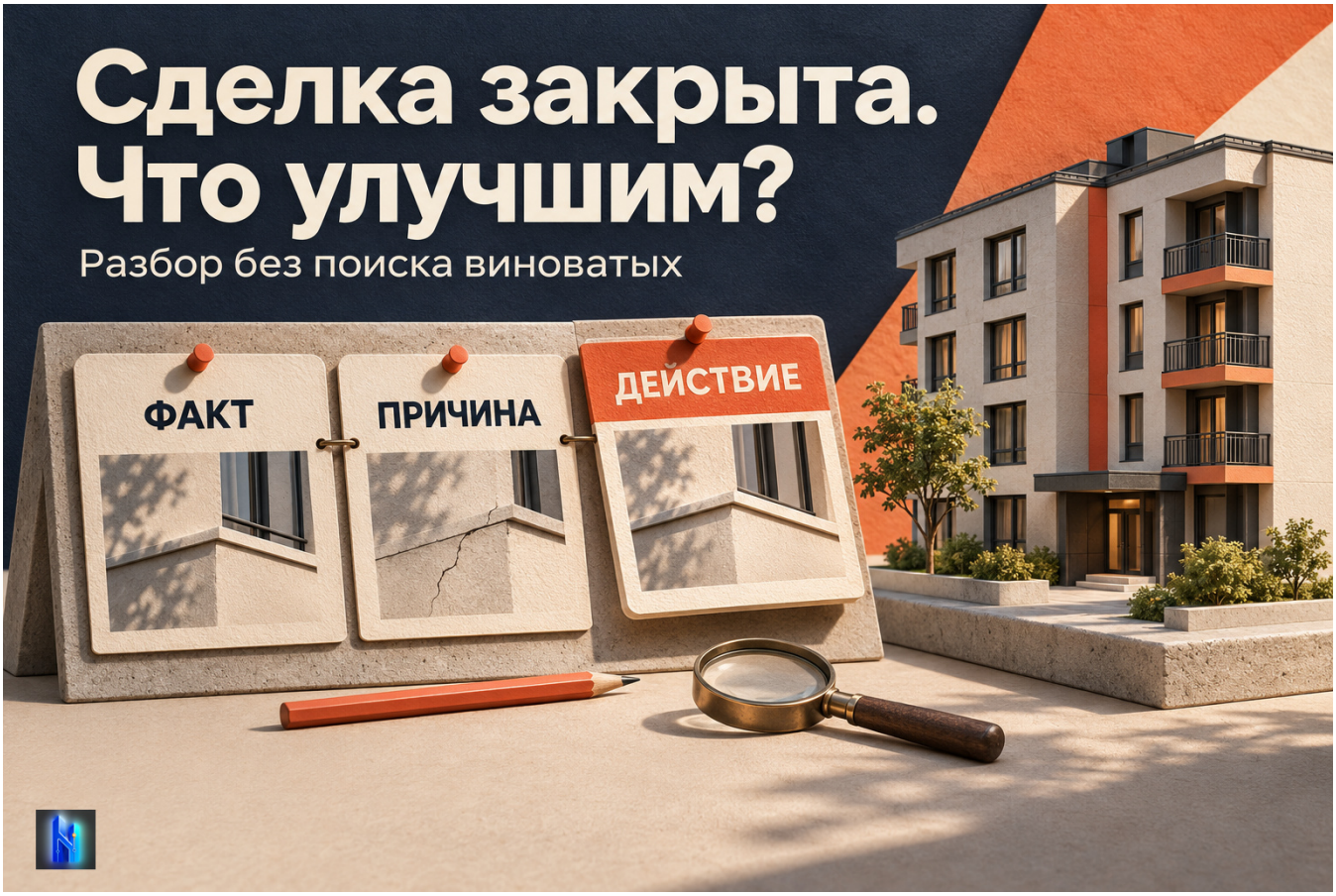
Разбор завершённой задачи: хронология, гипотеза и проверка изменения

Разберите факты, проверьте объяснения и выберите одно изменение с владельцем, сроком и наблюдаемым результатом.



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.

1. Паспорт внутреннего разбора

Цель ретроспективы: выбрать изменение процесса на основании событий завершённой задачи. Это не публичный кейс и не поиск виноватого. История С-17 вымышлена и нужна для тренировки.

Поле	Учебная запись
Граница	Передача клиенту согласованного списка
Вопрос	Почему отправлена старая версия?
Участники	Агент и помощник
Результат	Одно изменение и способ его проверки
Не входит	Разбор всех ошибок команды за год
Текущий клиентский вопрос	Решается отдельно без ожидания встречи

Моя задача / период	Один вопрос разбора

2. Повестка на 30 минут

Этап	Минуты	Что получить
Границы	3	Общий вопрос и правила
Хронология	7	Опорные события с источниками
Объяснения	8	Проверяемая гипотеза
Изменение	7	Одно выполнимое действие
Завершение	5	Владелец, срок и проверка

Это авторский формат упражнения. Подготовьте факты заранее. Если данных не хватает, назначьте получение конкретного подтверждения вместо выдуманной причины. Каждый участник сначала записывает собственные наблюдения.

