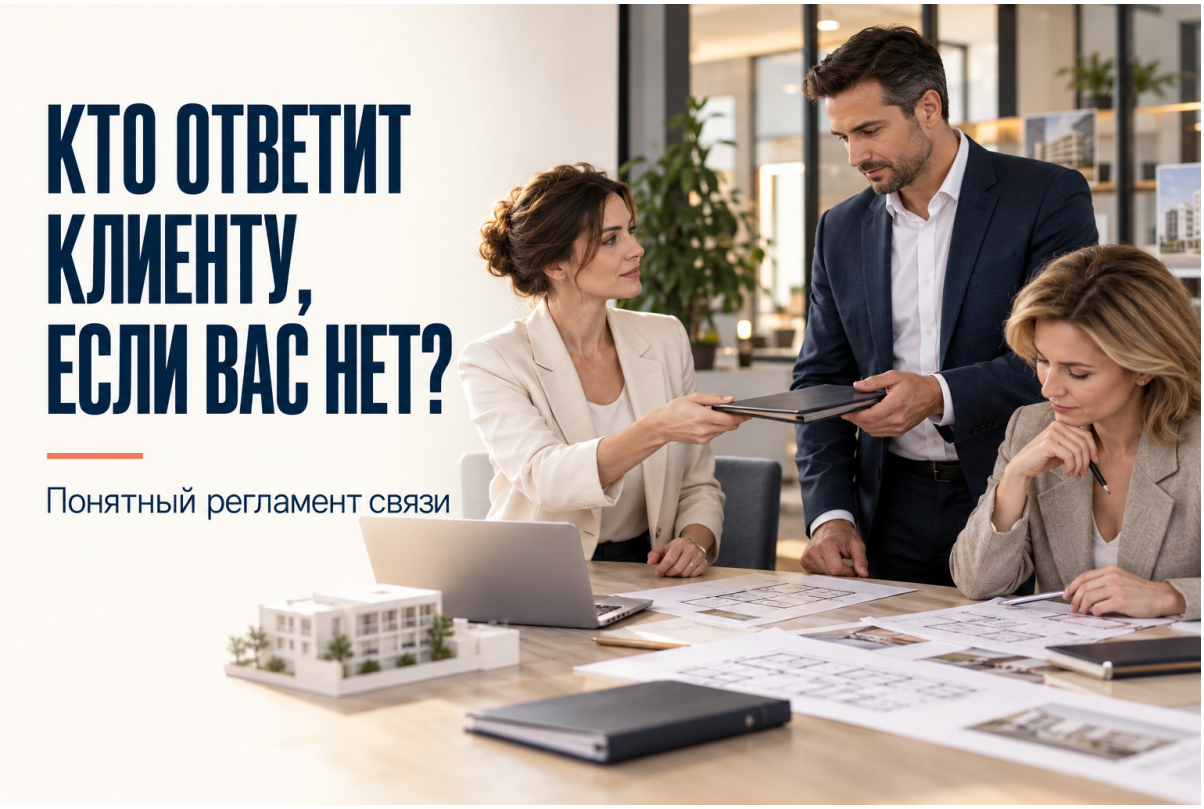
Регламент связи: сроки ответа, исключения и передача вопросов

Опишите понятные правила первого ответа, решения вопроса и передачи коллеге. Согласуйте клиентскую версию и проверьте, кто отвечает за продолжение при отсутствии ведущего агента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карточка ГР, форма правил, журнал передачи и короткая версия для клиента.

Рабочая организация общения. Учебный режим ГР не является обязательным стандартом отрасли или автоматическим условием для ваших клиентов.

Бриф правил общения

Когда с клиентом работают несколько сотрудников или ведущий агент бывает недоступен и нужно сохранить ответственность за вопросы.

Состояние	Что фиксировать	Что не считать итогом
Вопрос поступил	Предмет, канал, время	Просмотр уведомления
Первый ответ	Исполнитель и следующий шаг	Полное решение вопроса
Передача	Явное принятие коллегой	Упоминание в общем чате
Завершение	Результат и открытые вопросы	Запись решено без факта

Что собрать для регламента

• Типовые ситуации потери связи.

• Действующие обещания клиентам.

• Реальные рабочие часы и доступные каналы.

• Ведущий, заменяющий и ответственные за части работы.

• Критерии первого ответа и решения вопроса.

• Правило передачи, исключения и текущая версия документа.

Разрыв, результат и владелец

1. Найдите повторяющийся разрыв

Разберите несколько обезличенных обращений от поступления до результата. Определите, где не было владельца, срока или понятного сообщения клиенту.

