C561: обещание по сервису, которое можно проверить

Определите ответ, рабочий календарь и исполнителя, проверьте сроки через выходные и не подменяйте соблюдение средним временем.



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. Карточка обещания C561

Поле	Учебное условие
Начало	Обычный вопрос в согласованном канале
Завершение	Содержательный ответ агента с действием или уточнением
Порог	Не более 60 минут обслуживания
Авто-подтверждение	Отдельное событие, не выполнение этого обещания
Решение вопроса	Отдельный показатель и порядок

Это выбранное правило, не универсальное устройство CRM. Уточните, что система считает ответом. Название отчёта не гарантирует совпадения с обещанным клиенту действием.

Мой старт	Что считается ответом	Порог / основание

2. Учебный календарь

Параметр	C561
Дни	Понедельник по пятницу
Окно	09:00 до 18:00
Часовой пояс	Москва
Перерыв счётчика	Нет внутри окна
Выходные	Суббота и воскресенье
Особые исключения	Нет для дат примера

Ваш календарь должен соответствовать дежурствам. Укажите праздники, перерывы и исключения заранее. Клиент видит условия рядом с обещанием. Обычное окно сервиса не заменяет специальный порядок срочных и обязательных обращений.

Мои дни / часы	Часовой пояс / исключения	Кто дежурит

3. Запрос перед выходными

Событие	Расчёт C561
Пятница 06.11.2026,17:50	До 18:00 проходит 10 минут
Остаток от 60	50 минут
Понедельник 09.11,09:00	Возобновление окна
Контрольный момент	09:50
Ответ в 10:20	10 +80 =90 рабочих минут
Превышение	90 минус 60 =30 минут

Календарное ожидание до 10:20 составляет 64 часа 30 минут. Это другая величина. Пятничные 10 минут не обнуляются. Все даты и значения учебные, а не обещанный стандарт агентства.

Мой вход	Остаток / следующее окно	Контрольный момент

4. Граничные входы

Поступило	Начало / продолжение	Срок С561
Пятница 18:10	Понедельник 09:00	Понедельник 10:00
Понедельник 09:00	Сразу	Понедельник 10:00
Понедельник 17:30	30 минут сегодня,30 завтра	Вторник 09:30
Пятница 17:50	10 минут сегодня,50 в понедельник	Понедельник 09:50

Ответ точно на границе своевременен по выбранному правилу «не более». Сверьте секунды, округление и часовые пояса источников. Внутренняя передача не должна незаметно сбрасывать общий отсчёт.

Мой пограничный случай	Ручной расчёт	Что показала система

5. Паузы относятся к показателю

Состояние	Как трактовать в C561
Агент запросил нужные сведения	Первый содержательный ответ выполнен
Ожидаем сведения клиента	Решение ещё не готово, отдельное правило паузы
Ожидаем своего специалиста	Не обозначать как ожидание клиента
Ответил автомат	Отдельное подтверждение по учебному правилу

Для срока решения отдельно задайте начало, остановку и возобновление. Не добавляйте паузы задним числом ради статистики. Полное ожидание человека сохраняет смысл, даже когда внутренний показатель приостановлен.

Мой показатель	Основание паузы	Событие возобновления

6. Исполнитель и резерв

Вопрос	Запись в своём правиле
Кто отвечает в каждом окне?	Дежурный и часы
Кто заменяет на показе?	Согласованный резерв
Когда проверяем приближение срока?	В С561 за 15 рабочих минут
Что при превышении?	Честный статус, действие, разбор причины
Что сохраняем?	Исходное получение и факт нарушения

Порог и резерв согласуют с участниками. Проверка за 15 минут учебная, не отраслевой норматив. Если исполнителя нет, публичное обещание не обеспечено ресурсом. Не улучшайте показатель переписыванием времени.

Моя смена	Резерв / контроль	Как сообщаем задержку

7. Среднее не равно соблюдению

Три независимых входа: пт 17:50	Ответ в понедельник	Рабочие минуты
А	09:20	30
Б	09:50	60
В	10:20	90

Среднее (30+60+90)/3 =60 минут. Своевременны 2 из 3, то есть 66,7% с округлением. Третий случай нарушил порог, хотя среднее совпало с ним. Это учебная выборка, не результат команды.

Рядом показывайте открытые случаи и те, чей срок уже прошёл. Заранее определите группу входящих и дату среза, чтобы незавершённые вопросы не исчезали из контроля.

Моя группа / дата	В срок / позже / открыты	Причина отклонения

8. Проверка перед обещанием

Что сверить	Какой результат нужен
Клиентская формулировка	Действие, часы и срок понятны
Календарь	Совпадает с реальными сменами
Ручные примеры	Сходятся с настройкой системы
Автоответы	Не подменяют выбранный смысл
Паузы и передача	Не стирают общий путь
Ответственные	Знают свои окна и резерв

Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать скорость с полезным следующим действием. Начните с одного обещания и нескольких учебных входов. Сильное условие понятно клиенту и исполнимо командой, а не просто хорошо выглядит в рекламе.

Моё обещание	Найденное расхождение	Что исправить до применения

Источники и проверка

Zendesk: показатели SLA, рабочие и календарные часы