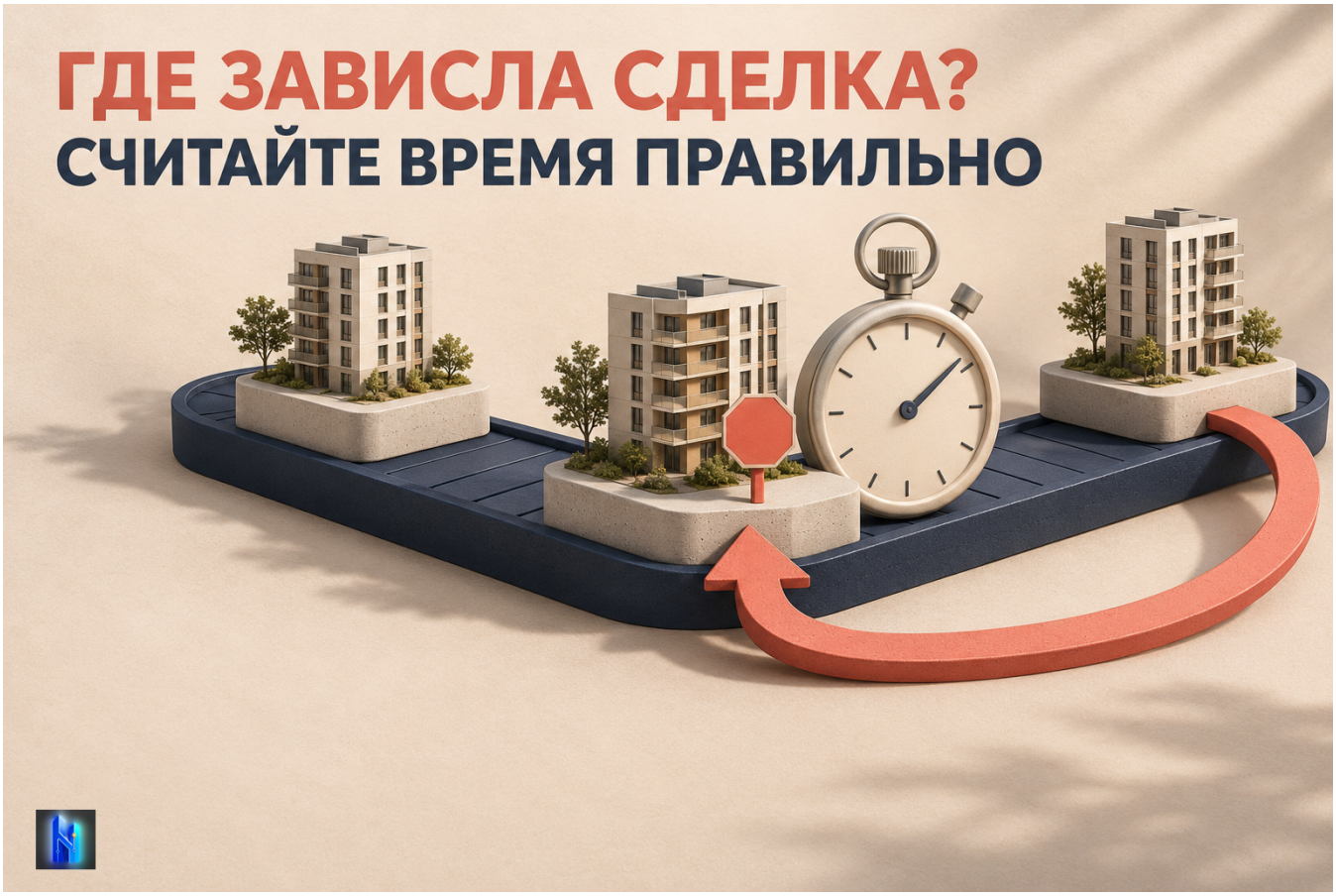
Таймер этапа: история переходов, повторный вход и журнал причин задержки

Разберите историю входов, посчитайте текущий и суммарный таймер и выберите действие по причине ожидания.



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 измерения T71

Вымышленный учебный журнал
Срез 10 ноября 2026 в 10:00 по Москве. Считаем календарные часы. Этап «Уточняем исходные данные». Это не трудоёмкость сотрудника, норматив обслуживания или вся длительность сделки.