Готово: Правило отвечает реальной рабочей ситуации.

Не делайте так: Написать общий документ о вежливости без маршрута вопроса.

2. Определите измеримые результаты

Отдельно опишите первый ответ, статус и решение. Уточните состав содержательной реакции. Укажите рабочие часы и границы расчёта сроков.

Готово: Команда одинаково понимает, что именно измеряется.

Не делайте так: Считать автоматическое получено готовым решением.

3. Назначьте владельца и резерв

Для события укажите одного ответственного за сообщение. Определите замену при отсутствии. Данные могут готовить разные люди, но общий результат имеет владельца.

Готово: Вопрос не остаётся между двумя сотрудниками.

Не делайте так: Считать всех в чате равноправными ответственными.

Где теряется ответственность

Передача, клиентская версия и проверка

4. Закрепите принятие передачи

Передайте предмет, источники, уже сказанное, срок и открытые зависимости. Коллега подтверждает принятие. До подтверждения прежний исполнитель сохраняет контроль.

Готово: Есть понятный переход ответственности, не просто пересылка.

Не делайте так: Закрыть свою задачу после сообщения Павел, посмотри.

5. Объясните порядок клиенту

Дайте короткую версию: канал, режим, смысл первого ответа, замена и согласование следующих сроков. Индивидуальные обещания храните отдельно от общего правила.

Готово: Клиент понимает, где ждать продолжение и кто его ведёт.

Не делайте так: Менять принятое обещание ссылкой на скрытый регламент.

6. Проверьте случаи и обновление

Дайте двум сотрудникам обычный вопрос, передачу и внешнюю задержку. Сравните решения. Укажите версию документа и проверяйте исполнение по фактам.

Готово: Правила дают одинаковый ответ в типовых ситуациях.

Не делайте так: Оценивать только число закрытых карточек.

Что должен понять коллега

ГР: вопрос о комплектации

Учебный пример ГР. 26 ноября Сергей спрашивает о комплектации в объявлении. Наталья отвечает, затем передаёт проверку Павлу на время своего отсутствия.

Пункт	Факт ГР	Граница
Режим	Будни с 9:00 до 18:00	Не круглосуточная связь
Первый ответ	До 2 рабочих часов	Не срок полного решения
Поступление	26 ноября в 16:40	Вопрос ещё открыт
Ответ Натальи	16:55, названа проверка	Не готовая сверка
Принятие Павлом	17:10 подтверждено	Не одна пересылка
Статус Сергею	27 ноября в 12:00 согласован	Не обещание всех внешних данных

Пятнадцать минут до первого ответа показывают только этот этап. Задача о комплектации остаётся открытой до проверенного результата.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Отвечаем оперативно»	«Укажите рабочий период и состав первого ответа»
«Павел, посмотри»	«Прими вопрос, источники и срок 27 ноября 12:00»
«По регламенту это завтра»	«Отдельно обещанный срок сохраняем или обсуждаем изменение»

Правило для рабочего исключения

Ситуация	Проверить	Действие
Агент недоступен	Кто назначен резервом	Передать с подтверждением принятия
Нужен внешний ответ	Что в контроле команды	Согласовать срок статуса
Вопрос после рабочих часов	Как считается период	Применить понятное правило
Есть отдельное обещание	Его предмет и время	Сохранить контроль отдельно
Ближайший показ изменён	Предусмотренный быстрый канал	Сообщить через назначенного исполнителя
Правило изменилось	Версия и старые обещания	Довести условия без скрытого пересмотра

Перед утверждением правила

1. Кто сейчас владеет ответом клиенту?
2. Что считается первым ответом, а что решением?
3. Как подтверждается передача и сохраняется обещанный срок?

18 проверок регламента связи

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

Понятность правила

- [ ] **Назвать событие.** Понятно когда действует правило. Не писать всегда оперативно.
- [ ] **Назвать результат.** Есть наблюдаемое действие. Не ограничиться вежливостью.
- [ ] **Разделить ответ.** Первый отдельно от решения. Не закрыть по уведомлению.
- [ ] **Определить часы.** Расчёт понятен. Не скрыть рабочий период.
- [ ] **Проверить ресурс.** Команда может выполнить. Не обещать круглосуточно.
- [ ] **Сохранить обещания.** Индивидуальные сроки видны. Не отменить их документом.

