ПЕЧАТЬ / СТОРОНА 1

Чек-лист первого ответа на заявку

12 проверок из полного гайда. Отмечайте выполненное, спорные пункты перенесите на оборот.

- [ ] Начало замера определено одним событием.
- [ ] Критерий ответа по вопросу записан.
- [ ] Автоответ отмечен отдельно.
- [ ] Попытка звонка отделена от разговора.
- [ ] У каждого события сохранён ID обращения.
- [ ] Даты и часовые пояса сопоставлены.
- [ ] Пропуски времени оставлены неизвестными.
- [ ] Календарное ожидание показано полностью.
- [ ] Рабочее ожидание связано с графиком.
- [ ] В рабочем окне есть дежурный и замена.
- [ ] Самые долгие и неотвеченные заявки проверены.
- [ ] Изменение связано с найденной паузой.

Сначала пример, затем ваша запись

В полном гайде есть заполненный пример и шесть шагов с критериями готовности. Этот лист помогает применить их к своей задаче.

Рабочий лист

Одна задача, один проверяемый результат. Для фактов сохраните источник и дату.

Событие / ID	Дата / время / источник	Интервал / причина
Приём обращения		
Уведомление		
Назначение		
Первый ответ по вопросу		
Календарное / рабочее время		
Дежурный / замена		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Стоп-сигнал	Что делать
Время ответа отсутствует	Оставить запись неотвеченной и назначить действие.
Конец раньше начала	Сверить дату, часовой пояс и ID.
Заявка между сменами	Проверить передачу дежурному и резерв.

Найдите длинный участок по одной заявке и проверьте его причину. Если пауза повторяется на уровне процесса, пройдите диагностическую карту работы риелтора.