Правило обсуждения
Говорим о действиях и условиях. Не объясняем чужие мотивы без подтверждения. Сразу определяем, кто получит итоговый документ.

Кто участвует и что видел	Какие факты приносит

3. Хронология С-17

Момент	Событие	Учебный источник
6 ноября, утро	Агент подготовил список v2	История документа
6 ноября, вечер	Помощник отправил v1	Отправленное вложение
7 ноября	Клиент спросил об удалённом пункте	Сообщение клиента
7 ноября	Агент обнаружил расхождение	Сравнение двух файлов
После закрытия вопроса	Команда назначила разбор	Рабочая запись

Даты условные. В реальной работе фиксируйте известное время и источник, не восстанавливайте точность по догадке. Появление v2 само по себе ещё не доказывает, что она была согласована и передана как рабочая.

Время / событие	Источник / неизвестное

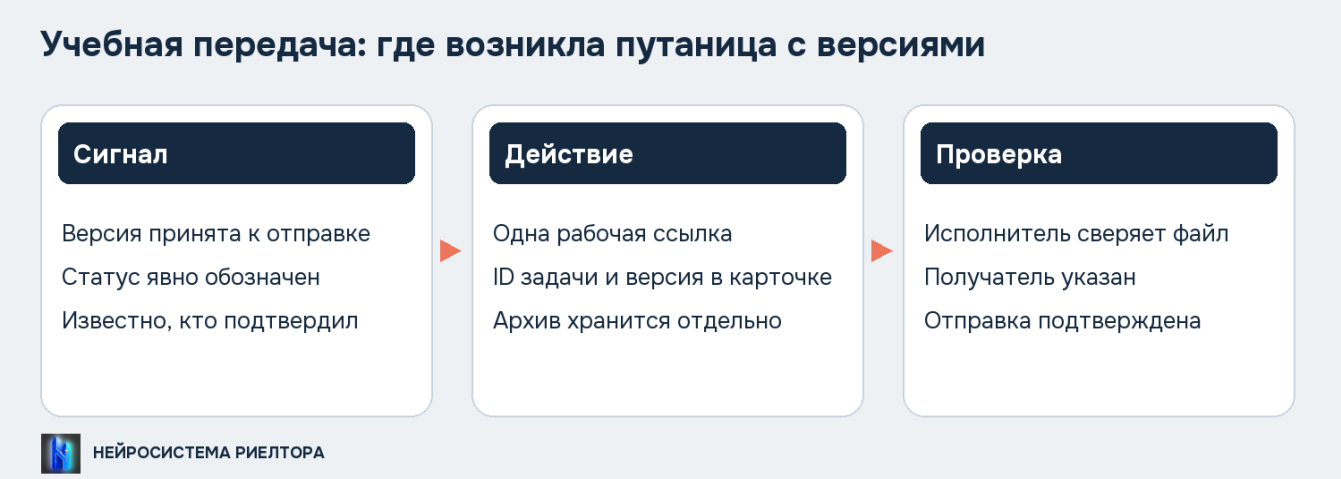
4. Факты и конкурирующие объяснения

Утверждение	Тип	Чем проверить
Отправлена v1	Факт примера	Вложение сообщения
Помощник не знал о v2	Гипотеза	Задание на момент отправки
v2 ещё не была принята	Гипотеза	Статус согласования
Ссылка в задании вела на v1	Гипотеза	Сохранённая карточка передачи

Вопрос: «Какая ссылка и какой статус версии были у тебя перед отправкой?» Учебное уточнение: в рабочей карточке лежали две ссылки без признака принятой версии. Это даёт основание проверить способ передачи, но не доказывает злой умысел или невнимательность.

Мои два объяснения	Факт, который позволит их различить

5. Место изменения процесса



Сигнал принятия версии, действие по передаче и проверка перед отправкой.

Элемент	Чего не хватало в С-17
Сигнал	Явного статуса «принята к отправке»
Действие	Одной действующей ссылки в карточке
Проверка	Сверки ID и версии перед передачей

Внешний срок ответа нельзя гарантированно убрать регламентом. Но можно назначить контроль ожидания и уведомление. Выбирайте изменение, которое находится в зоне действий команды.