Ответственность и передача

- [ ] **Назначить владельца.** Один ответственный известен. Не оставить всем сразу.
- [ ] **Назначить резерв.** Замена определена. Не ждать возвращения молча.
- [ ] **Передать предмет.** Вопрос клиента сохранён. Не переслать без контекста.
- [ ] **Передать источники.** Актуальные сведения доступны. Не дать старую карточку.
- [ ] **Передать срок.** Обещание указано. Не придумать новую дату.
- [ ] **Подтвердить принятие.** Коллега согласился вести. Не закрыть по упоминанию.

Клиент и контроль

- [ ] **Сообщить замену.** Имя и срок понятны. Не заставить искать исполнителя.
- [ ] **Описать исключение.** Есть канал и ответственный. Не объявлять срочным всё.
- [ ] **Проверить случаи.** Сотрудники трактуют одинаково. Не спорить о расплывчатом тексте.
- [ ] **Проверить факт.** Результат подтверждён. Не считать быстрый ответ решением.
- [ ] **Указать версию.** Актуальный документ один. Не хранить разные сроки рядом.
- [ ] **Обновить условия.** Команда и клиент понимают изменение. Не пересмотреть обещание тайно.

Форма внутреннего правила

Формулируйте правило так, чтобы другой сотрудник смог применить его без устного объяснения автора.

Канал / ситуация: _____

Событие / правило / результат	Владелец / резерв / срок	Канал / исключение / доказательство
Обычный вопрос		
Первый ответ		
Ожидание данных		
Передача коллеге		
Изменение расписания		

Проверяемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок / рабочий период: _____

Журнал принятой передачи

Пересылка не равна принятой ответственности. Сохраняйте прежний контроль до явного подтверждения коллеги.

Предмет / источники / обещанное	Кому передано / принятие / срок	Клиент уведомлён / результат / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

У вопроса несколько владельцев. назначьте одного.

Первый ответ назван решением. разделите этапы.

Передача не подтверждена. сохраните контроль.

Общий срок отменил личное обещание. верните отдельную запись.

Клиент не знает о замене. объясните продолжение.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Сергею о замене

Сергей, вопрос о комплектации в объявлении принят. Нужно сверить публикацию с согласованным списком. Завтра, 27 ноября, в 12:00 статус сообщит Павел: он принял проверку и видит нашу договорённость. Если какие-то сведения останутся открытыми, обозначит их отдельно. Учебный пример ГР.

Первое действие после чтения

Опишите одно правило для канала, где чаще теряются вопросы. Проверьте его на обычном обращении, отсутствии агента и задержке внешних сведений.

Владелец / резерв: _____

Версия / дата проверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вопрос передали, а ответственный потерялся?

Проверьте правила связи, принятие передачи и исполнение обещанных сроков в команде.

Проверить передачу вопросов →

17.10.2026 прочитана официальная справка Zendesk: время ответа и решения измеряются отдельно, часы могут быть рабочими или календарными. Условия команды ГР разработаны самостоятельно.

Zendesk: About SLA policies and how they work

ГР: короткая версия для клиента

Внешняя версия объясняет порядок связи. Внутренние роли и технические статусы остаются в командном документе.

Пункт	Клиентская формулировка	Командная проверка
Канал	Основные вопросы сохраняем в рабочем чате	Назначен владелец входящего
Режим	По будням с 9:00 до 18:00	Часы понятны при расчёте
Первый ответ	В пределах 2 рабочих часов: кто и что делает	Не спутан с решением
Ожидание	Отдельно согласуем срок статуса	Внешний ответ не обещан
Замена	Сообщим имя коллеги, сохраним договорённости	Принятие передачи подтверждено

В учебном режиме вопрос в 17:30 оставляет 30 минут до конца рабочего периода. Остальное время считается в следующем рабочем периоде. Это условия ГР, не обязательный срок для всех агентств.

Отдельное обещание ответить сегодня до 18:00 сохраняется независимо от общего расчёта. Изменение такого обещания обсуждают открыто.

Три испытания регламента

Два сотрудника независимо разбирают одинаковые ситуации. Разные выводы показывают, где правило нужно уточнить.

После проверки внесите конкретное уточнение и укажите версию. Не заменяйте действующие договорённости клиента автоматически новым шаблоном.

Обычный вопрос

Поступил запрос в рабочем чате. Кто отвечает, что входит в первую реакцию и как считается срок?

Передача

Ведущий недоступен завтра. Какие сведения получает коллега и что подтверждает переход ответственности?

Внешняя задержка

Нужных данных нет к сроку статуса. Кто сообщает это клиенту и что нельзя обещать за третью сторону?

Промпт проверки

«Найди в обезличенном регламенте пункты без события, исполнителя, срока и критерия. Отметь смешение первого ответа с решением. Не добавляй рабочие часы и новые обещания».