Распределение заявок: 18 проверок

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

Правило очереди

- [ ] **Определить задачу.** Единица учёта записана. Если нет: разделить контакт и событие.
- [ ] **Проверить повтор.** Совпала именно задача. Если нет: сверить контекст.
- [ ] **Указать компетенции.** Есть допустимые исполнители. Если нет: назначить дежурного.
- [ ] **Обновить доступность.** Есть время и срок. Если нет: проверить смену.
- [ ] **Согласовать нагрузку.** Лимит понятен. Если нет: уточнить возможность принять.
- [ ] **Зафиксировать порядок.** Приоритеты не спорят. Если нет: разобрать исключение.

Ответственность и время

- [ ] **Назначить одного.** У записи есть владелец. Если нет: передать дежурному.
- [ ] **Подтвердить принятие.** Есть отдельное событие. Если нет: проверить исполнителя.
- [ ] **Разделить ответ.** Контакт не равен назначению. Если нет: дополнить журнал.
- [ ] **Указать график.** Часы и пояс известны. Если нет: остановить спорный таймер.
- [ ] **Учесть ночь.** Два времени различаются. Если нет: пересчитать срок.
- [ ] **Сохранить источник.** Метки не меняет подмена. Если нет: вернуть исходные данные.

Подмена и проверка

- [ ] **Проверить последний контакт.** Нет параллельного звонка. Если нет: прочитать журнал.
- [ ] **Назвать резерв.** Подмена согласована. Если нет: обратиться к дежурному.
- [ ] **Сохранить передачу.** Причина и время видны. Если нет: заполнить историю.
- [ ] **Задать ожидаемое.** Есть шесть сценариев. Если нет: дополнить тест.
- [ ] **Отделить тесты.** Нет реальной рассылки. Если нет: использовать свой контур.
- [ ] **Разобрать просрочку.** Есть причина и действие. Если нет: назначить исправление.

Запишите факты и следующий шаг

Проведите тест на своих данных. До запуска запишите ожидаемого владельца и срок, после — фактическое событие. Не вызывайте реальную рассылку и не смешивайте тест с рабочим отчётом.

Смена: _____ Проверил: _____

Событие	Владелец / правило	Принято в	Следующий шаг

Ответственный — общий чат. Назначьте одного владельца.

Все записи просто в работе. Разделите принятие, ответ и договорённость.

Повтор удалён без проверки. Сохраните связь событий и новую потребность.

Два сотрудника звонят одновременно. Проверьте журнал до подмены.

Нет подходящего исполнителя. Передайте дежурному с конкретным следующим шагом.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: заявки есть, а договорённости теряются?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы. Проверьте источники, первый ответ, передачу задачи и следующий контакт. Выберите один участок без понятного владельца.

Проверить путь обращения →

Правила владельца задачи, принятия, подмены, повторов и контроля рабочего времени. Подготовлено 2026-09-16.