

01 / ПРОЦЕСС

Обращения под контролем

Реестр, понятные статусы и следующий шаг для каждого запроса. Пример для небольшой команды поддержки.

1 Зарегистрировать

Присвойте ID, укажите время поступления, канал и краткую тему. Скопируйте только сведения, необходимые для решения вопроса.

2 Назначить исполнителя и срок

Выберите приоритет и ответственного. В колонке «Следующий срок» укажите время ближайшего действия или проверки. Это срок следующего шага, а не обещание окончательного решения.

3 Ответить и оставить следующий шаг

Подтвердите получение запроса. Зафиксируйте конкретное действие: проверить ссылку, уточнить номер заказа, получить ответ специалиста.

4 Проверить очередь и завершить

Сначала отфильтруйте просроченные обращения, затем ближайшие сроки. После выполнения подтвердите результат и выберите «Решено».

КАК ЧИТАТЬ СВОДКУ

Числа наверху рассчитываются по реестру. В примере 12 обращений, из них 3 решены. Это учебные данные, а не показатели работы с клиентами.

02 / ПРАВИЛА РЕЕСТРА

Статусы и сроки

Одна строка соответствует одному обращению. У каждого открытого запроса есть владелец, срок и действие.

Новое

Запрос зарегистрирован, работа ещё не началась.

В работе

Исполнитель выполняет следующий шаг.

Ждём клиента

Нужны сведения от клиента. Укажите срок проверки ответа.

Решено

Результат передан. Контроль срока отключается.

ВРЕМЯ КОНТРОЛЯ

Перед началом работы обновите B5. В демонстрации указано 28.10.2026 12:00. Время не привязано к часовому поясу: используйте одно согласованное время для всех записей.

«Просрочено»: срок раньше B5. «В течение суток»: срок от B5 до B5 + 24 часа включительно. «По плану»: позже. Пустой срок у открытого запроса даёт «Нет срока».

ДОБАВЛЕНИЕ СТРОКИ

Добавьте строку внутрь таблицы Excel и перенесите формулы из колонок J:K. Заполните поля A:I. Сводка и выпадающие списки предусмотрены до строки 500. После добавления проверьте расчёт нового срока.

ВВОД И РАСЧЁТ

Светло-жёлтые ячейки предназначены для ввода, серые - для формул. Заголовки содержат фильтры. Верхняя область и ID закреплены для просмотра очереди.

03 / ОТВЕТЫ КЛИЕНТУ

Пять шаблонов ответа

Перед отправкой замените поля в скобках, проверьте факты и укажите только подтверждённый срок.

01 Подтверждение получения

Когда: запрос получен и назначен исполнителю.

Здравствуйте! Получили ваш запрос по теме [тема]. Проверим [что именно] и вернёмся с обновлением до [дата, время]. Номер обращения: [ID].

02 Уточнение данных

Когда: для следующего шага не хватает сведений.

Здравствуйте! Для проверки нужны [конкретные сведения]. Пришлите их в ответ на это сообщение. После получения сможем [следующий шаг].

03 Промежуточный ответ

Когда: решение требует дополнительной проверки.

Здравствуйте! Проверили [что уже сделано]. Сейчас уточняем [открытый вопрос]. Следующее обновление отправим до [дата, время].

04 Передача результата

Когда: действие завершено и результат проверен.

Здравствуйте! По обращению [ID] выполнено: [действие]. Результат: [файл, ссылка или краткое описание]. Проверьте, пожалуйста, [что проверить]. Если вопрос сохранится, ответьте на это сообщение.

05 Напоминание

Когда: ожидаются данные, ранее запрошенные у клиента.

Здравствуйте! Возвращаемся к обращению [ID]. Для продолжения нужны [сведения]. Если вопрос ещё актуален, пришлите их, пожалуйста. Следующую проверку ответа запланировали на [дата].