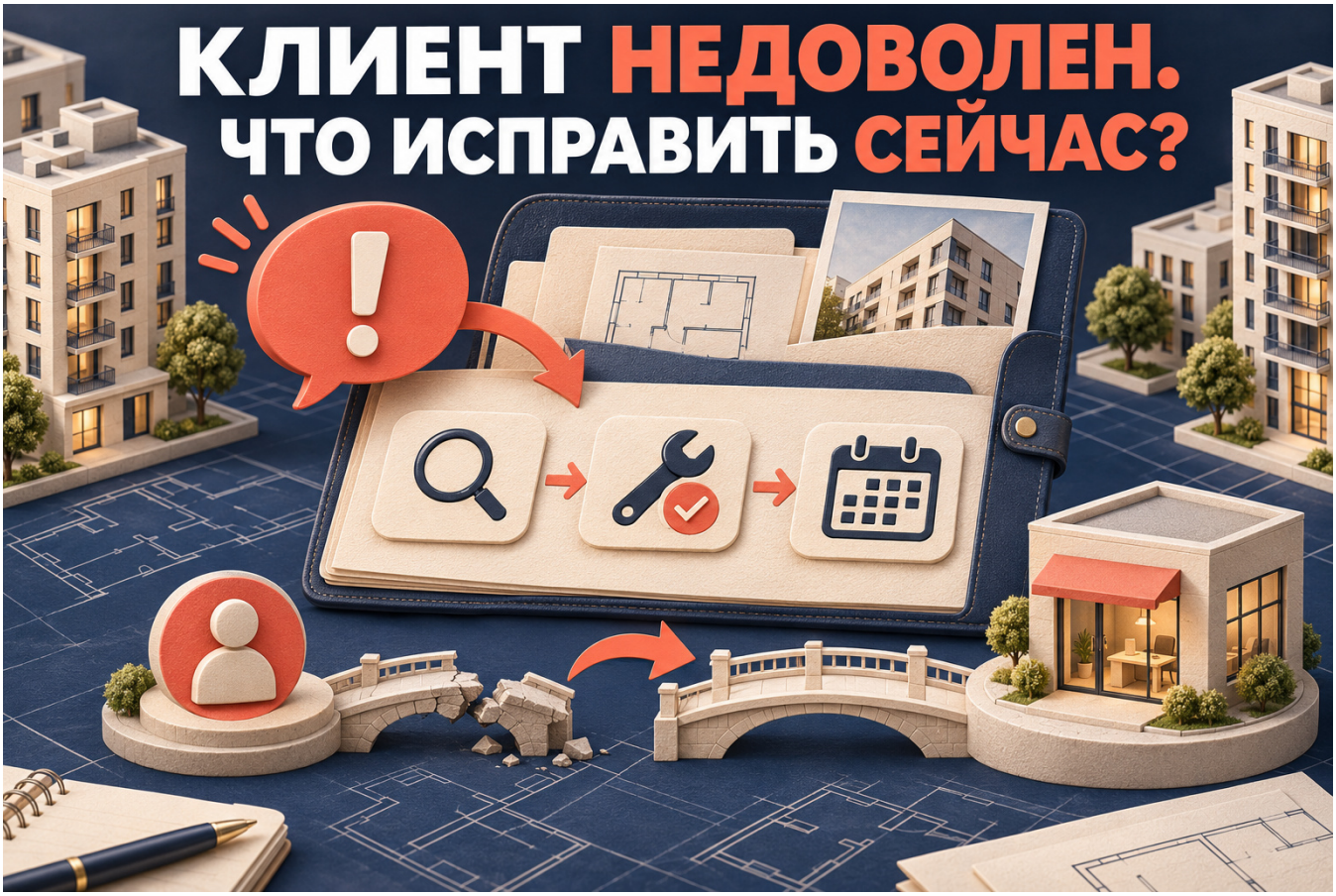
Журнал Ж551: от разных каналов до проверенного результата

Соберите сообщения в один случай, проверьте каждый пункт и закройте обращение по выполнению действий, сохранив историю.



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. Один случай, несколько каналов

Поле	Учебный Ж551
Предмет	Расхождение времени встречи и отсутствие подтверждения
Первое сообщение	14:20, чат агента
Повторный канал	14:35, звонок руководителю
Подтверждение	14:50, владелец случая
Состав	Один эпизод, два проверяемых пункта

Сохраните исходные даты и сообщения. Внутренняя передача не начинает историю заново. Отдельно проверьте предмет требования и применимые сроки: учебный журнал не устанавливает универсального срока рассмотрения.

