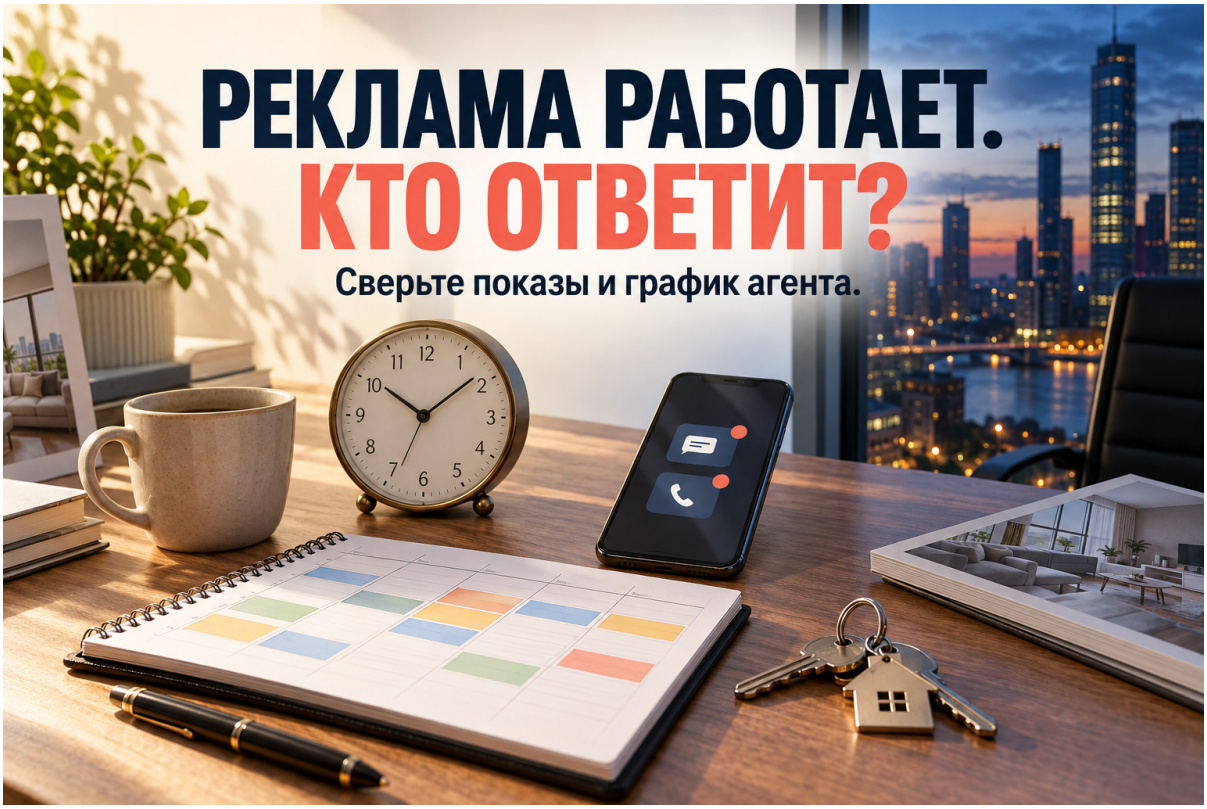
Реклама и график ответа: недельная матрица часов

Сопоставьте часы приёма, доступность агента и фактический ответ, прежде чем менять расписание рекламы.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская организация процесса. Часы, роли и обращения учебные; расписания кампаний и реальные сообщения не изменялись. Пример не задаёт универсальное лучшее время рекламы.

Сначала подпишите события

Вечерние или выходные обращения кажутся хуже, но неизвестно, как на результат влияют ожидание и отсутствие ответственного.

Событие	Что означает	Что хранить
Показ / клик	Рекламное взаимодействие	Исходное событие и пояс
Заявка	Поступление задачи	Дата, время и код
Автоуведомление	Подтверждение приёма	Отдельная отметка
Ответ агента	Содержательное продолжение	Дата, время, итог и следующий шаг

Что взять для недельной матрицы

• Временные отметки с датами и часовыми поясами.

• Фактическая доступность агента и подмены по дням.

• Текст обещания после отправки формы.

• Журнал подтверждённых и открытых задач.

• Исходное расписание кампании и выбранная стратегия.

• Владелец очереди и условие повторного разбора.

Часы, реальная неделя и обещание

1. Назовите событие и временную шкалу

Разделите показ, клик, поступление заявки, автоуведомление и содержательный ответ. Запишите часовой пояс каждого источника и выберите общую шкалу для сравнения. Сохраните исходные отметки, если их переводите.

Готово: Часы относятся к известному событию и поясу.

Не делайте так: Считать время создания записи временем показа рекламы.

2. Заполните фактическую неделю команды

Для каждого рабочего блока укажите доступного агента, подмену, способ приёма и обещание клиенту. Учтите дорогу, показы, встречи, выходные. Отдельно обозначьте интервалы без возможности разговора.

Готово: У входящей задачи есть владелец или честный отложенный сценарий.

