Матрица назначения обращений и исключений

Матрица компетенций и доступности, правила назначения, принятие обращений и шесть сценариев исключений.



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.

Сначала правило, затем автоматизация

Комплект помогает описать начальное назначение обращений и исключения. Он не устанавливает условия оплаты или права на комиссию. Все сотрудники, числа и обращения в примерах вымышлены. Для реальной настройки согласуйте полномочия, график и условия работы команды.

Шаг	Что решаем	Что сохраняем
1. Смысл обращения	Новая задача или продолжение существующей?	Связь с прежним контекстом
2. Подходящая группа	Кто компетентен и может работать с задачей?	Основание выбора группы
3. Доступность	Кто способен принять сейчас по графику?	Актуальное состояние
4. Назначение	Как выбрать внутри группы?	Правило и ответственного
5. Принятие	Увидел ли исполнитель задачу?	Время и подтверждение
6. Исключение	Что делать, если обычный путь не сработал?	Запасной маршрут и владелец

Клиент не объект внутреннего спора
Сначала обеспечьте понятное продолжение помощи. Разногласия о вознаграждении рассматривайте отдельно по согласованным условиям.

Начинайте с малого числа понятных групп. Если тема неизвестна, предусмотрите уточнение задачи, а не угадывание специализации.

Учебная матрица команды

Участник	Компетенция	Текущее состояние	Допустимое назначение
Анна	Жилая недвижимость	Есть окно для приёма	Новая жилая задача
Борис	Жилая недвижимость	Выезд и текущие обязательства	Продолжение по согласованному порядку либо позже
Вера	Коммерческие помещения	Доступна	Новая коммерческая задача

Матрица описывает только учебный момент времени. Доступность нужно обновлять. Число карточек не учитывает дорогу, сложность задачи и обещанные сроки.

Новое обращение	Учебное решение	Основание
Купить квартиру	Анна	Подходящая компетенция и доступность
Найти помещение под бизнес	Вера	Профиль задачи
Продолжить дело Бориса	Уточнить допустимый первичный ответ и возврат Борису	Контекст действующей работы и его доступность

Если единственный специалист недоступен
Первичный приём можно отделить от профессионального сопровождения. Принимающий фиксирует задачу и организует передачу, не обещая выводов вне компетенции.

Кто обновляет доступность в моей команде: _____. Где видны ограничения: _____.

Выбор внутри подходящей группы

Подход	Когда применим	Что проверить
По очереди	Сопоставимые новые задачи и условия	Участники доступны, пропуск имеет основание
По нагрузке	Различается объём текущих обязательств	Счётчик отражает значимую работу
Продолжение у ответственного	Есть активная задача и подходящий исполнитель	Контекст актуален, пожелание клиента учтено
Ручное исключение	Обычное правило не описывает ситуацию	Назначен принимающий решение и сохранена причина

Не смешивайте режимы незаметно. Если часть обращений распределяется вручную, отметьте основание, иначе команда не сможет объяснить итоговое соотношение.

Пример последовательности
Сначала определить существующую задачу. Для новой определить профиль. Затем исключить недоступных по принятому порядку. Среди оставшихся применить согласованный способ выбора. Если кандидатов нет, включить запасной маршрут.

Это авторская логика обсуждения. Поведение вашей CRM может отличаться: нужно проверить настройки, доступность функций и каждый используемый канал.

Принятие и возврат в очередь

Событие	Что показывает	Что не доказывает
Поступление	Когда запрос пришёл в систему	Что агент его увидел
Назначение	Кому поручено продолжение	Что исполнитель принял задачу
Принятие	Исполнитель подтвердил работу	Что клиент уже получил ответ
Содержательная реакция	Началась работа по смыслу запроса	Что задача решена полностью

Порядок должен отвечать на вопросы: сколько можно ждать принятия по вашему графику, кто контролирует ожидание, когда назначение меняется и что делать при отсутствии всех подходящих сотрудников. Универсального срока для любой команды здесь нет.