Мой номер / предмет	Первое получение	Владелец

2. Правило объединения

Ситуация	Действие
Тот же человек, объект и эпизод	Привязать сообщение к существующему случаю
Новое подтверждение того же эпизода	Добавить факт, пересмотреть вывод при необходимости
Другой эпизод	Отдельный связанный случай или пункт по правилу
Похожая фамилия	Не объединять без проверки связи

Дубликат канала не означает ненужное сообщение. Оно может уточнять требование. Не удаляйте историю и не объединяйте автоматически все проблемы человека в одну бесконечную карточку.

Сообщение / дата	Связанный случай	Что нового добавлено

3. Два пункта Ж551

Пункт	Что проверяем	Нужный результат
А: время	Клиенту назвали 14:00, с собственником 15:00	Сверить и подтвердить верное время
Б: подтверждение	Кто и когда сообщил изменение	Установить причину и порядок следующей встречи

Для каждого пункта разделите утверждение, подтверждение и неизвестное. Наличие записи в одном канале не описывает все контакты. Уточните каналы и версии сообщений, не заменяя проверку обвинением.

Мой пункт	Что подтверждено / неизвестно	Ожидаемый результат

4. Владелец и общий статус

Роль	Что делает
Первый получатель	Фиксирует исходное сообщение
Владелец случая	Собирает пункты и сообщает общий статус
Проверяющий	Сверяет факты и объяснения участников
Уполномоченный на решение	Согласует доступное исправление
Исполнитель	Подтверждает выполнение действия

Учебное подтверждение
Зафиксировал вопросы о времени и отсутствии подтверждения. Сверю записи с участниками. Сегодня к 17:00 сообщу результат либо точный статус оставшегося вопроса.

По возможности спорный эпизод проверяет не участник спорного решения. Выслушайте и сотрудника. Обещайте своё контрольное действие, а не неподтверждённый срок чужого заключения.

Мои роли	Что передать	Когда общий статус

5. Закрытие каждого пункта

Пункт Ж551	Состояние	Основание
А: время	Действие выполнено	Сверено и отправлено подтверждение
Б: отсутствие сообщения	Открыт	Нужно установить причину и порядок
Случай целиком	Ещё не закрыт	Один пункт требует работы

Доставка ответа, выполнение исправления и согласие клиента не равны. Сохраняйте разногласие и дальнейший порядок. Не ставьте «доволен» по молчанию. Не обусловливайте обычное исправление собственного сбоя удалением отзыва.

Пункт	Выполнено / подтверждение	Что осталось

6. Повторное открытие

Причина	Что сохраняем	Следующий шаг
Новое доказательство	Прежний вывод и новый факт	Повторная проверка пункта
Обещание не выполнено	Срок и основание прежнего закрытия	Исполнение и проверка
Ответ непонятен	Исходный вопрос и объяснение	Уточнение либо пересмотр
Новый эпизод	Связь с предыдущей историей	Самостоятельный разбор

Не стирайте первое обращение. Отметьте дату и причину нового открытия. Для ожидания укажите, какой материал запрошен, у кого и что сообщите при задержке. «Ждём» без владельца и контрольного момента не является рабочим состоянием.

Повтор / основание	Открытый пункт	Исполнитель / контроль

7. Отчёт по учебному журналу

Показатель	Значение	Смысл
Сообщения	20	Контакты по разным каналам
Уникальные случаи	12	Единица учёта жалобы
Закрыты / открыты	8 /4	Состояние на дату среза
Повторно открывались	3 из 12	Дополнительный признак
Доля повторных	25%	Не добавлять 3 к 12

8 /12 ×100 =66,7% закрытых с округлением. Это не удовлетворённость и не правомерность решения. Три повторных входят в те же 12 случаев и могут быть среди закрытых или открытых. Сообщения не равны людям.

Мой период / определение	Случаи и сообщения	Что показатель не доказывает

8. Изменение после разбора

Исправление для Ж551
При изменении времени ведущий агент отправляет единое подтверждение участникам по согласованным каналам и проверяет необходимые ответы.

Проверяем	Доказательство
Новое правило понятно	Коллега проходит учебный случай
Действие выполнено	Есть нужное подтверждение
Клиенту сообщён результат	Записан канал и содержание
Причина не потеряна	Изменение связано с конкретным сбоем

Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать жалобу с потерей информации в общей работе. Разберите один обезличенный случай: каналы, пункты, основания, решения и исполнение. Не ограничивайтесь отметкой «поговорили с агентом».

Причина	Изменение процесса	Кто проверит результат

Источники и проверка

Public Service Ombudsman: принципы рассмотрения жалоб

Public Service Ombudsman: исправление подтверждённого сбоя