Сверить черновик с подтверждённой версией	Проверяется содержание, а не наличие файла

Задание двум коллегам
Предложите пройти этот случай независимо. Сравните ответственного, основание, допустимые действия и признак готовности. Разница в ответах показывает, какое поле правила нужно уточнить.

Нельзя требовать публикации к пятнице любой ценой. Если входные данные не получены, нужно обновить план и сообщить причину ответственным участникам.

Рабочий лист: ваше первое правило

Название процесса: _____. Владелец правила: _____. Версия и дата: _____. Где лежит единственный актуальный экземпляр: _____.

Поле	Наш порядок	Где проверить
Событие		
Исполнитель		
Входные данные		
Действие		
Срок / условие		
Признак завершения		
Исключение		

Кто принимает: _____. Замещение: _____. Пределы самостоятельного решения: _____.

Не оставляйте общие слова
«Качественно», «быстро» и «вовремя» требуют расшифровки. Укажите наблюдаемый результат и согласованный срок, подходящий вашей практике.

Журнал испытаний и изменений

Случай и версия	Где возникло расхождение	Изменение и ответственный

Контроль после испытания	Что считать доказательством
Понятно без автора	Коллеги нашли одинаковый следующий шаг
Доступно в работе	Ссылка открывается рядом с задачей
Версия одна	Старые копии помечены как неактуальные
Исключения видны	Есть причина, решение и срок действия
Результат принимается	Проверяющий смотрит содержание по критериям

Дата следующего разбора: _____. Какие выполненные задачи посмотрим: _____. Какое правило пока не вводим и почему: _____.

Роль цифрового инструмента
Справка Битрикс 24 описывает отчёт по задаче и контроль завершения. Используйте подходящую функцию своей системы, но сначала определите критерии. Автоматическая галочка не проверяет смысл результата.

Карта, учебный случай и рабочие листы созданы Нейросистемой риелтора. Адаптируйте порядок под вашу услугу, полномочия и договорённости.

Источники и проверка

Битрикс 24: результат работы над задачей

Битрикс 24: создание и настройки задач