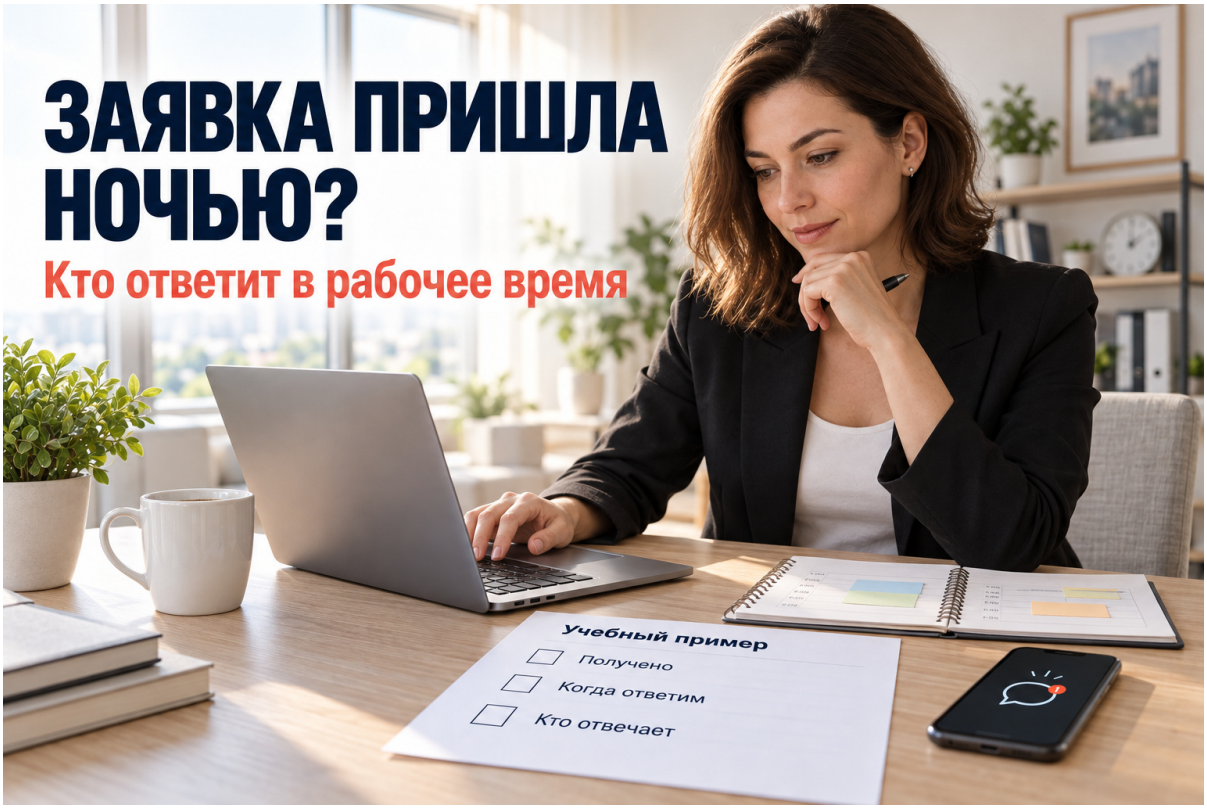
Ночная очередь без потерь: регламент ответа и передачи

Согласуйте реальный график с автоответом и утренней очередью. Внутри заполненный маршрут заявки, рабочие листы передачи и тесты исключений.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский регламент Нейросистемы риелтора. Учебные часы и участники вымышлены, настройка конкретного аккаунта не подтверждается. Сроки выбирают по реальной команде и нагрузке.

Получение, выдача и помощь различаются

Бот отвечает ночью, но утром обращения остаются без владельца или клиент не понимает, когда получит содержательную помощь.

Этап	Что подтверждено	Что ещё открыто
Запрос сохранён	Система получила обращение	Ответ специалиста
Файл выдан	Выбранный материал доставлен	Вопрос по применению
Задача принята	Есть ответственный человек	Содержательная помощь
Вопрос решён	Подтверждён итог работы	Следующий шаг при необходимости

Что подготовить для ночной очереди

- Рабочие дни, часы, часовой пояс и исключения.
- Доступность сотрудников по направлениям.
- Список входов и способ сверки очереди.
- Фактический текст автоответа и статус сохранения.
- Открытые вопросы отдельно от выдачи материалов.
- Ответственный за утренний разбор, резерв и подтверждение принятия.

