Перед рабочим блоком

Задача: _____ Время: _____ Результат: _____

Проверка	Отметка
Выбран конкретный результат	
Учтены ожидаемые срочные контакты	
Понятно, кто принимает новые обращения	
Проверен смысл списка разрешений	
Люди и приложения настроены отдельно	
Важные личные контакты учтены	
Дополнительные исключения изучены	
Запланирован пробный сценарий	
Есть условие завершения	
Выделено время разбора входящих	

Не обещание
Режим не гарантирует отсутствие пропущенных обращений и не обрабатывает их вместо агента.

После рабочего блока

Проверка	Отметка
Проверен активный режим	
Просмотрены пропущенные вызовы	
Разобраны рабочие сообщения	
Проверены входящие заявки	
Нужные следующие действия зафиксированы	
Соблюдены обещанные сроки ответа	
Учтено поведение других устройств	
Статус не выдан за персональный автоответ	
Оценён результат работы	
Правила скорректированы по наблюдениям	

Что осталось	Следующий шаг	Срок

П179
90 минут подготовки и 30 минут связи являются учебным планом на два часа, а не показателем эффективности.

Источники и проверка

Apple: настройка фокусирования

Apple: люди, приложения и исключения

Apple: включение, расписание и завершение