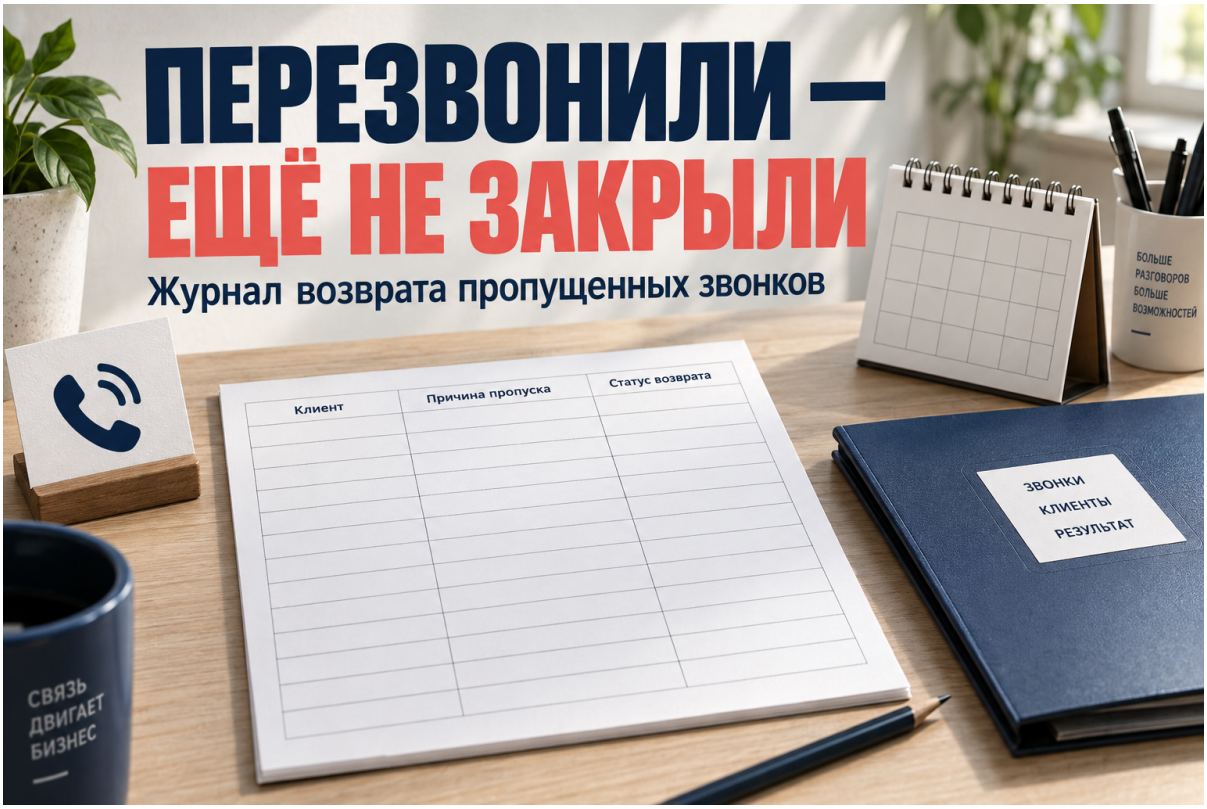
Пропущенные звонки: очередь ответа и журнал закрытия

Назначьте владельца каждого пропуска, сохраните попытки связи и закрывайте очередь по понятному результату, а не по нажатию кнопки вызова.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Хронология звонка после смены, шесть шагов, восемнадцать проверок, четыре теста и два журнала: очередь и контроль обработки.

Авторская схема процесса. График, тридцатиминутное правило и числа вымышлены; это не отраслевой норматив. Возможности вашей телефонии и интеграции проверяются отдельно.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Пропуск после окончания смены

Есть уведомления о пропусках, но непонятно, кто перезвонил и состоялся ли разговор. Начните с одной очереди и ясного правила закрытия.

Параметр	Учебное правило	Ваш процесс
График	09:00–18:00, Москва	
Первая попытка	До 30 рабочих минут	
Пропуск	21 сентября, 19:20	
Ответственный	Дежурный следующего дня	
Первый возврат	22 сентября, 09:15; нет ответа	
Контакт	Входящий 22 сентября, 09:22	

Что договориться считать и выполнять

- Рабочий график, часовой пояс и выполнимый срок первой попытки.
- Ответственный за очередь и резерв при его отсутствии.
- Журнал событий телефонии и связь с рабочими обращениями.
- Статусы попыток, согласованного времени и закрытия.
- Помеченные тестовые записи для проверки четырёх сценариев.

