Разбор изменений CRM: десять событий, три смены ответственного и журнал проверки причины

Учебный журнал из десяти событий, три назначения и проверка причины без поспешного обвинения сотрудника.



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. Сформулируйте проверяемый симптом

Условие С84
Все карточки, люди и события вымышлены. Дата 20 ноября, единая шкала времени. В 09:22 Анна видит Илью ответственным за А, хотя в 09:15 вернула назначение себе. Нужно восстановить историю, не менять реальную базу.

Поле	Заполнено
Объект	Сделка А, однозначная ссылка или идентификатор
Что проверяем	Поле ответственного
Ожидаем	Анна, основание назначения надо приложить
Наблюдаем	Илья в 09:22
Период	События вокруг 09:15 и обнаружения
Первое действие	Чтение журнала и сохранение фактов

Мой симптом / объект / поле / время

2. Полный учебный журнал

Время	Объект	Автор	Событие	До	После
09:00	А	Интеграция	Создание	Нет	Новая
09:05	А	Автоматизация	Ответственный	Анна	Илья
09:06	Б	Автоматизация	Ответственный	Мария	Илья
09:08	А	Илья	Статус	Новая	Подбор
09:10	Контакт С	Анна	Отдельное поле	Значение 1	Значение 2
09:12	А	Илья	Бюджет	8 000 000	8 500 000
09:15	А	Анна	Ответственный	Илья	Анна
09:20	А	Автоматизация	Ответственный	Анна	Илья
09:25	Б	Мария	Статус	Новая	Подбор
09:30	Задача Т	Анна	Срок	20.11	21.11

Три уровня проверки
Объект: сделка, контакт или задача. Поле: ответственный, статус или бюджет. Автор события: не обязательно тот, кто записан новым ответственным.

Имена А и Б обозначают сделки, а не людей. Контакт С и задача Т являются другими объектами.

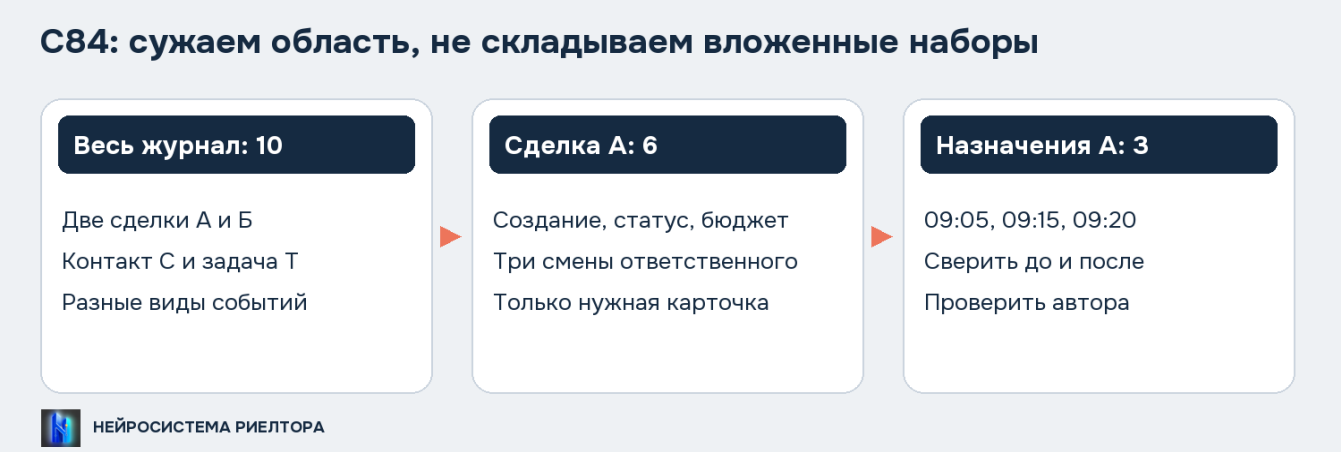
3. Сузьте список, не потеряв нужного автора

Шаг	Практический смысл
Период	Взять нужное окно с проверенной шкалой времени
Объект	Отделить сделки от контактов и задач
Карточка	Сверить ссылку или идентификатор, не только название
Тип изменения	Выделить назначение ответственного
Автор	Сначала не ограничивать только предполагаемым сотрудником
Страницы	Проверить продолжение списка и действующие фильтры

Если строк не видно
Пересмотрите область, фильтры и доступ. Ноль видимых строк не равен доказательству отсутствия действия. При необходимости запросите проверку у сотрудника с подходящей ролью.

Мои фильтры / проверенный объём

4. Контроль отбора событий



Из десяти событий только три отвечают на исходный вопрос.

