Назначение обращения: контроль основания

Проверить	Что должно быть ясно
[ ] Смысл	Это новая задача или продолжение?
[ ] Повтор	Нет ли параллельного обращения по тому же вопросу?
[ ] Профиль	Исполнитель компетентен или организована передача
[ ] Доступность	Учтён актуальный график
[ ] Нагрузка	Учтены реальные обязательства
[ ] Выбор	Есть объяснимое правило внутри группы
[ ] Принятие	Исполнитель подтвердил работу
[ ] Ожидание	Назначен контроль непринятых задач
[ ] Исключение	Есть запасной маршрут и полномочный участник
[ ] Контекст	При передаче сохранены условия и обещания

Отдельно от оплаты
Первичное назначение и права на вознаграждение не следует смешивать. Применяйте согласованные условия сотрудничества отдельно.

Версия правил: _____. Проверяющий: _____.

Каналы и исключения: приёмка порядка

Канал / сценарий	Результат проверки
[ ] Форма сайта	Назначение и принятие проверены
[ ] Сообщение в чат	Очередь соответствует описанному правилу
[ ] Почта	Продолжение и новый запрос различаются
[ ] Звонок	Есть порядок при отсутствии ответа
[ ] Все недоступны	Понятно, кто контролирует ожидание
[ ] Повтор из другого канала	Нет независимого двойного сопровождения

Учебный учёт	Верный вывод
12 записей минус 2 повтора	10 уникальных новых задач
5 + 3 + 2 назначения	Учёт полон в этом наборе
Разное количество у агентов	Справедливость требует проверки условий

Не прошедший сценарий	Причина	Повторная проверка

Что меняем: _____. Кто уведомит команду: _____.

Источники и проверка

Битрикс 24: распределение обращений из разных каналов