К254. До разбора сервиса

Проверка	Отметка
Выбран один сценарий и тип клиента	☐
Названы начало и конец	☐
Собраны разрешённые рабочие записи	☐
Факты отделены от предположений	☐
Действия клиента описаны конкретно	☐
Видимый контакт отделён от подготовки	☐
Указаны нужные ресурсы и доступ	☐
Сохранены следы взаимодействия	☐

Шаг / неизвестное	Как проверить / кто

К254. После поиска разрыва

Проверка	Отметка
Показана конкретная зависимость	
Есть владелец проверки нужного входа	
Ожидание и задержка подписаны отдельно	
Параллельные минуты не сложены	
Причина не объявлена без подтверждения	
Будущий вариант отделён от фактического	
Предложение проверяется в работе	
Итог понятен клиенту, а не только CRM	

Изменение	Наблюдение / решение

С254: 14:58 до 15:12 = 14 минут ожидания; 15:00 до 15:12 = 12 минут задержки; 15:08 до 15:12 = 4 минуты. Причина требует отдельной проверки.

Источники и проверка

Nielsen Norman Group. Service Blueprints: Definition