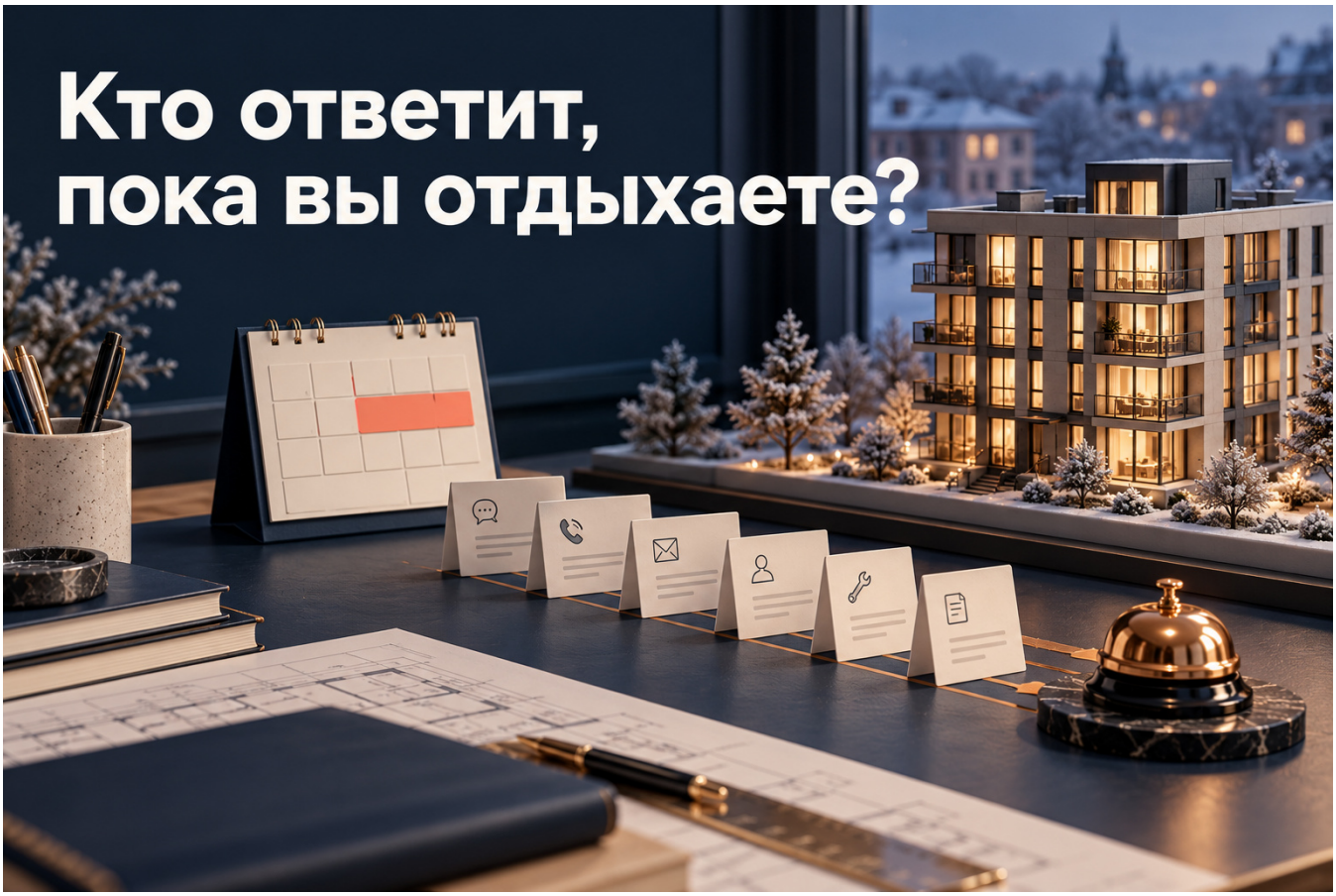
Праздничная очередь: календарь и ответы Я921

Я921: честный график ответа, рабочая очередь и проверенная подмена.



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.

Я921: границы учебного режима

Авторский пример организации приёма обращений. Даты не являются официальным календарём 2027 года или графиком трудовых смен.

