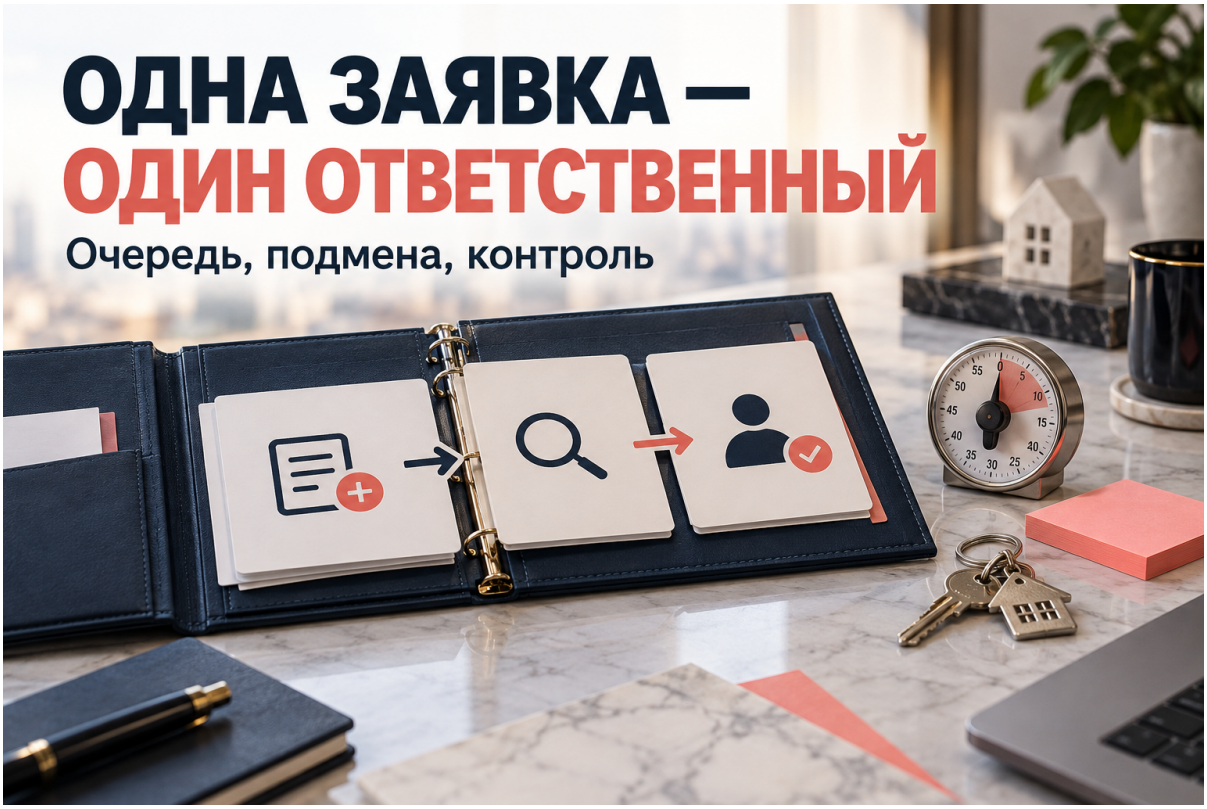
Очередь обращений: назначение, подмена и контроль

Определите одного владельца каждой задачи, порядок исключений и подмену. Проверьте правила на учебной смене до переноса в CRM.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная смена из восьми событий, матрица исключений, шесть шагов, восемнадцать проверок и два рабочих листа для своей команды.

Авторская рабочая схема, не инструкция к конкретному тарифу CRM. Роли, события и сроки вымышлены. Пять минут — выбранный срок принятия задачи, не норматив первого ответа.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Уведомление ещё не ответственность

Несколько сотрудников видят общую заявку, но неизвестно, кто уже её принял. Начните с определения задачи, доступности и владельца исключений.

Настройка	Учебная версия	Ваша версия
Режим	Ежедневно 09:00–18:00, Москва	
Принятие	5 рабочих минут	
A	Покупатели / продавцы X	
Б	Покупатели X; до 11:00 нет	
B	Покупатели Y; подмена согласуется	
Исключения	Дежурный руководитель	

Что собрать перед сменой

• Список видов задач и обслуживаемых городов без чувствительных данных клиентов.

• Доступность сотрудников на смену и согласованный лимит новых задач.

• Определения события, контакта, задачи, повтора и принятия.

• Основной владелец, резервный и дежурный по исключениям.

• Журнал времени, источника, страницы, назначения и следующего действия.

Единица, доступность, порядок

1. Определите единицу

Разделите входящее событие, контакт и конкретную задачу. Подтверждённый повтор связывайте с исходным событием; новую потребность того же человека учитывайте отдельно.

Готово: Одинаковые события не завышают число новых задач.

Не делайте так: Удалить запись только из-за совпавшего телефона.

2. Обновите доступность

До смены отметьте часы, компетенции, города и нагрузку. Для отсутствия укажите срок и порядок возвращения в очередь.

Готово: Есть актуальный список подходящих доступных исполнителей.

Не делайте так: Считать последнее появление в системе готовностью отвечать.

