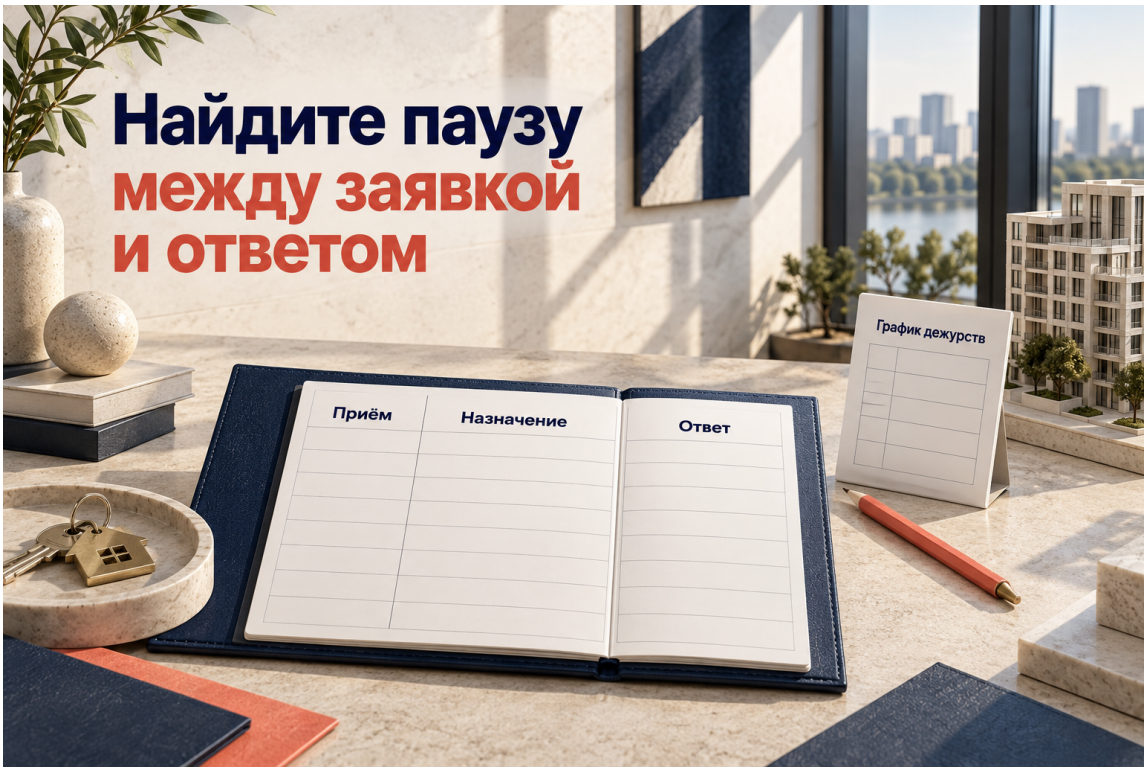
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Журнал времени ответа и план дежурства

Вы увидите, где заявка ждёт, отделите автоматическое сообщение от ответа по делу и назначите ответственного за найденную паузу.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- События нескольких обращений одного дня
- График обработки и часовой пояс
- Сообщения или записи звонков для подтверждения ответа

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Определите начало и конец

Начните с принятия заявки источником. Конец — отправка первого сообщения по вопросу; для звонка отделите попытку от разговора.

Готово: Два проверяющих выбирают одинаковые события.

Ошибка: Приветствие сочли полной обработкой вопроса.

2 Сохраните путь одного ID

Запишите приём, уведомление, назначение и ответ. Для каждого события укажите дату, часовой пояс и источник отметки.

Готово: События действительно относятся к одной заявке.

Ошибка: Время карточки CRM скрыло задержку интеграции.

3 Рассчитайте участки

Вычитайте сопоставимые отметки. При отсутствии ответа оставьте интервал незавершённым. Отрицательные значения сначала проверьте.

Готово: Сумма участков согласуется с общим ожиданием.

Ошибка: Пропуск заменили нулём для расчёта среднего.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Разделите два вида ожидания

Сохраните календарное время целиком. Дополнительно посчитайте время внутри рабочих окон по указанному графику.

Готово: Ночная пауза видна, даже если команда не работала.

Ошибка: Клиентское ожидание заменено внутренним рабочим расчётом.

5 Назначьте дежурство и подмену

Для каждого окна укажите основного и резервного сотрудника. Определите контроль принятия заявки и действий при просрочке.

Готово: Показ одного риелтора не останавливает очередь.

Ошибка: Все получили уведомление, но никто не отвечает.

6 Исправьте один длинный участок

Найдите основание задержки и измените передачу, доступ к фактам или распределение. Повторите замер при сопоставимой нагрузке.

Готово: Правка проверяется на конкретном интервале.

Ошибка: Скорость улучшили автоматическим приветствием без ответа.

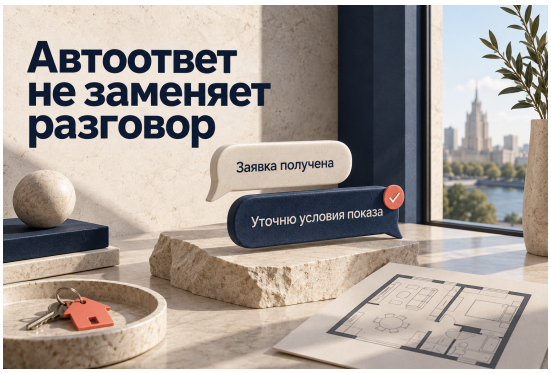
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

Учебный пример. Ситуация и значения созданы для объяснения способа работы, это не статистика клиентов и не обещание результата.

Событие	Учебное время	Интервал
Принята форма	11:00:00	Начало
Доставлено уведомление	11:00:12	12 секунд
Назначен ответственный	11:01:20	Ещё 1 минута 8 секунд
Отправлен ответ по делу	11:07:00	Ещё 5 минут 40 секунд

Общее ожидание — 7 минут. Дольше всего занял участок после назначения. Причину ещё нужно проверить: ожидание факта, работа очереди или другая задача. По одному интервалу нельзя судить о мотивации сотрудника.



Перенесите способ проверки на свою задачу

Числа и ситуации здесь учебные. Пустой лист для своего случая находится на странице 6.

Если обнаружили	Следующее действие
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.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] 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.

Один пункт не подтверждён?

Запишите недостающий факт в рабочий лист. Укажите, кто его проверит и когда. Галочка означает выполненную проверку, а не намерение вернуться к ней.

Те же 12 пунктов и пустой рабочий лист есть в отдельном чек-листе для печати.

РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ДЛЯ СЕБЯ

Теперь разберите свою задачу

Сначала запишите факт или ожидаемый результат. Пустое поле означает, что ответ ещё предстоит получить.

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

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

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

Сверяйте доступные функции и названия полей в своей версии сервиса перед настройкой. Примеры учебные; исходные данные замените своими.

amoCRM: поля задачи и результат