Что можем изменить сами	Что требует внешнего подтверждения

6. Заполненная карточка изменения

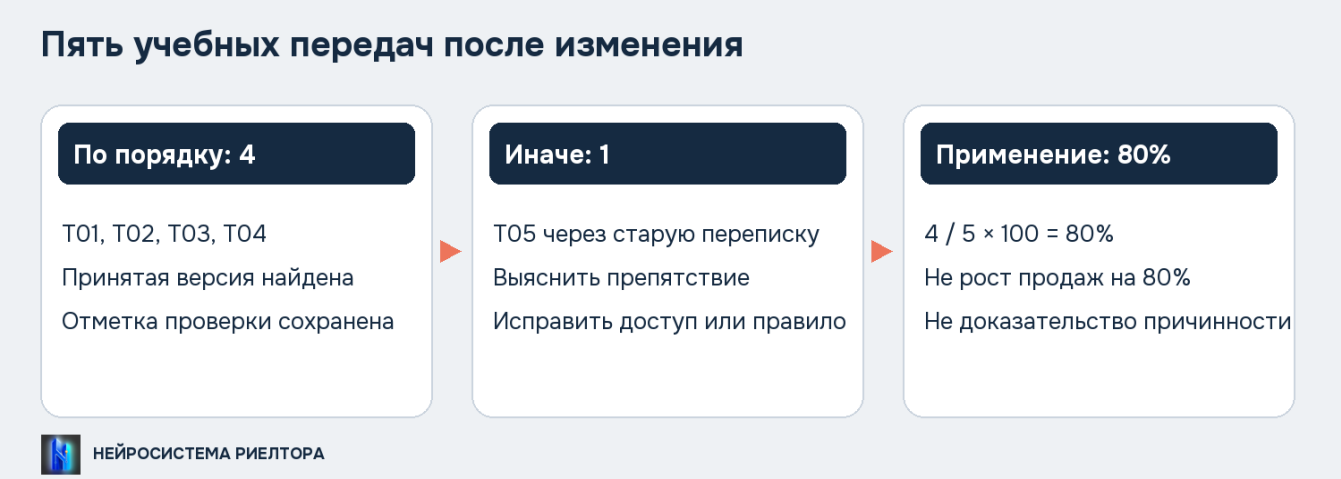
Поле	Учебное решение
Изменение	Одна принятая ссылка в карточке передачи
Обязательные поля	ID задачи, версия, принял, получатель, отправил
Владелец внедрения	Ведущий агент
Исполнитель передачи	Помощник
Срок подготовки	До следующей подходящей передачи
Испытание	Пять следующих передач
Критерий	Исполнитель находит принятую версию без устной подсказки
Доказательство	Заполненная карточка и отметка проверки

Сохраните архив
Старые версии не требуется уничтожать. Они отделяются от действующей ссылки, чтобы история сохранялась и не мешала текущей работе.

Моё изменение	Критерий / владелец / срок

7. Учебная проверка пяти передач

Передача	Новый порядок	Что обнаружено
T01	Применён	Принятая ссылка найдена
T02	Применён	Версия сверена
T03	Применён	Получатель указан
T04	Применён	Отправка подтверждена
T05	Не применён	Использована старая переписка



Четыре применения из пяти показывают соблюдение порядка, а не рост продаж.

4 / 5 × 100 = 80% применения в учебном испытании. Это не снижение ошибок на 80% и не доказательство роста конверсии. По T05 нужно выяснить конкретное препятствие, например доступность карточки с телефона.

8. Что делать с результатом испытания

Наблюдение	Следующее действие
Карточку трудно найти	Упростить место хранения
Неясен статус принятия	Уточнить правило и владельца
Порядок соблюдён, сбой остался	Вернуться к исходной гипотезе
Изменение помогает и используется	Включить в рабочую инструкцию
Действие создаёт лишнюю работу	Упростить, заменить или убрать

Нельзя объявлять успех по факту создания шаблона. Проверяйте применение и наблюдаемый результат. Успешный единичный эпизод не является гарантией для всех будущих сделок.

Результат моей проверки	Сохранить / изменить / убрать и почему

9. Рабочий лист собственной ретроспективы

Поле	Моя запись
Один вопрос и границы	
Три события с источниками	
Два возможных объяснения	
Что нужно уточнить	
Что находится под нашим контролем	
Одно действие и ответственный	
Дата и критерий проверки	

Если работаете самостоятельно
Разберите свою переписку и решения по тем же полям. Не требуется имитировать командный формат; важны факты и проверка изменения.

10. Итог и возврат к проверке

Решение	Что сохранить
Полезное действие	Где и при каких условиях продолжать
Изменение	Что конкретно внедряется
Открытый вопрос	Кто получает подтверждение
Проверка	Дата, наблюдение и основание результата
Обновление инструкции	Кто меняет действующий порядок

Короткий итог С-17: «В передаче не был обозначен статус принятой версии. Проверяем одну рабочую ссылку на пяти передачах. Владелец внедрения назначен. Итог оценим по фактическому использованию и найденным расхождениям». Это учебная формулировка, не отчёт о реальной сделке.

Что будет сделано после разбора	Кто проверит / когда

Повторяющиеся сбои от обращения до сделки можно разобрать через диагностическую карту: https://neirorealty.ru/diagnostika/.

Источники и проверка

Atlassian Team Playbook: Retrospective