Правило	Определение
Вход	Принята задача, недостающие сведения названы
Выход	Нужные сведения получены и проверены
Возврат	Новый вход сохраняется отдельным событием
Открытый интервал	Считается до даты среза
Паузы	В этом расчёте не вычитаются

Мой этап / результат	Единица времени / срез

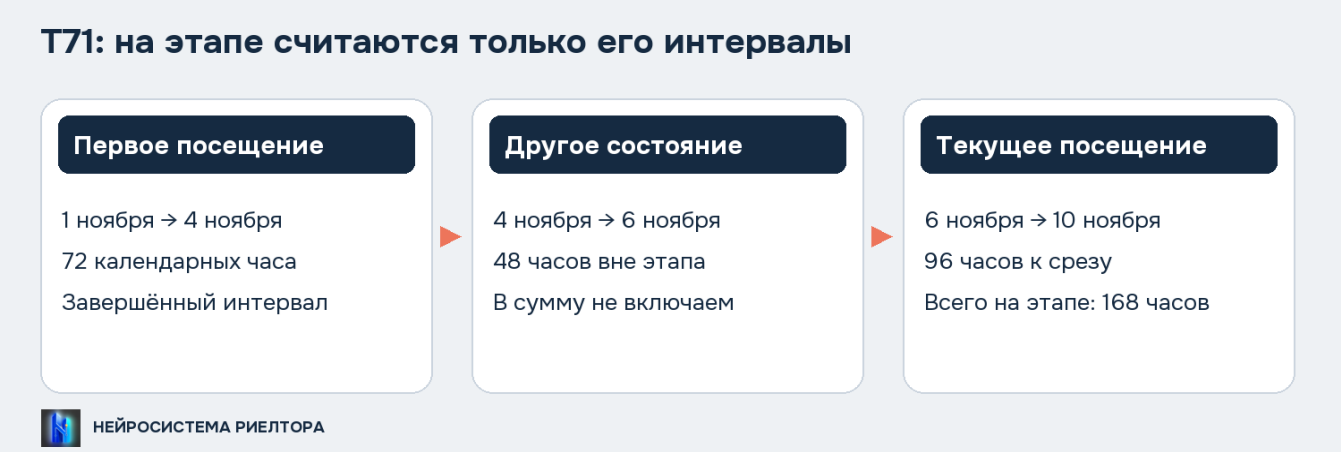
2. История карточки А

Событие	Дата и время, Москва
Создана	28 октября, 10:00
Первый вход на этап	1 ноября, 10:00
Выход	4 ноября, 10:00
Повторный вход	6 ноября, 10:00
Срез, ещё на этапе	10 ноября, 10:00

Не стирать возврат
С 4 по 6 ноября карточка находилась в другом состоянии. Этот промежуток не относится к изучаемому этапу.

Мои события по порядку	Источник истории

3. Четыре длительности А



Все даты 2026 года, один часовой пояс.

Показатель	Часы	Расчёт
Первый завершённый интервал	72	1 ноября → 4 ноября
Текущее пребывание	96	6 ноября → 10 ноября
Всего на этапе с открытым интервалом	168	72 + 96
Возраст карточки	312	28 октября → 10 ноября

Первый вход до среза даёт 216 часов, но включает 48 часов вне этапа.

4. Что именно показывает поле CRM

Показатель	Что нужно уточнить
Текущий таймер	От какого последнего входа идёт?
Последнее пребывание	Это текущий или последний завершённый интервал?
Накопленное время	Включён ли открытый отрезок?
Дата обновления	Когда пересчитывается значение?

T71: 72 и 168 не спорят
72 часа относятся только к завершённому посещению А. 168 часов включают ещё и 96 текущих. Справка конкретной CRM определяет смысл её поля.

Моё поле	Определение / обновление / проверка

5. Три открытых интервала

Карточка	Последний вход	Возраст к срезу
А	6 ноября, 10:00	96 часов
Б	8 ноября, 10:00	48 часов
В	9 ноября, 10:00	24 часа

Среднее текущей очереди
(96 + 48 + 24) ÷ 3 = 56 часов. Это средний возраст незавершённых посещений, не средняя длительность прохождения этапа.

