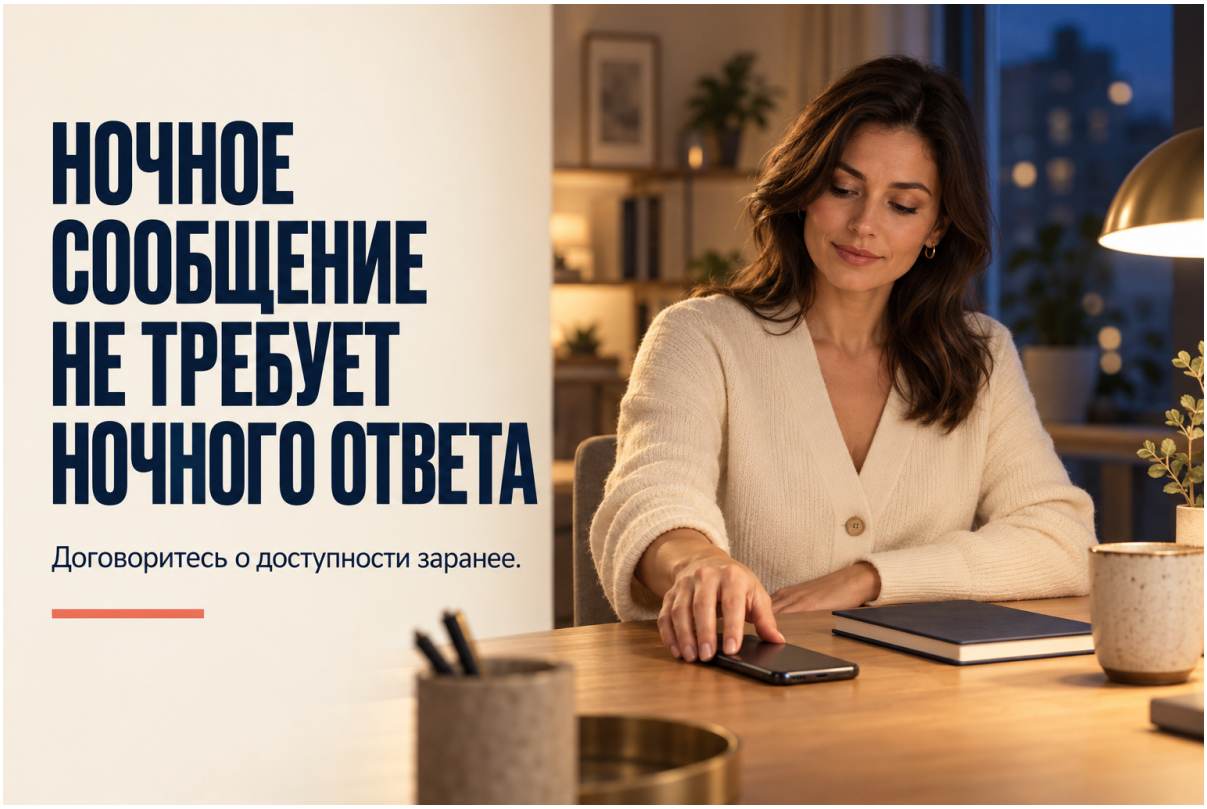
Границы доступности: автоответ и правила исключений

Согласуйте время ответа, обычные вопросы и отдельные случаи по ближайшей встрече. Карта доступности, честный автоответ и учебный разбор поздних сообщений покупателя.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ГХ, формы обычного режима и исключений, шаблоны сообщений и отдельный чек-лист.

Персональные договорённости о доступности агента. Это не круглосуточная поддержка и не настройка рекламной обработки заявок.

Карта доступности агента

Когда клиент пишет поздно и нужно уточнить ожидания от личного сопровождения, время обработки и правила связи по конкретным событиям.

Режим	Согласовано в ГХ	Граница
Обычный	Будни 10:00 до 18:00, Москва	Рабочий чат
Поздние ссылки	9 декабря 23:47, шесть ссылок	Нет обещания ночного разбора
Результат	10 декабря 10:15 принят срок 16:00	После уточнения задачи
Встреча	10 декабря 19:30	Связь по организации отдельно

Что сверить до настройки

• Ранее данные обещания о доступности.

• Рабочие дни, часы и часовой пояс.

• Каналы обычной связи и назначение первой реакции.

• Конкретные события для отдельного порядка.

• Принятый ответственный по каждому исключению.

• Текст автоответа и проверка календаря.

Ожидание, режим и исключения

1. Уточните ожидание

Посмотрите содержание позднего сообщения и прежние обещания. Клиент мог оставить вопрос на утро. Не делайте вывод о требовании немедленного ответа только по времени отправки.

