Вопрос не зависнет: матрица Э521

Согласуйте получателей, замену, подтверждение приёма и сообщение клиенту по заполненной матрице Э521.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Выберите причину передачи

Матрица нужна, когда агент не может решить вопрос в пределах подтверждённых знаний, полномочий или согласованного срока. Это маршрут помощи по конкретной задаче, а не автоматическая передача всего клиента другому менеджеру.

Повод	Куда направить
Нужна специальная компетенция	Соответствующему специалисту
Нужны полномочия на решение	Уполномоченному лицу
Получатель не подтвердил приём	Согласованному резерву
Неясно, чья задача	Координатору для назначения владельца

Граница
Непосредственная опасность требует предусмотренного экстренного порядка. Обычная матрица согласований не должна задерживать необходимые действия.

Мой повторяющийся повод	Нужный результат	Кто компетентен

2. Матрица Э521: кто и когда

Тип	Первый адресат	Замена / действие
Правовой вопрос	Согласованный юрист	Резервный юрист при отсутствии приёма
Техническая возможность	Профильный специалист	Согласованный профильный резерв
Коммерческое решение	Лицо с нужным полномочием	Назначенный заместитель
Нет доступного исполнителя	Координатор	Согласовать другой маршрут и статус

Для каждой строки уточните конкретного человека, часы доступности, канал и подтверждение принятия. Учебный порог Э521 составляет 30 минут в согласованное рабочее время. Вписанный в таблицу знакомый специалист не становится обязанным соблюдать этот порог.

Моя строка / канал	Часы и порог	Связной с клиентом

3. Два контроля вместо одного

Контроль	Что подтверждает	Чего не означает
Приём	Названный человек взял задачу	Профессиональное решение готово
Следующий статус	Сообщено состояние и действие	Вопрос обязательно закрыт
Закрытие	Получен проверенный результат	Достаточно переслать сообщение

Приём и дальнейший результат имеют разные условия. После подтверждения не теряйте контроль задачи: согласуйте следующий статус и нужный результат. Внешний специалист сам подтверждает реалистичный порядок работы, сроки не назначаются ему односторонне.

Вопрос	Приём / следующий статус	Критерий закрытия

4. Хронология Э521

Время	Событие	Смысл
10:00	Передали первому юристу	Начало общего ожидания
10:30	Приёма нет, подключили резерв	Сработал выбранный порог
10:35	Резерв принял	35 минут от начала
11:15	Нужен технический разбор	Это ещё не окончательный вывод
11:30	Агент сообщил статус	Выполнил своё обещание

Ответ резерва занял 5 минут после обращения к нему. Полный путь до принятия 35 минут, поэтому он вышел за выбранные 30. Не переносите начало на 10:30 ради красивой статистики. Эти интервалы учебные, не отраслевой норматив.

Моё событие / время	Кто принял	Что дальше

5. Карточка передачи вопроса

Поле	Заполненный Э521
Ситуация	Клиент хочет изменить планировку
Факты	Получены фото и план с расхождением
Неизвестно	Правомерность и техническая возможность
Нужный результат	Документы и порядок дальнейшей проверки
Событие клиента	Разговор в 12:00
Обещание агента	Сообщить статус в 11:30

Приложите нужные версии по законным основаниям и с необходимым доступом. Не пересылайте весь архив всем участникам. Запрос «подтвердите, что можно» подменяет задачу желаемым выводом; лучше спросить, что необходимо проверить.

Мой вопрос	Факты / пробел	Ожидаемый результат

6. Сообщение без ложного согласования

Учебный статус в 11:30
Вопрос принят. Для ответа нужно проверить документы и техническую возможность, сейчас уточняем состав материалов. К полуденной встрече окончательного вывода нет; на ней согласуем следующий шаг.

Агент остаётся связным с клиентом. Если нужен прямой разговор со специалистом, представьте его и задачу. Не называйте список недостающих документов согласием на работы. Обещайте собственное контрольное действие, не чужой неподтверждённый срок.

Состояние	Следующий маршрут
Ждём документ продавца	Получить конкретный материал
Нет подтверждения приёма	Подключить согласованный резерв
Нужна другая компетенция	Сформулировать отдельное задание
Все недоступны	Координатор меняет план и информирование

Статус клиенту	Кто сообщает	Когда следующий контакт

7. Репетиция без реальных отправок

Сценарий	Что участник показывает
Документы противоречат друг другу	Получателя и содержательную карточку
Решение вне полномочий	Того, кто вправе решить
Получатель молчит	Порог, резерв и связного с клиентом

Разберите три вымышленных случая устно или в учебном журнале. Не нужны тестовые сообщения настоящим клиентам. Если работа идёт параллельно, разделите вопросы и назначьте человека, собирающего итог. Одновременная рассылка пяти людям не создаёт владельца.

Проверяемый сценарий	Где маршрут сломался	Что исправить

8. Проверка работы матрицы

Учебные 10 вопросов	Количество	Что считаем
Приняты вовремя	8	80% своевременного приёма
Приняты позже	2	20% позднего приёма
Закрыты по результату	7	Другая характеристика
Открыты	3	Нужен контроль следующего шага

8 /10 ×100 =80%. Состояния приёма и завершения не складывайте в одну группу:8+2=10 и 7+3=10 описывают разные признаки тех же вопросов. Процент не является стандартом рынка или обещанием улучшения.

Разберите причины задержек, обновите контакты и версию матрицы. Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает найти участок без владельца и контроля. Не наказывайте сотрудников за обоснованный запрос помощи.

Причина задержки	Изменение маршрута	Следующая проверка

Источники и проверка

Atlassian: виды эскалации и матрица маршрутов

PagerDuty: принятие уведомления не является решением