Моя открытая карточка	Вход / срез / текущая длительность

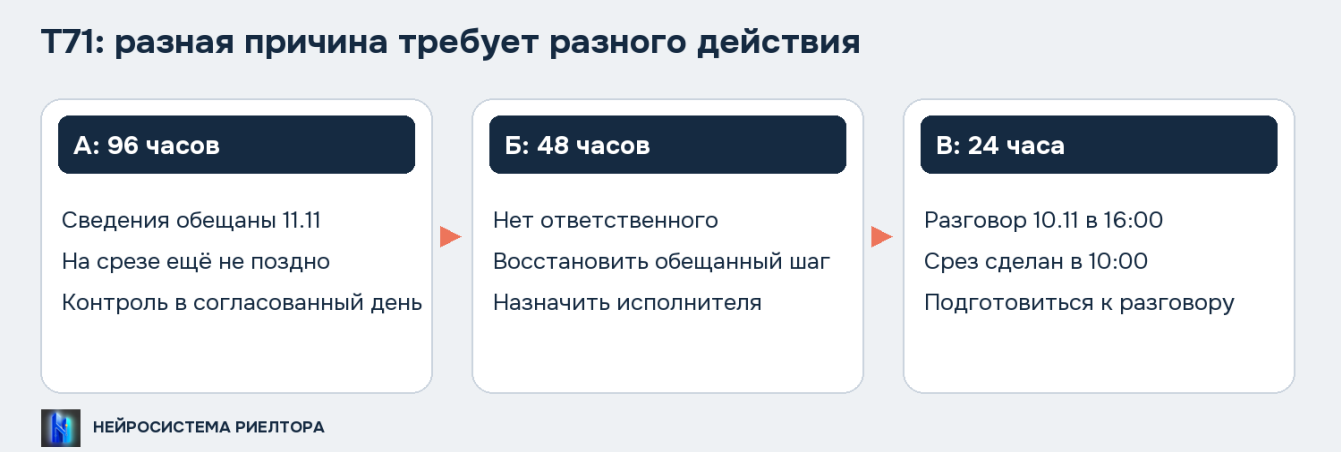
6. Два завершённых посещения

Карточка	Вход → выход, 10:00	Длительность
Г	2 ноября → 3 ноября	24 часа
Д	3 ноября → 5 ноября	48 часов

Другой набор
(24 + 48) ÷ 2 = 36 часов. Эти посещения этапа завершились, но это не означает закрытие всей сделки. Сравнение 56 и 36 само по себе не доказывает ухудшение работы.

Мой завершённый интервал	Источник / длительность / обстоятельство

7. От возраста к действию



Длительность помогает заметить запись, причина определяет шаг.

Карточка	Известно	Действие
А	Сведения обещаны 11 ноября	Контроль в согласованный срок
Б	Не назначен исполнитель запроса	Восстановить действие и ответственность
В	Разговор 10 ноября в 16:00	Подготовиться к встрече

На срезе 10 ноября в 10:00 срок А ещё впереди. Календарное ожидание не доказывает просрочку.

8. Ошибки измерения

Ошибка	Как исправить
Дату создания приняли за вход	Найти событие смены этапа
Сложили текущий интервал дважды	Уточнить определение готового поля
Редактирование заметки приняли за переход	Проверить историю
Возврат затёр первый вход	Восстановить отдельные интервалы
Неизвестную дату угадали	Оставить неизвестной до подтверждения

Моё расхождение	Источник / исправление

9. Журнал переходов

Карточка / этап	Вход	Выход или открыто

Общие настройки
Часовой пояс, дата среза и правило календарных или рабочих часов задаются явно. Разные события не объединяются по похожим именам.

Неизвестное событие	Где проверить

10. Очередь следующих действий

Карточка / причина	Следующий результат	Кто / срок

Итог T71
A: 96 часов сейчас и 168 суммарно с открытым интервалом. Средний возраст открытой очереди 56 часов. По Б требуется восстановить ответственность. По А и В есть согласованные будущие события. Не делаем вывод о виновнике только по таймеру.

Сохраняйте предыдущий срез. Искусственный перенос туда и обратно не решает задачу клиента.

Источники и проверка

HubSpot: свойства времени на этапах сделки