Не делайте так: Приравнять рабочий день к постоянной доступности.

3. Сверьте обещание и доставку

Проверьте сообщение после отправки формы, получение уведомления и назначение ответственного. Не обещайте быстрый звонок, если ночью никто не работает. Приём контакта и консультация должны быть описаны по фактическим возможностям.

Готово: Клиент понимает продолжение, команда может его выполнить.

Не делайте так: Назвать автоматическое подтверждение содержательным ответом.

Где нет ответственного за новую задачу

Ожидание, сценарий и изменение

4. Разберите ожидание и качество задач

Посчитайте время до первого содержательного ответа с датами и переходом через полночь. Сохраните итог квалификации отдельно. Не закрывайте неизвестные статусы. При малом объёме изучайте конкретные строки, а не ищите лучший час.

Готово: Расчёт проверен, задержка не подменяет качество клиента.

Не делайте так: Объявить ночное обращение плохим до разговора.

5. Выберите сценарий до настройки рекламы

Решите, что поможет: отложенный приём, подмена или изменение расписания и корректировки. Для последнего проверьте стратегию и изменяемый параметр. Проценты учебного примера не переносите в кабинет как готовую рекомендацию.

Готово: Есть объяснение, почему выбранное действие подходит процессу.

Не делайте так: Отключить вечер только потому, что офис закрыт.

6. Сохраните изменение и сопоставьте результат

Запишите исходное расписание, пояс, правку, владельца и условие пересмотра. Отмечайте сопутствующие изменения страницы и дежурства. Сравнивайте сопоставимые дни и одинаковый критерий задачи; учитывайте выходные и праздники.

Готово: Можно понять, что изменилось и какой результат подтверждён.

Не делайте так: Приписать все различия одной часовой корректировке.

Какое решение нужно проверить

Три обращения с разной паузой

Три вымышленные задачи, единая временная шкала. Поступили в понедельник; у В ответ во вторник. Автоуведомления в расчёт содержательного ответа не включены.

Код	Поступило → ответ	Ожидание / итог
А	Пн 11:20 → Пн 11:28	8 минут / подходит
Б	Пн 17:50 → Пн 18:40	50 минут / подходит
В	Пн 22:15 → Вт 09:15	660 минут / открыто

Среднее (8 + 50 + 660) / 3 ≈ 239,3 минуты, медиана 50 минут. Это три учебные строки, не доказательство лучшего часа. Качество В ещё не установлено.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Ночью все заявки плохие	Проверим обещание, ожидание и итог разговора.
Бот ответил сразу — агент тоже	Сохраним отдельное время содержательного ответа.
120% означает добавить ещё 120%	В описанной почасовой настройке 100% — база, 120% — повышение на 20%.

График рекламы и график ответа

Ситуация	Сценарий	Подтверждение
Агент на показе	Подмена или согласованное продолжение	Назначенный владелец
Поздний контакт	Честный отложенный приём	Понятное время следующего шага
Неясен вечерний результат	Сверка статусов и задержек	Факты вместо оценки по часу
Нужна правка расписания	Проверка стратегии, пояса и параметра	Основание и сохранённая область
Праздничный перерыв	Особый график команды и обещания	Клиент понимает доступность

Три вопроса про вечерние заявки

1. Какое событие соответствует этому часу?
2. Кто принимает задачу, пока агент занят?
3. Качество хуже или мы просто отвечаем позже?

18 проверок согласованного расписания

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

События и часы

- [ ] **Событие подписано.** Известно что фиксирует время. Показ, клик и заявка различаются.
- [ ] **Пояс сохранён.** У каждого источника есть шкала. Расписание и отчёт могут различаться.
- [ ] **Даты указаны.** Переход через полночь учтён. Одних часов недостаточно.
- [ ] **Автоответ отделён.** Есть время содержательного ответа. Уведомление не разговор.
- [ ] **Исходные отметки есть.** Перевод времени проверяем. Не перезаписывайте без следа.
- [ ] **Неизвестное обозначено.** Недостающие события не придуманы. CRM не всегда хранит время клика.

Работа команды

- [ ] **График реален.** Учтены показы и дорога. Рабочий день не непрерывная доступность.
- [ ] **Владелец назначен.** Каждый интервал имеет ответственного. Общий чат не гарантирует обработку.
- [ ] **Подмена понятна.** Роль и передача контекста согласованы. Коллега не должен обещать невозможное.
- [ ] **Ночной приём честный.** Понятно когда будет продолжение. Контакт не круглосуточная консультация.
- [ ] **Уведомление проверено.** Задача доходит до нужного человека. Форма сама не назначает владельца.
- [ ] **Статусы сохранены.** Качество известно или открыто. Долгая пауза не делает клиента плохим.

Реклама и пересмотр

- [ ] **Сценарий выбран.** Понятна причина изменения. Закрытый офис не единственный довод.
- [ ] **Стратегия проверена.** Известен изменяемый параметр. Корректируется не всегда цена клика.
- [ ] **Процент понятен.** Базу и коэффициент не путают. 120% не прибавка 120%.
- [ ] **Область записана.** Нужная кампания и часы. Чужой пояс меняет смысл сетки.
- [ ] **Особые дни учтены.** График и обещание согласованы. Праздник не обычный будний день.
- [ ] **Сравнение корректно.** Те же критерии и контекст. Три обращения не лучший час рынка.