Готово: Известно, чего человек ожидает и на каком основании.

Не делайте так: Обвинить в нарушении ещё не согласованного правила.

2. Назовите обычный режим

Укажите дни, часы, часовой пояс и канал. Разделите первую реакцию и срок полного результата. Выбирайте режим, который реально обеспечите.

Готово: Человек понимает, когда вопрос попадёт в работу.

Не делайте так: Обещать решение любого вопроса за короткий срок.

3. Определите конкретные исключения

Назовите событие, период связи, канал и ответственного. Получите принятие участника, который будет доступен. Не распространяйте исключение на любые темы.

Готово: Особый порядок привязан к реальной задаче.

Не делайте так: Написать по срочному звоните без определения срочного.

Какие обещания уже приняты

Автоответ, проверка и сохранение

4. Подготовьте честный автоответ

Назовите сообщение автоматическим. Объясните обычное окно и дальнейший шаг. Не утверждайте, что агент уже прочитал вопрос, и не отменяйте ранее принятые специальные обещания.

Готово: Текст соответствует реальному процессу.

Не делайте так: Имитировать личный разбор при простом получении сообщения.

5. Проверьте три сценария

Пройдите обычный дневной вопрос, ночной список и изменение ближайшей встречи. Проверьте календарь, доставку задачи ответственному и понятность срока.

Готово: Каждый сценарий имеет работающий следующий шаг.

Не делайте так: Считать настройку уведомления выполнением обещания.

6. Сохраните договорённость

Запишите обычный режим и исключения раздельно. По изменению графика предупредите затронутых клиентов. После события завершите временное окно, если другое не принято.

Готово: В чате и карточке одна понятная версия режима.

Не делайте так: Считать разовый вечерний ответ постоянной доступностью.

Что проверить в каждом канале

ГХ: поздние ссылки и вечерняя встреча

Учебный пример ГХ. Нина ведёт Руслана. Даты, режим и реплики вымышлены, часовой пояс Москва.

Событие	Известный факт	Следствие
Обычная связь	Будни 10:00 до 18:00	Ночной разбор не обещан
9 декабря 23:47	Руслан отправил шесть ссылок	Автоответ о режиме
10 декабря 10:15	Нина уточнила приоритеты	Предложила таблицу до 16:00
Ответ Руслана	Срок 16:00 принят	Теперь есть обязательство
Встреча	10 декабря 19:30 согласована	Отдельный порядок связи
Особое окно	18:30 до 20:00, телефон	Только время встречи и доступ

Вопрос о другом районе в 19:45 не входит автоматически в окно по организации встречи. Его срок нужно согласовать отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Не пишите мне ночью»	«Оставляйте вопрос, обычные сообщения разбираю в рабочее окно»
«Уже изучаю ваши ссылки»	«Это автоответ, задача будет разобрана в согласованное время»
«По срочному я всегда доступна»	«По времени и доступу к встрече 10 декабря звоните с 18:30 до 20:00»

Как определить порядок ответа

Сообщение	Что проверить	Действие
Обычный вопрос ночью	Было ли отдельное обещание	Ответить по принятому режиму
Клиент ждёт немедленно	Как возникло ожидание	Обсудить реальную доступность
Изменение встречи	Есть ли специальное окно	Использовать согласованный канал
Иная тема в особом окне	Входит ли в предмет	Согласовать отдельный срок
Завтра нерабочий день	Календарь и часовой пояс	Указать ближайшее рабочее окно
Ответственный недоступен	Принят ли резерв	Не обещать несуществующее дежурство

Перед согласованием режима

1. Чего ждёт клиент, отправляя сообщение поздно?
2. Что я уже обещал по этому конкретному вопросу?
3. Кто реально отвечает в специальное окно и за какой предмет?

18 проверок доступности

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

Ожидание и график

- [ ] **Прочитать предмет.** Ожидание выяснено. Не судить только по времени.
- [ ] **Сверить обещания.** Конкретный срок учтён. Не отменить его графиком.
- [ ] **Назвать дни.** Рабочая неделя понятна. Не написать просто утром.
- [ ] **Назвать часы.** Начало и конец известны. Не обещать всегда на связи.
- [ ] **Указать пояс.** Время однозначно. Не забыть другой город.
- [ ] **Разделить результат.** Первая реакция не решение. Не обещать ответ третьего лица.

