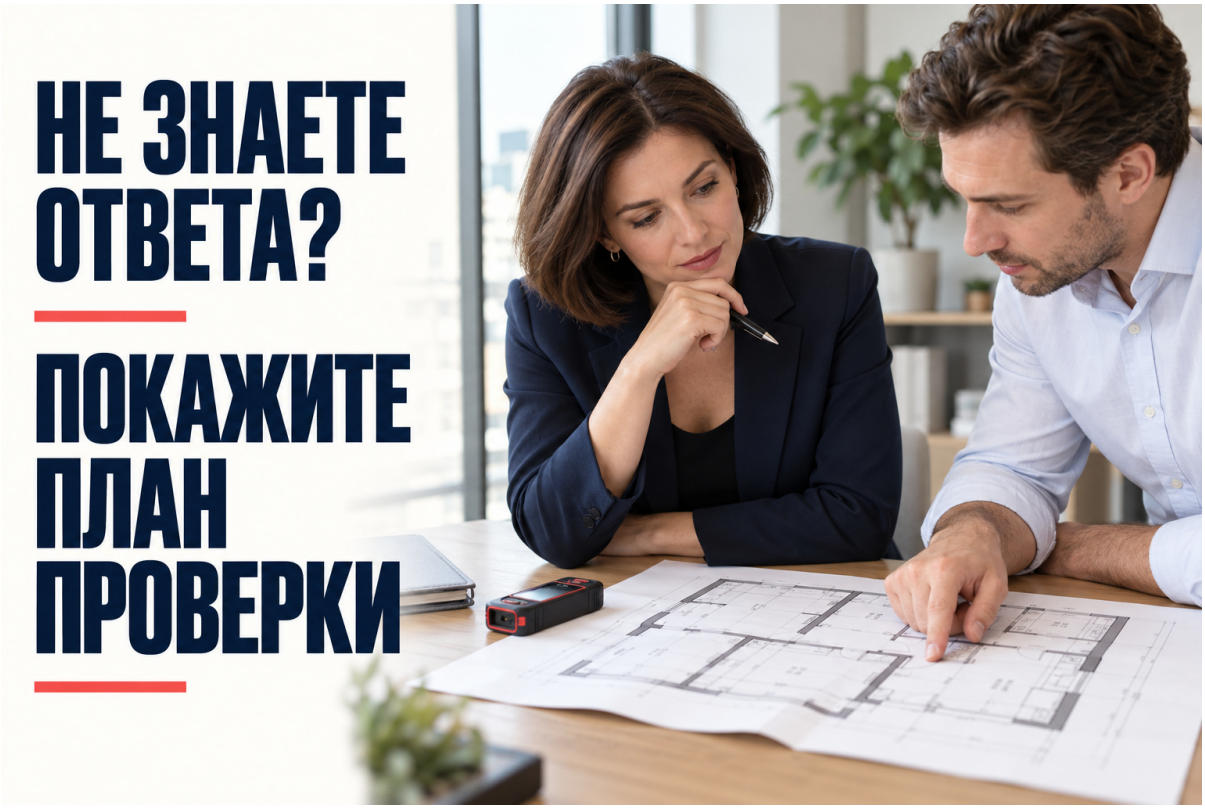
Неизвестный ответ: источник, ответственный и срок возврата

Превратите неизвестный ответ в понятную проверку. Выберите источник, назначьте возврат клиенту и сохраните ограничения. Диалог, журнал уточнений и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДС, журнал уточнений, лист возврата клиенту и отдельный чек-лист.

Организация ответа на неизвестный вопрос. Замеры в примере предоставлены собственником; технический вывод об установке мебели не делается.

Неизвестный ответ: определите задачу

Когда клиент спрашивает о факте, которого нет в достоверных данных агента, или просит вывод за пределами имеющихся сведений.

Поле	Что записать	Что нельзя заменить
Вопрос	Решение клиента и нужный параметр	Общее всё нормально
Неизвестное	Конкретный пробел	Предположение агента
Источник	Кто и чем может подтвердить	Любой уверенный ответ
Возврат	Ответственный и свой срок	Чужая скорость без основания

Что собрать перед проверкой

• Точная реплика клиента и цель вопроса.

• Известная часть ответа с основанием.

• Недостающие параметры и условия.

• Доступные документы и их актуальность.

• Подходящий источник или специалист.

• Обещанный канал и время собственного сообщения.

Вопрос, граница знания и источник

1. Определите вопрос для решения

Уточните, что клиент собирается сделать и каких сведений ему не хватает. Разделите общий параметр и вывод о конкретном действии. Повторите смысл для проверки.

