H591: распределение клиентов по доступности и задачам

Сравните действия и доступность двух агентов, учтите время передачи и проверьте новое поручение до обещания клиенту.



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. Рамка распределения H591

Параметр	Учебное условие
Период	Одна ближайшая рабочая неделя
Люди	Анна и Борис, вымышленные агенты
Единица	Часы действий с подготовкой и дорогой
Клиентов	По 12 активных карточек у каждого
Решение	Кому передать поручение и что проверить
Граница	Не норматив производительности и не оценка личности

Наличие свободных часов проверяют отдельно от компетенции и конкретных окон. Рабочая таблица не изменяет графики или договорённости. Одно измерение и один период нужны всем строкам.

Мой период / единица	Участники / доступность	Какие обещания учитываем

2. Одинаковые карточки, разные задачи

Действия H591	Анна, ч	Борис, ч
Показы с дорогой	18	6
Подготовка документов	8	4
Согласованные разговоры	6	6
Назначено всего	32	16
Активные карточки, штук	12	12

Запишите результат, срок и зависимость каждого поручения. Ожидание решения банка не равно непрерывной занятости агента, но контроль статуса тоже имеет объём. Совместная работа расходует время каждого участника.

Клиент / действие	Результат / срок	Часы / зависимость

3. Доступность каждого человека

Расчёт H591	Анна	Борис
Доступно всего	36	32
Общие дела	4	4
Выбранный резерв	4	4
Для клиентских действий	28	24
Назначено	32	16
Свободно или превышение	Превышение 4	Свободно 8

Общий допустимый объём 52 часа, назначено 48, свободно 4. Но Анна перегружена на 4 часа. Общая сумма не заменяет индивидуальную проверку. Резерв 4 часа условный. Дорога или общий созвон учитываются один раз.

Мой участник	Всего / общие / резерв	Допустимо / назначено

4. Можно ли передать поручение

Условие	Пример H591
Результат	Подборка по критериям клиента
Исходный объём	5 часов у Анны
Получатель	Борис, подтверждает возможность
Компетенция / доступ	Проверены для этой задачи
Ввод в контекст	1 час Анны и 1 час Бориса
Контакт с покупателем	Остаётся у Анны

Передача не завершена, пока получатель не принял её. Согласуйте срок, критерии результата и момент проверки. Не выдавайте лишние права и всю историю автоматически. Состав сведений должен соответствовать поручению и правилам доступа.

Моя задача / срок	Что умеет получатель	Контекст / приёмка

5. Пересчёт после передачи

Строка	Вычисление	Итог
Анна	32 -5 +1	28 часов
Борис	16 +5 +1	22 часа
Команда до	32 +16	48 часов
Команда после	28 +22	50 часов
Дополнительная работа	1 +1	2 часа
Свободно после	52 -50	2 часа

Передача устранила перегруз Анны, но потребовала времени обоих. Четыре часа резерва каждого не включены в свободные 2 часа. Теперь проверьте окна: пятничная доступность не выполняет обязательство к среде.

Мой исполнитель	До / убрали / добавили	После / доступный слот

6. Входящий объём после распределения

Ситуация H591
Новое поручение оценивается в 3 часа. У Бориса свободны 2. Без изменения плана оно не помещается: дефицит 1 час.

Вариант	Условие
Новый срок	Согласован с затронутыми участниками
Меньший первый результат	Не выдан за полную проверку
Другой исполнитель	Компетенция, доступ и окно подтверждены
Пересмотр прежнего плана	Изменения не скрыты от участников
Использование резерва	Отдельное решение, не скрытое расширение лимита

Согласуйте конкретное обещание. Недостаток времени нельзя закрывать переименованием черновика в проверенный анализ. Пустая клетка календаря ещё не означает свободный ресурс.

Новое поручение	Требуется / доступно	Принятое решение

7. Обновление по факту и остатку

Подборка H591	Часы
Первоначальная оценка	5
Уже потрачено	4
Оценка оставшегося	3
Текущий прогноз	7
Рост относительно плана	2
Нагрузка Бориса с обновлением	24

Прогноз 4+3=7, а не автоматический остаток 5-4=1. Первоначальную оценку сохраните для разбора. Рост объёма может быть связан с новыми критериями или данными; не назначайте причину без проверки. В обновлённом сценарии свободных назначаемых часов у Бориса нет.

Моя задача	План / факт / осталось	Прогноз / причина

8. Решение руководителя

Что зафиксировать	Готовый результат
Перегруженные окна	Назван человек и обязательство
Передача	Принята получателем, есть результат
Сопутствующее время	Добавлено обеим сторонам
Новый запрос	Срок и объём исполнимы
Обновление	Факт и остаток внесены раздельно

Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать поток обращений с возможностью команды выполнять обещания. Сравнивайте качество и конверсию отдельно. Часы показывают исполнимость плана, а не ценность человека.

Моё решение	Кому / что согласовать	Когда пересчитать

Источники и проверка

Asana: планирование доступности и единицы оценки

Asana: сравнение оценок, доступности и фактического времени