Два вторых места. Ошибка или равенство? Карта К294

Заполненные формулы, правила равенства, контроль диапазона и журнал разбора сроков ответа.



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. Паспорт показателя K294

Учебные четыре обращения не описывают реальных клиентов и не устанавливают норматив ответа. Формулы показывают ожидаемые результаты, не выполнение в установленном Excel.

Поле	Правило упражнения
Строка	Одно обращение
Показатель	Минуты до первого содержательного ответа
Автоответ	Не считается содержательным
Первое место	Меньший срок
Пропуски	В учебном наборе отсутствуют

Мой показатель / группа	Определение / единица / пропуски

2. Введите четыре числа

Строка	Ячейка подписи	Ячейка числа	Минуты
А	A2	B2	4
Б	A3	B3	7
В	A4	B4	7
Г	A5	B5	12

Числа вводятся без слова «мин» внутри значения. Единица указывается в заголовке. Неизвестный срок не заменяется нулём.

Моя строка	Источник / числовое значение

3. Формула по возрастанию

C2
=РАНГ.РВ(B2;$B$2:$B$5;1)

Английская версия
=RANK.EQ(B2,$B$2:$B$5,1)

Часть	Смысл
B2	Текущее значение
$B$2:$B$5	Один фиксированный список
1	Меньшее значение получает меньший ранг

Скопируйте до C5 и проверьте, что сравниваются те же четыре ячейки. Разделители зависят от настроек.

Моя формула	Направление / диапазон

4. Два вторых места не ошибка

K294. Равенство сохраняется в ранге

4 мин	7 мин	7 мин	12 мин
Ранг 1	Ранг 2	Ранг 2	Ранг 4

Перед 12 три значения. Его место четвёртое.

Учебные данные. Первое место означает меньший срок.

Равные семёрки получают одинаковый второй ранг

Минуты	РАНГ.РВ, порядок 1
4	1
7	2
7	2
12	4

Перед 12 стоят три значения. Третье место пропущено из-за равенства, а не из-за пропавшего обращения.

Моя связка	Почему следующий ранг именно такой

5. Что меняет РАНГ.СР

D2
=РАНГ.СР(B2;$B$2:$B$5;1)

Минуты	РАНГ.РВ	РАНГ.СР
4	1	1
7	2	2,5
7	2	2,5
12	4	4

Семёрки занимали бы позиции 2 и 3. Средний ранг равен 2,5. Это положение в списке, не минуты и не количество заявок.

Выбранное правило равенства	Зачем оно нужно в моём отчёте

6. Проверьте направление

Минуты	Порядок 1	Порядок 0
4	1	4
7	2	2
7	2	2
12	4	1

Подпись обязательна
Первое место означает меньший срок ответа. При порядке 0 первое место получает наибольшее число; функция не знает, какое направление полезно бизнесу.

Мой показатель	Первое место означает / аргумент

7. Диапазон и новые строки

Текущая строка меняется, список остаётся

C2: РАНГ.РВ(B2; $B$2:$B$5; 1)

C5: РАНГ.РВ(B5; $B$2:$B$5; 1)

B2 → B5: текущее значение

$B$2:$B$5: единая группа сравнения

Новая строка B6 требует пересмотра области.

Ссылка на строку меняется, список сравнения остаётся тем же

Проверка	Ожидание
Первая строка	B2 сравнивается с B2:B5
Последняя строка	B5 сравнивается с B2:B5
Новая строка B6	Область сравнения пересмотрена
Фильтр или скрытие	Не считается автоматическим изменением ссылки

Не ранжируйте разные строки относительно случайно сдвинувшихся наборов.

8. Разные значения могут выглядеть одинаково

Ситуация	Проверка
Обе ячейки показывают 7	Посмотреть фактические значения
Разные ранги	Уточнить точность и округление
Число хранится текстом	Проверить исходный тип
Неизвестный срок	Отдельный статус, не ноль
Нужна уникальная очередь	Дополнительное явное правило

В K294 семёрки действительно равны. Не добавляйте случайные доли к исходным данным ради уникальных мест.

Моё расхождение	Одна проверяемая причина / результат

9. От ранга к разбору обращения

Вопрос	Что выяснить
Что спросил клиент?	Сложность и контекст
Что получил?	Содержательность ответа
Следующий шаг	Есть ли договорённость
Условия	Рабочее время и доступность
Состав сравнения	Кто включён и почему

Не рейтинг всей работы
Четыре срока не доказывают качество сотрудников. Место может измениться при смене списка без изменения самого времени.

Случай для разбора	Действие / основание / следующий шаг

10. Журнал проверки рангов

Показатель / период / список	Правило / формула / контрольный результат

Официальные справки Microsoft изучены 13.11.2026. Сохраняйте исходные минуты рядом с рангами и объясняйте условия сравнения.

Источники и проверка

Microsoft. RANK.EQ function

Microsoft. RANK.AVG function