Расписание, ожидание и открытый вопрос

1. Определите рабочие окна

Укажите дни, часы, часовой пояс и исключения. Сверьте общий график с доступностью нужного направления.

Готово: Сообщение опирается на действительное расписание.

Не делайте так: Открытие офиса считается готовностью любого специалиста.

2. Настройте честное ожидание

Подтвердите только фактически сохранённый запрос. Обозначьте ближайший рабочий период и способ продолжения без ложного обещания мгновенного ответа.

Готово: Человек понимает что произойдёт дальше.

Не делайте так: Скоро свяжемся не связано с графиком и очередью.

3. Разделите выдачу и открытый вопрос

Отмечайте доставку выбранного файла отдельно от помощи по его применению. Ошибку выдачи направляйте на восстановление.

Готово: Вопрос не исчезает из очереди после отправки PDF.

Не делайте так: Автоматическая доставка закрывает консультационную задачу.

Что обещает фактический автоответ

Утренний разбор, принятие и проверка

4. Сверьте очередь утром

Соберите обращения из согласованных входов и прочитайте последние изменения. Учтите уже выполненные контакты, отказы и содержательные дополнения.

Готово: Список отражает актуальные задачи.

Не делайте так: Все ночные карточки обзванивают без чтения истории.

5. Получите принятие исполнителем

Назначьте одного владельца и ближайшее действие. Для отсутствующего или не подтвердившего сотрудника используйте резервный порядок.

Готово: Назначение превращается в принятое обязательство.

Не делайте так: Уведомление ошибочно считается выполненной передачей.

6. Проверьте исключения и показатели

Прогоните выходные, праздники, другой часовой пояс и сбои. Разделите календарное ожидание, рабочее время и время решения.

Готово: Тесты и определения показателей сохранены.

Не делайте так: Мгновенный автоответ выдаётся за содержательную помощь.

Кто отвечает за зависшую задачу

Учебный маршрут вечерней заявки

Учебная ситуация. Вторник 22:40 по Москве: Илья запросил файл и помощь по двум вариантам. Команда работает по будням с 9:00. В среду 9:05 задачу приняла Анна.

Событие	Факт учебного примера	Как трактовать
Вторник 22:40	Запрос сохранён, выбранный файл выдан	Вопрос остаётся открытым
Автоответ	Указано ближайшее окно в среду 9:00 МСК	Не обещано решение ровно в 9:00
Среда 9:05	Очередь сверена, Анна приняла задачу	Ещё не завершённая консультация
Календарное ожидание	От 22:40 до 9:05 прошло 10 ч 25 мин	Не ноль из-за автоответа
После открытия	От 9:00 до 9:05 прошло 5 мин	Не время до решения вопроса

Все часы относятся к одному часовому поясу. От 22:40 до полуночи 1 ч 20 мин, затем 9 ч 05 мин; всего 10 ч 25 мин. Приём задачи и решение вопроса считаются отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Скоро свяжемся	Укажите реальное ближайшее рабочее окно, часовой пояс и порядок продолжения.
Файл ушёл, заявка закрыта	Доставка файла отмечена отдельно; вопрос по применению остаётся в очереди.
Отправил сотруднику, значит передал	Сотрудник подтвердил принятие; при отсутствии подтверждения действует резерв.

Проверьте исключения из обычного вечера

Ситуация	Действие	Чего не обещать
Обычный вечер	Указать ближайшее рабочее окно	Мгновенную помощь без дежурного
Перед выходным	Использовать следующий рабочий день	Автоматическое завтра
Праздничное исключение	Проверить специальный график	Обычное расписание без сверки
Файл не выдан	Создать восстановление выбранного материала	Успешную доставку
Клиент отменил вопрос	Обновить очередь и убрать ненужное	Обязательный утренний звонок
Сотрудник отсутствует	Передать резерву с подтверждением	Выполнение после одного уведомления

Три вопроса к ночному потоку

1. Что именно обещает автоответ и может ли команда это выполнить?
2. Остался ли вопрос открытым после автоматической выдачи?
3. Кто подтвердил принятие задачи в ближайшее рабочее окно?

18 проверок нерабочего сценария

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

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.

Таблица утренней передачи заявок

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

Период очереди: _____

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

Что осталось без принятия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ближайшая проверка и резерв: _____

Журнал проверки ожиданий и графика

Используйте предусмотренный тестовый режим. Проверьте выходной, исключение, границу рабочего периода и отсутствие исполнителя.