Ваша недельная матрица

Заполните семь дней; внутри дня укажите отдельные интервалы, если меняются роли. Ночной приём контакта отделите от консультации.

Команда: _____ Часовой пояс: _____

День / часы / пояс	Кто принимает / подмена	Обещание / очередь / продолжение

Интервал без надёжного продолжения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата сверки: _____

План изменения одного интервала

Сначала решите вопрос обработки. Проценты и расписание меняются только в согласованной области и с учётом стратегии.

Интервал / исходное расписание	Сценарий / правка / ответственный	Результат / ограничение / пересмотр

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Временные шкалы смешаны. сохраните и сопоставьте пояса.

Автоуведомление выдано за ответ. разделите события.

Открытая задача названа плохой. закончите квалификацию.

Ночью обещан мгновенный звонок без дежурного. исправьте обещание.

Правка сделана по трём строкам как доказанному тренду. ограничьте вывод данными.

Согласуйте следующий шаг

Как обозначить отложенное продолжение

Заявка принята. Сейчас команда не проводит консультации. Продолжим в следующий указанный рабочий интервал; можно сообщить удобное время и часовой пояс. Используйте такую формулировку только вместе с реальным расписанием и назначенным владельцем очереди.

Первое действие после чтения

Выберите один вечерний интервал. Проверьте путь заявки, владельца и обещание клиенту. Затем разберите реальные отметки ответа до решения о корректировке рекламы.

Владелец утренней очереди: _____

Подмена и передача: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент обратился — кто продолжает разговор?

Диагностическая карта для риелтора помогает связать привлечение с получением контакта и дальнейшей работой. Найдите интервал, в котором заявки остаются без следующего шага.

Проверить обработку входящих →

Справка Директа о временном таргетинге проверена 14.10.2026. Часовой пояс, стратегия и доступные настройки требуют сверки в своей кампании.

Яндекс Директ: временной таргетинг и почасовые корректировки

Яндекс Директ: стратегии показов

Учебная неделя: кто отвечает за входящие

Пример для команды, которая действительно может обеспечить указанные роли. Все интервалы в одной выбранной шкале.

Дни / часы	Приём	Продолжение
Пн–Пт 09:00–17:00	Основной агент	Содержательный ответ по задаче
Пн–Пт 17:00–20:00	Назначенный коллега	Уточнить задачу, согласовать разговор
Пн–Пт после 20:00	Форма и уведомление	Очередь следующего рабочего интервала
Сб 10:00–14:00	Дежурный по графику	Согласованное продолжение
Сб после 14:00	Отложенный приём	Обещание по фактическому графику
Вс	Отложенный приём	Следующий указанный рабочий интервал

Не копируйте расписание как обязательное. Если коллеги или дежурного нет, замените строку реальным способом работы. Важно, чтобы обещание на странице совпадало с возможностями команды.

Укажите полные границы всех интервалов, включая утро до начала приёма. В кратком примере они относятся к отложенному сценарию. В вашей матрице ни одна задача не должна зависнуть из-за пустой строки.

Для подмены запишите доступ к очереди, границы полномочий и передачу контекста. Достаточно кода задачи, потребности, согласованного следующего шага и подтверждения, кто принял работу.

Праздничные дни и переносы проверяйте отдельно. Изменение календаря рекламы не назначает дежурного автоматически и не исправляет прежнее обещание на сайте.

Часы ожидания и проценты — разные расчёты

Два небольших упражнения помогают избежать технической ошибки в интерпретации.

Расчёт	Результат
Пн 22:15 → полночь	1 час 45 минут
Полночь → Вт 09:15	9 часов 15 минут
Общее ожидание B	11 часов = 660 минут
Среднее трёх строк	718 / 3 ≈ 239,3 минуты
Медиана ряда 8, 50, 660	50 минут
Условная база 100 × 80%	80 условных единиц
Условная база 100 × 120%	120 условных единиц

В расчёте ожидания нужны дата и часовой пояс. Если есть только два времени без дня, переход через полночь легко потерять. Автоматическое подтверждение приёма не сокращает интервал до содержательного ответа человека.

Пример процентов объясняет коэффициент описанной почасовой настройки, а не фактическую цену аукциона. Перед правкой проверьте, к чему он относится в вашей стратегии. Значения 80% и 120% здесь не являются рекомендациями для кампании.

Промпт проверяющему: Пересчитай интервалы с датами и поясами. Отдели автоматические уведомления от ответа по существу. Найди незакрытые статусы и часы без владельца. Не выбирай лучший час рекламы по этому учебному набору.

Вывод по B пока ограничен: ответ через 11 часов, квалификация открыта. Нужно проверить исполнение обещания и завершить разговор, а не объявлять ночной спрос бесполезным.