Не теряйте общее ожидание
Если обращение долго лежало до назначения, не скрывайте это быстрым ответом после назначения. Сохраняйте все нужные моменты отдельно.

Ситуация	Наш срок / условие	Кто принимает решение
Не принято		
Все недоступны		
Вне рабочего графика		

Что обещает автоматический ответ: _____. Может ли команда это выполнить: _____.

Шесть исключений до первого спора

Исключение	Первое решение	Что сохранить
Повтор из другого канала	Проверить, та ли это задача	Связь записей без потери истории
Просьба о конкретном агенте	Уточнить возможность и ожидания	Желание клиента и согласованный порядок
Отсутствующий сотрудник	Применить замещение	Кто ответит и кто продолжит
Неизвестная тема	Назначить уточнение	Вопросы и предел первичного приёма
Перегрузка	Проверить обязательства и очередь	Причину изменения назначения
Ошибка профиля	Передать подходящему участнику	Контекст и подтверждение принятия

При передаче новому участнику нужны смысл запроса, обязательные условия, обещания и открытые вопросы. Один номер телефона не является полноценной передачей.

Разные вопросы
Кто продолжает помощь сейчас и как рассчитывается вознаграждение могут регулироваться разными договорённостями. Кнопка назначения не решает спор о комиссии.

Кто рассматривает исключения: _____. Как сотрудник сообщает об ошибке: _____. Где видна причина решения: _____.

Проверка на учебном наборе

Сценарий	Что ожидаем от процесса
Новая квартира	Назначение подходящему доступному агенту
Коммерческий объект	Профильная группа или явная передача
Продолжение активной задачи	Сохранение контекста и подходящего владельца
Просьба об отсутствующем агенте	Понятный первичный ответ и согласованный дальнейший путь
Вне графика	Честное ожидание и назначенный контроль
Повтор другого канала	Отсутствие параллельного независимого сопровождения

Учебный учёт: 12 входящих записей, из них 2 повторяют уже учтённые задачи. Для проверки первичного назначения остаётся 10 новых уникальных задач. Они распределены 5 + 3 + 2 = 10.

Чего этот расчёт не доказывает
Равенство суммы проверяет полноту учёта. Оно не подтверждает справедливость, качество или подходящую нагрузку. Для этого нужны профиль, доступность и содержание задач.

При проверке реальной системы используйте согласованные тестовые данные и сценарии. Не создавайте лишние сообщения клиентам или заявки во внешних каналах без соответствующего разрешения.

Рабочая форма правил назначения

Команда: _____. Версия и дата: _____. Ответственный за порядок: _____.

Элемент правила	Наше решение	Где проверить
Новая / прежняя задача		
Подходящие группы		
Доступность и нагрузка		
Выбор внутри группы		
Принятие и возврат		
Исключения / замещение		

Каналы, которые используем: _____. Что будет, если все недоступны: _____. Кто увидит зависшее обращение: _____.

Проверяйте каждый вход
Настроенная очередь чата не подтверждает правильность назначения из формы, почты или звонка. В официальной справке Битрикс 24 эти настройки описаны отдельно.

Журнал проверок и пересмотра

Канал и сценарий	Ожидали / получили	Исправление и проверяющий

Наблюдение	Вопрос к правилу
Много непринятых	Действительно ли доступны назначенные сотрудники?
Частые переназначения	Правильно ли определяется профиль?
Параллельная работа	Находится ли прежняя задача?
Споры о количестве	Учитываются ли состав задач и график?
Исключения повторяются	Пора ли изменить основной порядок?

Одно изменение следующей версии: _____. Какие сценарии проверим повторно: _____. Кто объяснит команде изменение: _____.

Критерий полезности
Клиент понимает, кто ему помогает, задача принята, условия назначения объяснимы, а нагрузка выполнима. Один красивый счётчик распределения этого не подтверждает.

Матрица и учебные сценарии подготовлены Нейросистемой риелтора. Адаптируйте их под реальную специализацию, график и полномочия команды.

Источники и проверка

Битрикс 24: распределение обращений из разных каналов