Тестовая дата / график / пояс	Ожидаемый текст и ближайшее окно	Фактический результат / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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..

Согласуйте следующий шаг

Карточка заявки вне рабочего окна

Запрос [тема] фактически сохранён [когда]. Ближайшее рабочее окно [дата/время/пояс]. Сейчас можно [готовый материал]. Открыто [вопрос]. Утренний разбор [роль]. Принял [кто/когда]. Следующий шаг [действие и согласованный срок].

Первое действие после чтения

Проверьте одну вечернюю заявку по всей цепочке. Найдите сохранённый запрос, текст ожидания, отдельную выдачу и подтверждение принятия человеком.

Подтвердил разбор очереди: _____

Необработанные исключения: _____

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 →

14.10.2026 прочитана официальная справка Intercom Set your default office hours от 07.07.2026: расписание, часовой пояс, исключения и ожидание ответа. Перенесён общий принцип, не технические гарантии сервиса.

Intercom: рабочие часы, исключения и ожидание ответа

Тексты ожидания и утреннего продолжения

Рамки требуют реального расписания и готовой очереди. Подстановки даты, канала и роли проверяют до использования.

Контекст	Что сообщить	Проверка
Запрос сохранён	Ближайшее рабочее окно и способ ответа	Запись действительно есть
Материал готов	Выбранный файл и первый шаг	Правильная доступная ссылка
Задача принята	Кто продолжает и что уточнит	Сотрудник подтвердил
Срок изменился	Новое выполнимое ожидание	Не скрытая задержка

Ночной ответ: «Запрос по квартире получен. Ближайшее рабочее окно начинается [дата] в[время] по[часовой пояс]. Сотрудник продолжит в этом чате и уточнит срок проверки». Заполните все поля, проверьте календарь и фактическое сохранение. Если доступен точный выполнимый срок ответа, назовите его отдельно от времени открытия.

При готовом материале: «Вот выбранный чек-лист. Начните с заполненного примера. Ваш вопрос по применению сохранён отдельно, сотрудник продолжит в ближайшее рабочее окно». Это подходит только при работающей выдаче и отдельной записи вопроса. Если файл не отправлен, не подтверждайте успех.

После принятия задачи: «Здравствуйте! Анна, риелтор. Вижу ваш вопрос по сравнению двух вариантов и уточнение по этажу. Продолжу с этих данных; для следующего шага нужно уточнить[один пробел]». Не отправляйте такую фразу до чтения истории и принятия работы. Уже известные параметры повторно не спрашиваются.

При изменении срока: «Для ответа по вашему вопросу требуется дополнительная проверка. Могу вернуться с результатом[реалистичное время]. Подходит такой порядок?» Не обещайте готовый вывод, если ещё неизвестно, когда появятся необходимые данные. Предлагаемый новый срок остаётся предложением до нужного согласования.

Учёт ожидания и тесты исключений

Не смешивайте время после открытия с полным ожиданием человека. Учебный расчёт не является нормативом обслуживания.

Показатель	Учебное значение	Смысл
От заявки до принятия	10 часов 25 минут	Полное календарное ожидание
После открытия до принятия	5 минут	Часть ожидания в рабочем окне
До содержательного ответа	Не установлено	Нужен фактический ответ
До решения вопроса	Не установлено	Нужен подтверждённый итог

Расчёт учебного маршрута: со вторника 22:40 до 24:00 проходит 1 час 20 минут. С полуночи до среды 9:05 проходит 9 часов 5 минут. Сумма равна 10 часам 25 минутам. От открытия в 9:00 до принятия в 9:05 только 5 минут. Нельзя выбирать меньшую величину и называть её полным ожиданием клиента.

Для рабочего времени сначала задайте точное расписание и исключения, затем определение события окончания. Принятие задачи, первый содержательный ответ и решение вопроса могут происходить в разные моменты. Автоматическое подтверждение получения учитывайте отдельно, даже если оно отправляется сразу.

Тестовые случаи: вечер перед обычным днём, перед выходным, перед праздничным исключением, другая временная зона и граница открытия. Для каждого сохраните фактический текст и ближайшее рабочее окно. Добавьте смену графика с проверкой возврата к обычному режиму после исключения.

Утром проверьте не только назначенных сотрудников, но и карточки без подтверждения принятия. Резерв должен получить историю, обещание и последние изменения. Нейросеть может найти пробелы в обезличенной таблице, но доступность людей и правильность фактической передачи проверяется по рабочей системе.