Готово: Нужный ответ описан без подмены.

Не делайте так: Отвечать общей высотой на вопрос об установке шкафа.

2. Обозначьте неизвестное

Назовите конкретный пробел и проверенную часть отдельно. Не маскируйте отсутствие данных уверенным вероятно. Различите нехватку знания и нехватку полномочий.

Готово: Клиент понимает, что ещё не установлено.

Не делайте так: Подтверждать чужое условие от своего имени.

3. Выберите пригодный источник

Проверьте совпадение объекта, предмета и даты. Запросите сведения с контекстом проверки. Если задача требует специалиста, объясните его роль.

Готово: Источник относится к нужному вопросу.

Не делайте так: Считать план соседней квартиры ответом о текущей.

Что ещё не установлено

Возврат, объяснение и запись

4. Назначьте возврат клиенту

Определите исполнителя проверки и того, кто объяснит результат. Установите реалистичный срок своего контакта. Не обещайте окончательного вывода при зависимости от другого участника.

Готово: Клиент знает, кто и когда вернётся.

Не делайте так: Оставить запрос между несколькими коллегами.

5. Сообщите результат с границами

Дайте ответ, основание и оставшиеся ограничения. При задержке сообщите фактический статус вовремя. Уточните, помогает ли информация исходному решению клиента.

Готово: Понятны подтверждённое и открытое.

Не делайте так: Переслать файлы вместо ответа на вопрос.

6. Сохраните применимое знание

Запишите вопрос, источник, дату, итог и следующий шаг. Исправьте прежнее ошибочное сообщение явно. Общий порядок проверки храните отдельно от характеристик одной квартиры.

Готово: Другой агент видит основания ответа.

Не делайте так: Превратить единичный замер в правило всего дома.

Кто завершит разговор с клиентом

ДС: высота комнаты и место шкафа

Учебный случай ДС. Тамара рассматривает шкаф 2,60 м у стены с потолочным коробом. Илья видит в объявлении 2,75 м, но основания и места этой цифры нет.

Данные ДС	Источник и смысл	Ограничение
2,75 м	Цифра в объявлении	Основание не установлено
2,72 м	Собственник, основная часть	Не относится к зоне под коробом
2,48 м	Собственник, точка под коробом	Не экспертное заключение
Завтра 16:00	Илья передал оба замера	Свой контакт выполнен
Тамара	Рассмотрит другую стену	Место ещё не выбрано
Установка шкафа	Нужны место и требования сборщика	Возможность не подтверждена

Агент получил более точные исходные сведения и назвал их источник. Он не приписал себе экспертный замер и не подтвердил установку шкафа.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«По идее всё поместится»	«Для выбранной стены подтверждённого размера пока нет»
«Собственник сказал, значит проверено»	«Это предоставленный собственником замер в указанной точке»
«Вот файлы, разбирайтесь»	«Вот ответ по вашему вопросу и оставшееся ограничение»

Маршрут зависит от вида пробела

Состояние	Что сказать	Как продолжить
Нет данных	Точный ответ пока неизвестен	Назвать источник проверки
Есть только часть	Подтверждено только это	Отделить оставшийся вопрос
Источник не подходит	Материал не отвечает на вопрос	Искать относящееся основание
Два ответа расходятся	Есть две версии	Проверить условия и причину
Нужен специалист	Соберу исходные данные	Отдельно обсудить его участие
Источник не ответил	Результата пока нет	Вернуться со статусом и новым контактом

Перед словом точно

1. Что клиент хочет сделать с этим ответом?
2. Подтверждает ли источник именно нужный параметр?
3. Какой вывод клиент может ошибочно сделать из моей реплики?

18 проверок неизвестного ответа

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Предмет и честность

- [ ] **Уточнить решение.** Цель вопроса названа. Не искать цифру без смысла.
- [ ] **Разделить параметры.** Есть нужный участок или условие. Не отвечать общим на частное.
- [ ] **Проверить известное.** Основание доступно. Не выдавать память за документ.
- [ ] **Назвать пробел.** Неизвестное обозначено. Не скрыть за скорее всего.
- [ ] **Отличить полномочия.** Понятен решающий участник. Не обещать чужое согласие.
- [ ] **Определить границу помощи.** Роль специалиста понятна. Не добавить услугу без обсуждения.

Проверка и возврат

- [ ] **Выбрать источник.** Он относится к объекту. Не взять похожую квартиру.
- [ ] **Сверить актуальность.** Дата и условия известны. Не использовать старое после изменений.
- [ ] **Запросить контекст.** Место проверки обозначено. Не получить голую цифру.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Запрос принят конкретным человеком. Не ждать от всех сразу.
- [ ] **Обещать свой контакт.** Есть реальное время. Не гарантировать чужую скорость.
- [ ] **Вернуться по сроку.** Ответ или статус передан. Не исчезнуть при задержке.

