Ночная заявка: ожидание и утренняя передача

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

График и ожидание

- [ ] **Часы реальны.** Команда доступна в указанное окно. Не только офис открыт.
- [ ] **Часовой пояс указан.** Время однозначно для клиента. Не абстрактное утро.
- [ ] **Выходные учтены.** Следующее окно рассчитано правильно. Не завтра по умолчанию.
- [ ] **Исключения проверены.** Праздники и сокращённые дни. Не устаревший календарь.
- [ ] **Запрос сохранён.** Подтверждение следует факту приёма. Не сообщение поверх ошибки.
- [ ] **Обещание выполнимо.** Начало обработки отделено от ответа. Не всё будет решено в девять.

Очередь и передача

- [ ] **Все входы сверены.** Форма, чат, пропущенные, сбои. Не только видимый список CRM.
- [ ] **Выдача отделена от вопроса.** PDF не закрывает консультацию. Не потерянная открытая задача.
- [ ] **Последние изменения прочитаны.** Отказы, переносы и дополнения учтены. Не автоматический обзвон.
- [ ] **Повторы разобраны по смыслу.** История сохранена. Не склейка только по телефону.
- [ ] **Владелец назначен.** Один человек продолжает задачу. Не общая очередь без роли.
- [ ] **Принятие подтверждено.** Есть резерв при отсутствии. Не одно уведомление.

Нагрузка и проверка

- [ ] **Приоритет понятен.** Опирается на задачу и договорённость. Не догадка о выгодности.
- [ ] **Новый срок согласован.** При изменении нагрузки клиент уведомлён. Не молчаливый перенос.
- [ ] **Сбой выдачи имеет задачу.** Восстанавливается выбранный комплект. Не случайный набор файлов.
- [ ] **Тесты исключений сохранены.** Проверены реальные сообщения. Не только экран настроек.
- [ ] **Метрики разделены.** Приём, ответ, решение считаются отдельно. Не красивый ноль от бота.
- [ ] **Версия правил известна.** Есть дата и ответственный. Не забытое изменение графика.

Запишите факты и следующий шаг

Не заменяйте вопрос статусом отправки файла. Перед назначением прочитайте дополнения, отмены и уже выполненные действия.

Вход: _____ Проверил: _____

Вход / запрос / последнее изменение	Выдача / открытый вопрос / ожидание	Исполнитель / принятие / следующий шаг

Завтра не является рабочим днём.. Исправьте расчёт ближайшего окна и текст ожидания..

Запрос не сохранился, но показано получено.. Проверьте подтверждение приёма и обработку ошибки..

PDF отправлен, вопрос исчез из очереди.. Разделите событие выдачи и консультационную задачу..

Исполнитель отсутствует без резерва.. Передайте контекст доступному сотруднику с подтверждением..

В отчёте мгновенный ответ равен помощи.. Разделите автоответ, принятие, содержательный ответ и решение..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Бот ответил ночью, а утром заявка осталась без продолжения?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать обещание на странице, автоматическую выдачу и первое полезное действие команды.

Разобрать путь ночной заявки →

Расписание и обещание, выдача отдельно от помощи, принятие задачи человеком, резерв и учебный расчёт времени ожидания. Подготовлено 2026-10-14.