3. Опишите приоритеты

Сначала повтор и текущая задача, затем подходящие исполнители и очередь. Если подходящего нет, владельцем становится дежурный по исключениям.

Готово: Для каждого сценария заранее известны правило и ответственный.

Не делайте так: Оставить неудобную заявку без владельца.

Какую задачу сейчас некому принять?

Принятие, подмена и тест

4. Разделите события и сроки

Запишите назначение, принятие и первый ответ отдельно. Укажите рабочие часы и часовой пояс. Для ночной заявки сохраняйте календарное ожидание и рабочий срок.

Готово: Принятие не выдано за разговор, срок можно пересчитать.

Не делайте так: Скрыть ночь из отчёта без пояснения.

5. Согласуйте подмену

Перед передачей проверьте журнал и договорённость с клиентом. Запишите причину, старого и нового владельца, время и объём передаваемой работы.

Готово: Новый исполнитель видит контекст и принимает задачу.

Не делайте так: Запустить второй звонок, не проверив первый.

6. Протестируйте смену

Опишите ожидаемый результат для шести исключений. Пройдите их на своих тестовых данных и сохраните факт, отклонение и исправление. Только затем переносите правило в рабочую автоматизацию.

Готово: Обычная заявка и исключения имеют проверенный маршрут.

Не делайте так: Считать наличие поля ответственным проверкой всей очереди.

Какая проверка предотвратит двойной звонок?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Восемь событий — семь задач

Учебная смена, не реальные обращения. Срок принятия — пять рабочих минут при ежедневном графике 09:00–18:00 по Москве. X и Y — условные города; К1 и К2 — разные задачи.

Событие	Ситуация	Владелец / действие	Принятие
R01 · 09:00	Новый покупатель X	A	09:02; в срок
R02 · 09:01	Повтор формы R01	Связать с R01	Не новая задача
R03 · 09:10	Покупатель Y	B	09:12; в срок
R04 · 09:20	Текущая задача К1	A сохраняется	09:24; в срок
R05 · 09:30	Новый X, Б отсутствует	A; срок 09:35	09:36; поздно
R06 · 09:40	Нет компетенции	Дежурный	09:42; в срок
R07 · 10:00	Новая задача К2 клиента A	Отдельная задача A	10:03; в срок
R08 · 19:00	После смены, новый X	Дежурный → утренняя очередь	09:04 завтра; в срок

8 событий - 1 подтверждённый повтор = 7 задач для принятия. 6 приняты в срок: 6 / 7 ≈ 85,7%. Это соблюдение срока принятия, не доля состоявшихся разговоров или сделок. R05 требует разбора проверки в 09:35.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всем пришло уведомление	Указан один владелец, приём подтверждён в 09:02
Клиент уже наш	Уточнено: старая К1 или отдельная новая К2
Ночью ответили быстро	Отдельно календарное ожидание и рабочий срок

Не оставляйте исключение без владельца

Исключение	Решение	Что сохранить
Повтор одной задачи	Связать, не назначать заново	Коды событий и источники
Новая задача контакта	Отдельно подтвердить потребность	Связь с контактом
Исполнитель отсутствует	Подходящая подмена	Срок и причина отсутствия
Нет подходящего	Дежурный по исключениям	Кто найдёт решение и когда
Срок принятия вышел	Проверить журнал, затем подмена	Факт контакта и передачи
После смены	Дежурный, очередь утра	Оба вида времени

Шесть вопросов команде

1. Что у нас считается отдельной задачей?
2. Кто обновляет доступность и до какого момента?
3. Какой приоритет у повтора и текущего клиента?
4. Кто владеет записью без подходящего специалиста?
5. Как исключаем два звонка при подмене?
6. Что делаем при отключённой автоматизации?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок очереди

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

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.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Проверьте семь сценариев

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: _____ Часовой пояс: _____

Сценарий	Ожидаемый владелец	Срок принятия	Факт / отклонение
Новая обычная			
Повтор формы			
Новая задача контакта			
Отсутствует сотрудник			
Нет компетенции			
После смены			
Нет принятия			

Просрочки: _____ Задачи без владельца: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первое исправление до: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал сложных назначений

Для сложной записи сохраните причину назначения, контекст клиента и согласованное действие. Передача не удаляет исходный источник, первую страницу и рекламные метки.

Задача / исключение	Правило / владелец	Что подтвердить	Срок / подмена

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение при согласованной подмене

Ваш вопрос принял. Сегодня вместо коллеги на связи я, Алексей. Вижу, что вы выбираете двухкомнатную квартиру в городе X. Подтвердите, пожалуйста, удобно ли продолжить здесь. Используйте только действительно известную задачу и согласованную подмену; не обещайте клиенту то, что новый исполнитель не может выполнить.

Первое действие после чтения

Возьмите последние десять задач. Найдите владельца, время принятия и ближайшее действие. По первой пустой строке определите правило, ответственного за исправление и тестовый сценарий.

Владелец правила: _____ Резерв: _____

Следующий тест: _____ Дата: _____

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 →

Подготовлено 16.09.2026. Авторская схема организации работы; события и расчёт вымышлены. Возможности очереди, таймеров и журналов проверяются в конкретной CRM отдельно. Внешняя автоматизация этим документом не настраивалась.