Смена агента без потери задач

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Запрос

- [ ] **Назвать просьбу.** Замена зафиксирована. Не спорить за сотрудника.
- [ ] **Предложить причину.** Можно уточнить важное. Не требовать личных объяснений.
- [ ] **Уточнить формат.** Канал и удобство записаны. Не угадывать предпочтение.
- [ ] **Отделить претензию.** Прошлый эпизод виден. Не закрыть сменой.
- [ ] **Проверить факты.** Источник указан. Не назначить виновного заранее.
- [ ] **Убрать ярлыки.** Есть события и слова. Не писать конфликтный.

Передача

- [ ] **Назначить координатора.** Он доступен и принял. Не оставить ничью задачу.
- [ ] **Учесть контакт.** Ограничение клиента соблюдено. Не навязать прежний звонок.
- [ ] **Собрать критерии.** Краткая актуальная запись. Не просить всё заново.
- [ ] **Сохранить обещания.** Сроки и объём переданы. Не обнулить историю.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Встречи имеют точный статус. Не подтвердить предложенное.
- [ ] **Получить принятие.** Новый агент проверил объём. Не ограничиться полем системы.

Продолжение

- [ ] **Объяснить маршрут.** Клиент знает человека и шаг. Не обещать любую замену.
- [ ] **Согласовать контакт.** Формат и время приняты. Не назначить молча.
- [ ] **Проверить знакомство.** Первое сообщение состоялось. Не считать план выполнением.
- [ ] **Проверить результат.** Ближайшее обещание исполнено. Не закрыть после знакомства.
- [ ] **Ответить по эпизоду.** Разбор имеет владельца. Не потерять жалобу.
- [ ] **Сверить версии.** Клиент и команда видят одно. Не хранить два несовместимых плана.

Запишите факты и следующий шаг

Проверьте принятие работы, первый контакт и результат отдельно. Жалоба не исчезает после смены исполнителя.

Переход: _____ Дата: _____

Запрос / координатор	Задачи / принятие / сроки	Первый контакт / открытое

Клиента заставляют оправдываться. примите ясный запрос.

Нет временного владельца. назначьте доступного координатора.

Новый агент не принял. не объявляйте переход завершённым.

Просмотр только предложен. сохраните неподтверждённый статус.

Жалоба закрыта заменой. верните отдельный разбор.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После замены агента клиент начинает всё заново?

Проверьте владельца перехода, передачу критериев и ближайшие обещания.

Проверить передачу клиента →

Примите выбор клиента, проверьте доступную замену и передайте факты. Знакомство, выполнение обещания и разбор жалобы являются разными задачами. Подготовлено 2026-10-17.