Очередь, владелец, контекст

1. Определите состав очереди

Разделите событие пропуска и уникальное обращение. Повторы связывайте по проверенному контексту, сохраняя исходные события. Отдельно отметьте тесты, ошибочные и подтверждённые нецелевые звонки. Общий номер не доказывает одинаковую задачу.

Готово: Понятно, какие события входят в одну цепочку и какие остаются отдельно.

Не делайте так: Создать несколько поручений разным менеджерам по одному незакрытому вопросу.

2. Назначьте исполнителя и срок

У каждой записи должен быть один владелец и резервный порядок. Уточните график и правило для пропуска вне смены. Срок первой попытки должен быть выполним командой. Общий чат с уведомлением не заменяет назначение.

Готово: Ни одно открытое обращение не осталось без владельца и времени действия.

Не делайте так: Написать всем сотрудникам и ждать добровольного обратного звонка.

3. Проверьте контекст перед попыткой

Сверьте, не ответил ли коллега, нет ли согласованного времени и ограничения контакта. Посмотрите последнее обещание. Неизвестную причину звонка оставьте вопросом. Начните с представления и уточнения, удобно ли разговаривать.

Готово: Повторная попытка продолжает историю и не дублирует действия команды.

Не делайте так: Дать длинную презентацию, не уточнив, кто и по какому вопросу звонил.

Кто подхватывает очередь, пока вы на показе?

Результат, закрытие, проверка

4. Отметьте результат и продолжение

Запишите время и результат попытки. Нет ответа не равно отказу. При переносе укажите конкретное время и пояс; при просьбе не звонить прекратите повторы. Перед новым действием проверьте, не пришёл ли ответ другим согласованным каналом.

Готово: У открытой записи есть понятный следующий шаг и учтены пожелания человека.

Не делайте так: Закрыть обращение только потому, что исходящий вызов состоялся технически.

5. Закройте по подтверждённому основанию

После разговора уточните вопрос, зафиксируйте итог и нужное обещание. Уберите лишние задачи возврата по той же цепочке, сохранив самостоятельные обязательства. Если обратного номера нет, отметьте ограничение отдельно, не создавая невыполнимый перезвон.

Готово: Основание закрытия известно, новые обещания не потеряны.

Не делайте так: Считать закрытие очереди возврата завершением всей работы с клиентом.

6. Испытайте правила и сверяйте журналы

Проверьте четыре сценария на тестовых записях: рабочее время, после смены, повтор и ответ до возврата. Сверьте уведомления, владельца, срок и отмену лишних задач. При сбое сравните телефонию с очередью и включите резервный контроль.

Готово: Известны ожидаемые результаты и фактическое поведение каждой ветки.

Не делайте так: Объявить автоматизацию готовой после одного появившегося события.

Какой статус остаётся после попытки без ответа?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

13 часов 55 минут или 15 минут?

Вымышленная команда, время московское. График 09:00–18:00; первая попытка до 30 рабочих минут. Это учебное внутреннее правило, не норматив сервиса.

Событие	Время	Статус	Следующее действие
Пропущенный	21 сентября, 19:20	Вне графика	Очередь следующего дня
Начало смены	22 сентября, 09:00	Назначен дежурный	Первая попытка
Исходящий возврат	22 сентября, 09:15	Нет ответа	Оставить открытым
Клиент позвонил	22 сентября, 09:22	Контакт состоялся	Уточнить вопрос
Итог разговора	После соединения	Результат записан	Сохранить обещание

Первая попытка: через 13 ч 55 мин календарного времени и через 15 рабочих минут. Контакт произошёл позже. После него отменяются только ненужные повторы, не самостоятельные обещания.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Перезвонил — закрыто	Попытка без ответа; следующий шаг назначен
Ответили за 15 минут	15 рабочих минут, 13 ч 55 мин календарных
Он не ответил — отказ	Нет ответа; предпочтения и дальнейшее действие проверяются

Четыре обязательных теста

Ситуация	Что делать	Критерий проверки
Пропуск в смену	Назначить владельца и срок	Задача видна исполнителю
Пропуск после смены	Очередь следующего периода	Срок учитывает график
Повтор того же вопроса	Связать события	Нет параллельных перезвонов
Ответ до возврата	Обновить итог и задачи	Лишний повтор отменён

Учебный отчёт: 8 событий, 2 повторных; 6 уникальных обращений. Все числа вымышлены, два случая ещё открыты.