Ответ и знание

- [ ] **Назвать основание.** Клиент видит источник. Не повысить чужой замер до экспертизы.
- [ ] **Оставить ограничения.** Выводы не шире данных. Не подтвердить установку по одной цифре.
- [ ] **Проверить полезность.** Исходный вопрос уточнён. Не закрыть только пересылку.
- [ ] **Сохранить расхождение.** Две версии различены. Не выбрать удобную без проверки.
- [ ] **Исправить ошибочное.** Прежняя версия названа. Не заменить файл молча.
- [ ] **Записать дальнейшее.** Следующий вопрос имеет ответственного. Не распространить факт на весь дом.

Журнал вопросов на уточнение

Неизвестный факт и отсутствующее согласие требуют разных маршрутов. Не заполняйте пробел предположением.

Клиент / предмет вопроса: _____

Вопрос / решение клиента	Известно / неизвестно / источник	Исполнитель / способ / свой контакт
Точный предмет		
Нужные параметры		
Имеющееся основание		
Недостающий источник		
Граница обещания		

Нужный ответ для решения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой контакт не позднее: _____

Ответ, источник и дальнейшее действие

Укажите контекст полученного ответа. Если он изменяет прежнюю информацию, обозначьте исправление явно.

Ответ / источник / дата	Что подтверждает / чего не подтверждает	Сообщение клиенту / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Уверенное вероятно. отделите предположение.

Похожий объект вместо нужного. проверьте совпадение.

Ответ без даты и условий. уточните контекст.

Нет владельца возврата. назначьте ответственного.

Файл выдан за решение. объясните смысл и предел.

Согласуйте следующий шаг

Учебная реплика Ильи

Для стены под коробом подтверждённой высоты у меня пока нет. Общая цифра объявления не отвечает на этот вопрос. Уточню замеры с указанием места и вернусь завтра к 16:00 с результатом либо статусом проверки.

Первое действие после чтения

Возьмите один незакрытый вопрос клиента. Заполните предмет, источник, исполнителя и время возврата. После ответа сохраните границы применимости.

Источник / исполнитель: _____

Что осталось неизвестным: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вопросы клиентов остаются между «уточню» и тишиной?

Проверьте, кто получает ответ, возвращается к клиенту и сохраняет проверенные сведения.

Проверить работу с уточнениями →

17.10.2026 проверена справка NiCE. Использованы рекомендации проверить доступные сведения, привлечь подходящего коллегу, вернуться к клиенту и документировать результат. Срок 24часа не вводится как общее обещание.

NiCE: что делать, если ответ на вопрос клиента неизвестен

ДС: реплики до и после уточнения

Все участники, размеры и сроки учебные. Профессиональная возможность установки мебели здесь не подтверждается.

Закрыт возврат с полученными сведениями. Не закрыты выбор места, техническая возможность установки, покупка квартиры и монтаж. Эти результаты нельзя добавлять в отчёт.

Тамара

Можно ли поставить шкаф 2,60 м у стены с коробом?

Илья

Высота именно там неизвестна. В объявлении 2,75 м без основания.

Маршрут

Запросить у собственника замеры с точками на фотографии, вернуться завтра к 16:00.

Получено

2,72 м в основной части;2,48 м под коробом. Источник: собственник.

Сообщено

Оба значения и места; цифра объявления этим источником не подтверждена.

Следующее

Тамара рассматривает другую стену. Нужны точное место и требования сборщика.

ДС: журнал ответа с ограничениями

Заполненный образец помогает передать вопрос коллеге без потери источника.

Запись	Содержание ДС	Статус
Вопрос	Шкаф 2,60 м у стены с коробом	Уточнён
Прежняя цифра	2,75 м из объявления	Основание не установлено
Новые сведения	2,72 м и 2,48 м в разных точках	Предоставлены собственником
Контакт	Завтра 16:00 оба замера переданы	Выполнен
Решение клиента	Рассмотреть другую стену	Нужно уточнить место
Технический вывод	Требования сборщика неизвестны	Открыт

Промпт: «Проверь ответ на неизвестный вопрос. Выдели исходный запрос, факты с источником, ограничения и следующий шаг. Найди неподтверждённые выводы. Не добавляй свойства объекта».

Перед добавлением в базу знаний разделите порядок проверки и данные квартиры. Общая памятка объясняет действия; конкретная карточка хранит размеры, источник и дату.