Дата	Доступность специалиста по Москве
2 января	Ответов человека нет, приём сообщений доступен
3 января	С 11:00 до 13:00
4 января	С 11:00 до 13:00
5 января	С 11:00 до 13:00

До применения
Проверьте календарь, договорённости команды и фактическую доступность участников. Не обещайте показы только на основании этого расписания.

Мой период / часовой пояс	Дежурный / резерв / согласование

Карта обещания клиенту

Этап	Что означает
Форма приняла сообщение	Запись получена системой
Автоответ доставлен	Клиенту показан режим, не решение
Человек взял карточку	Есть исполнитель проверки
Следующий шаг согласован	Есть конкретная договорённость

Я921: сообщение 2 января в 18:00, опубликованный крайний срок ответа 3 января в 13:00. Максимум по этому обещанию составляет 19 часов. Это не норматив скорости.

Поступление	Обещанный срок / исполнитель / факт ответа

Тексты для трёх ситуаций

Вне окна
«Запрос получен. Ближайшее окно связи 3 января с 11:00 до 13:00 по Москве. Напишите код объекта и удобный способ ответа. Показ и наличие подтвердим отдельно».

Ждём владельца
«Проверяю возможность показа 4 января. Подтверждения пока нет. Вернусь с обновлением в согласованное время».

Встреча изменилась
«Получил изменение по назначенному показу. Сейчас уточню доступ и подтвержу дальнейший порядок». Используйте только если специалист действительно взял вопрос.

Мой контекст	Текст / дата / часовой пояс / проверка обещания

Очередь двенадцати поступлений

Группа Я921	Количество / действие
Новые вопросы	6 / самостоятельные карточки
Текущие дела	3 / продолжить имеющуюся историю
Повторные поступления	2 / связать с исходными
Нерелевантное	1 / отметить причину
Уникальные рабочие обращения	9 / не равно новым клиентам

Код / время / контекст	Статус / владелец / срок / следующее действие

Как включается подмена

Ситуация	Действие
12:50, очередь не укладывается в обещание	Дежурный отмечает конкретные карточки
Резерв доступен	Принимает ответственность и срок
Резерв не подтвердил	Передача не завершена, решение остаётся у дежурного
Повторяющийся дефицит	До следующего периода изменить объём или график

Не терять владельца
Запись «передал коллеге» недостаточна. Нужны принятие, доступ к истории и время следующего действия.

Карточка / кому / когда	Принял / срок / что делать при отказе

Показ ещё не подтверждён

Проверяем отдельно	Учебная запись
Желание покупателя	4 января
Согласие владельца	Пока нет
Доступ и ключи	Требуют подтверждения
Следующее действие	Уточнить и сообщить в согласованный срок

Объект / желаемое время	Кто подтверждает / результат / срок контроля

Не называйте пожелание записью на показ. Если нужны внешние сведения, зафиксируйте источник и состояние проверки.

Где обновить график

Точка контакта	Даты / часы / часовой пояс / проверил

Сверьте форму, подтверждение, контакты сайта, используемый профиль компании и рабочий канал. Настройка одного сервиса не обновляет остальные автоматически.

Старый текст найден	Исправление / исполнитель / проверка

Три пробы до запуска

Проба	Что должно быть видно
Вне окна связи	Верное ожидание и карточка очереди
Вопрос по назначенной встрече	Доступный ответственный и история
Дежурный недоступен	Рабочий порядок подмены

Проба / разрешённые тестовые данные	Ожидание / факт / исправление / повтор

Без неожиданных отправок
Заранее согласуйте тестовый адрес и получателя, если проверка вызывает внешние сообщения.

Возврат к обычному режиму

Задача	Подтверждение
Временные тексты сняты	Проверка всех точек
Незавершённые вопросы пересмотрены	Есть владелец и следующий шаг
Пограничные поступления проверены	Нет старого обещания
Дубли связаны	История сохранена

Код обращения	Кому / действие / дата / принято

Проверено 19.10.2026. Справка Google использована только для принципа особого графика. Я921, время, очередь и формы созданы редакцией; официальный календарь 2027 здесь не заявляется.

Источники и проверка

Google: изменённый график компании