Исключение и автоответ

- [ ] **Назвать событие.** Предмет ограничен. Не принять любое срочно.
- [ ] **Назвать период.** Окно имеет границы. Не создать вечное дежурство.
- [ ] **Назвать канал.** Клиент знает способ. Не смешать все чаты.
- [ ] **Принять ответственность.** Исполнитель согласился. Не назначить коллегу без ответа.
- [ ] **Обозначить автоматизацию.** Текст честный. Не изображать личное прочтение.
- [ ] **Сверить календарь.** Нерабочие даты учтены. Не обещать завтра автоматически.

Проверка и изменение

- [ ] **Проверить день.** Обычный вопрос попал в работу. Не оставить без задачи.
- [ ] **Проверить ночь.** Следующее окно понятно. Не потерять поздний запрос.
- [ ] **Проверить исключение.** Нужный участник доступен. Не ограничиться памяткой.
- [ ] **Сохранить версию.** Чат и карточка совпадают. Не держать два режима.
- [ ] **Предупредить об изменении.** Затронутые знают срок. Не менять молча.
- [ ] **Завершить особое окно.** Событие закончилось. Не расширить режим автоматически.

Форма обычного порядка связи

Сначала определите реальный режим, затем согласуйте его. Отправка ночью и ожидание ночной реакции не равнозначны.

Клиент / часовой пояс: _____

Обычный режим / канал / пояс	Первая реакция / результат	Принято / дата / изменение
Рабочие дни		
Часы		
Канал		
Ответ		
Исключения		

Ожидаемая первая реакция: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки режима: _____

Карта специальных окон

Резервный контакт должен принять роль и контекст. Если резерв не организован, не показывайте его как действующую линию.

Событие / предмет / период	Канал / принявший ответственный	Если нет ответа / завершение окна

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Всегда на связи без режима. уточните обещание.

Автоответ притворяется человеком. назовите его автоматическим.

Срочность не определена. привяжите к событию.

Коллега не принял дежурство. не обещайте резерв.

Конкретный срок уже принят. выполните или пересогласуйте.

Согласуйте следующий шаг

Договорённость с Русланом

Руслан, обычные вопросы в чате разбираю по будням с 10:00 до 18:00 по Москве. Сообщения можно оставлять, когда удобно. По нашей встрече 10 декабря в 19:30 отдельно договорились о телефонной связи с 18:30 до 20:00 по изменениям времени и доступа. Остальные темы согласуем в обычном порядке.

Первое действие после чтения

Запишите свой реальный режим и одно специальное событие. Сверьте обещания в переписке, обсудите ожидания и проверьте, кто получит задачу в каждом сценарии.

Ответственный / канал: _____

Граница исключения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сообщения приходят в любое время и теряются?

Проверьте переход от входящего сообщения к ответственному, рабочему окну и принятому сроку результата.

Проверить порядок ответа →

17.10.2026 прочитана справка Zendesk: вне рабочих часов клиенту сообщают доступность и ожидаемое время ответа. График ГХ и реплики являются собственным учебным примером.

Zendesk: Managing support requests during non-business hours

ГХ: текст автоматического сообщения

Поставьте собственный принятый режим. Не копируйте учебные часы, если не можете их соблюдать.

Проверка	Неверно	Корректное условие
Личное прочтение	Уже изучаю вопрос	Это автоматический ответ
Календарь	Завтра обязательно отвечу	Ближайшее рабочее окно
Результат	Всё решим сразу	Срок после уточнения задачи

«Это автоматический ответ. Обычные сообщения обрабатываются по будням с 10:00 до 18:00 по Москве. В ближайшее рабочее окно уточню задачу и срок результата. Если у нас согласован отдельный порядок по встрече, используйте его».

Последняя фраза уместна только при существующем отдельном порядке. Она не создаёт новый канал и не обещает круглосуточную реакцию.

ГХ: три сообщения для проверки

Учебная проверка не требует отправлять реальные сообщения клиентам.

Если график меняется, перепроверьте сообщения в каждом канале и конкретные обещания по ближайшим этапам. Новая общая памятка не отменяет принятый индивидуальный срок.

Днём

Обычный вопрос в 14:00. Проверить, что его увидит Нина и определит следующий шаг.

Ночью

Шесть ссылок 9 декабря в 23:47. Автоответ сообщает режим, не утверждает личное прочтение.

Утром

10 декабря 10:15 приоритеты уточнены, таблица до 16:00 предложена и принята Русланом.

По встрече

10 декабря с 18:30 до 20:00 телефон по изменениям времени или доступа к встрече 19:30.

Другая тема

Вопрос о другом районе в 19:45 требует отдельной договорённости, в исключение автоматически не входит.

Промпт

«Найди двусмысленные сроки и неподтверждённые обещания доступности. Не добавляй дежурных и гарантию решения».