Результат	Число	Что означает
Контакт состоялся	4	Разговор подтверждён
Нет ответа	1	Открытое обращение
Время согласовано	1	Будущий контакт
Доля контакта	4 / 6 ≈ 66,7%	На момент отчёта, не продажи

Пять вопросов к очереди

1. У каждого открытого обращения есть владелец?
2. Срок считается в календарных или рабочих минутах?
3. Повторы сохранены в истории одной проверенной цепочки?
4. После ответа отменились ли лишние задачи?
5. Какие случаи ещё открыты и почему?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок возврата и результата

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

Очередь и назначение

- [ ] **Определить обращение.** Повторы не считаются новыми вслепую. Если нет: сопоставить контекст.
- [ ] **Сохранить события.** Исходное время доступно. Если нет: добавить журнал.
- [ ] **Пометить тесты.** Не входят в клиентов. Если нет: исключить из отчёта.
- [ ] **Назначить владельца.** Один исполнитель. Если нет: убрать общую неопределённость.
- [ ] **Определить резерв.** Отсутствие не блокирует. Если нет: уточнить замену.
- [ ] **Согласовать график.** Пояс и смена ясны. Если нет: записать правило.

Попытка и результат

- [ ] **Назначить срок.** Реально выполнить. Если нет: уточнить загрузку.
- [ ] **Проверить историю.** Коллега ещё не ответил. Если нет: снять лишний повтор.
- [ ] **Проверить ограничения.** Предпочтения видны. Если нет: не звонить вопреки просьбе.
- [ ] **Записать попытку.** Время и результат есть. Если нет: добавить запись.
- [ ] **Согласовать перенос.** Дата и время конкретны. Если нет: уточнить «потом».
- [ ] **Отделить отказ.** Нет ответа не назван отказом. Если нет: исправить статус.

Закрытие и контроль

- [ ] **Указать основание.** Итог контакта понятен. Если нет: оставить на уточнении.
- [ ] **Сохранить обещания.** Новые задачи не потеряны. Если нет: назначить исполнителя.
- [ ] **Отменить лишнее.** Нет повторного возврата после ответа. Если нет: обновить очередь.
- [ ] **Отметить отсутствие номера.** Ограничение сохранено. Если нет: не выдумывать контакт.
- [ ] **Пройти четыре теста.** Каждая ветка проверена. Если нет: исправить сбой.
- [ ] **Сверить отчёт.** Определения и открытые случаи видны. Если нет: не смешивать попытки и контакты.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Очередь возврата звонков

Сохраняйте повторы в истории проверенной цепочки. Указывайте пояс и тип срока. Не закрывайте запись только по исходящему вызову.

Период: _____ Часовой пояс: _____

Обращение / время	Кто / срок	Попытка / результат	Следующий шаг

Открыто обращений: _____ Без владельца: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая сверка: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал проверки и сбоев

Испытайте рабочее время, пропуск после смены, повтор и входящий ответ до возврата. Тесты отделены от реальных клиентов.

Сценарий / событие	Ожидаемый результат	Фактический результат	Исправление / кто

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет владельца. Назначьте исполнителя и резерв.

Нет ответа назван отказом. Исправьте статус и следующий шаг.

Срок без указания типа времени. Подпишите календарные или рабочие минуты.

После разговора снова звонит коллега. Обновите общую очередь и отмените лишнее.

Телефония видит пропуск, очередь нет. Разберите передачу события и включите резерв.

Согласуйте следующий шаг

Короткое начало обратного разговора

Здравствуйте, это [имя], [агентство]. Вижу ваш звонок на наш рабочий номер. Удобно сейчас уточнить вопрос? Если сейчас неудобно: когда лучше связаться и в каком часовом поясе? После ответа запишите согласованное время и проверьте, что другая задача не вызовет лишний повтор.

Первое действие после чтения

Возьмите последний рабочий день и найдите один пропуск без понятного итога. Проверьте контекст, назначьте владельца и срок. После контакта запишите результат и сохраните новое обещание отдельно.

Ответственный за очередь / резерв: _____

Рабочий график: _____ Правило срока: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сколько обращений теряется до первого разговора?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте приём заявок, скорость реакции и фиксацию договорённостей в своей работе.

Проверить приём обращений →

Авторская схема, подготовлена 16.09.2026. График, время, лимит 30 рабочих минут и отчёт 8/6/4 вымышлены. Это не замер конкретной команды и не обещание работы любой интеграции.