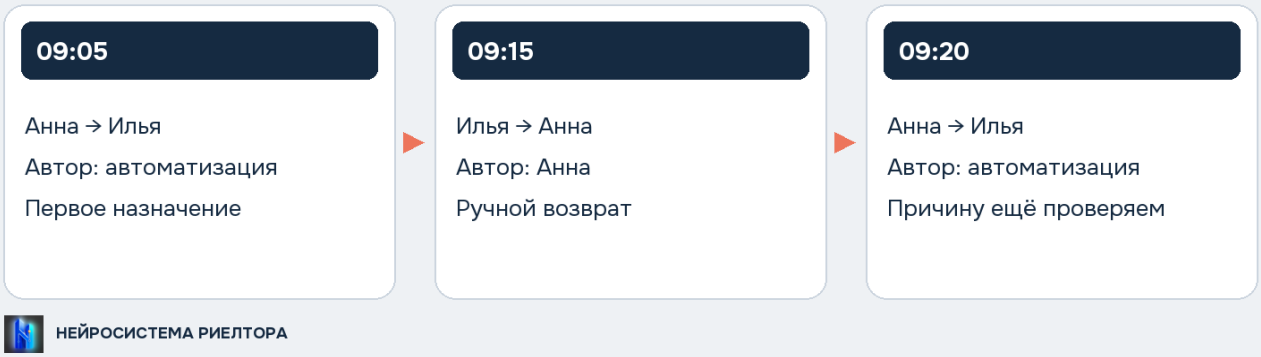
Набор	Количество	Состав
Весь журнал	10	А, Б, контакт С, задача Т
Сделка А	6	Создание, три назначения, статус, бюджет
Сделка Б	2	Назначение и статус
Контакт С	1	Отдельное поле
Задача Т	1	Срок
Ответственный А	3	09:05, 09:15, 09:20

Набор «ответственный А» является частью шести событий А. Его не прибавляют к общему итогу 10.

5. Цепочка трёх назначений

Время	Автор	До	После
09:05	Автоматизация	Анна	Илья
09:15	Анна	Илья	Анна
09:20	Автоматизация	Анна	Илья

С84: после ручного возврата поле снова изменилось



Ручной возврат в 09:15 не остановил последующее изменение.

Что доказано учебным журналом
С 09:05 до 09:20 прошло 15 минут. С ручного возврата до нового назначения прошло 5 минут. Последний автор обозначен автоматизацией. Конкретное правило и причина запуска ещё не установлены.

6. Отделите факт от гипотезы

Фраза	Оценка / что проверить
Илья указан ответственным	Факт текущего значения, не доказательство действия Ильи
В 09:20 автором указана автоматизация	Факт журнала, требуется определить правило
Возврат Анной точно вызвал робота	Гипотеза, близость времени недостаточна
По Б тоже было назначение	Факт двух связанных наблюдений, не всей базы
Бюджет вырос на 500 000	Факт другого поля, не выручка или доход
Ничего не найдено по слову	Не исключает событие, инструмент поиска может его не охватывать

Мой факт	Моя гипотеза / проверка

7. Выберите подходящий способ поиска

Инструмент	Для чего / ограничение
История карточки	Показывает работу по конкретной сущности, нужно смотреть типы событий
Список событий	Разбор изменений с объектом, автором и значениями до/после
Текстовый поиск по истории	Отдельная функция; справка указывает профессиональный тариф
Исключения текстового поиска	Системные события и изменения полей не ищутся этим способом
Примечание сотрудника	Содержание заметки нужно сопоставить с фактическим изменением

Не распространяйте условие тарифа на всё
Указание профессионального тарифа относится к описанному текстовому поиску истории. Не делайте из этого вывод о каждом способе просмотра или фильтрации событий.

Мой вопрос / выбранный инструмент: _____.

8. Передайте задание на проверку настройки

Готовая формулировка
По сделке А назначение Анна → Илья произошло в 09:05 и 09:20 с автором автоматизация. В 09:15 был ручной возврат. Просьба проверить правило назначения и условия повторного запуска. Ожидаемое распределение и основание приложены. По Б в 09:06 также было назначение, объём влияния пока не установлен.

Приложить	Зачем
Ссылку на нужную сущность	Исключить путаницу одноимённых карточек
Период и шкалу времени	Сопоставить записи
До / после / автора	Воспроизвести наблюдение
Ожидаемый результат	Проверить именно согласованное поведение
Открытые вопросы	Не подменить неизвестное готовым обвинением

Не передавайте лишние персональные сведения или общий пароль.

9. План ограниченного исправления

Поле плана	Что требуется
Ответственный	Кто вправе проверить и изменить настройку
Причина	Какое правило и условие подтверждены проверкой
Область	Какие случаи должны измениться, какие сохраниться
Изменение	Точное действие после согласования
Контроль	Подходящий сценарий запуска и ожидаемый результат
Возврат	Что сделать, если проверка выявит неверное поведение
Работа с клиентом	Кто временно выполняет ближайшее обещанное действие

Не начинать с массового отключения
Сохраните журнал и сначала установите область. Изменение маршрута может затронуть новые заявки и задачи. Учебное пособие не запускает настройки вашей CRM.

Мой сценарий проверки / ожидаемый результат

10. Запишите результат без преждевременного вывода

Контроль	Что подтверждает
Правильное имя сразу после правки	Только состояние в данный момент
Проверка после нужного запуска	Поведение именно проверенного сценария
Другие карточки	Сохранность согласованных исключений
Ближайшая задача	У клиента есть исполнитель следующего действия
Журнал проверки	Что сделали, когда и с каким результатом
Остаток	Какие ситуации ещё не проверены

Критерий завершения
Причина подтверждена, изменение согласовано, нужный сценарий проверен и текущая работа с клиентом продолжается. Отсутствие новых записей в течение минуты не доказывает исправление всех случаев.

Мой результат / непроверенный случай: _____.

Источники и проверка

amoCRM: список событий

amoCRM: поиск по истории сделки

amoCRM: карточка и поля