Карточка передачи сложного обращения ответственному

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Стороны передачи

Карточка относится к одному сложному вопросу и следующему действию по нему. Передающий, предполагаемый получатель и фактический владелец могут различаться. Само включение имени в документ не означает принятия человеком задачи.

[Код обращения и участники передачи]

Почему нужна эскалация

Опишите предел первой линии и решение, для которого нужна другая компетенция. Требование клиента отделяют от полномочий получателя. Передача проверки вопроса не подтверждает компенсацию, изменение продукта или обоснованность спорного требования.

[Основание эскалации и требуемое решение]

Пакет контекста

Передайте проверенные факты, сведения со слов клиента, выполненные проверки и неизвестное отдельными пунктами. Пакет должен позволять продолжить работу без повторного выдумывания контекста. Избыточная переписка, секреты и доступ к кабинету не добавляются по умолчанию.

[Что передаётся и что уже проверено]

Владение следующим действием

Сохраните момент отправки и отдельный ответ о принятии с областью следующей работы. До подтверждения статус остаётся ожидающим. Если получатель отказался, не стирайте этот этап: согласуйте другой путь и явно назначьте владельца контроля передачи.

[Отправка, подтверждение владения и текущий статус]

Обратная связь клиенту

Назовите сотрудника, поддерживающего связь с клиентом, независимо от владельца проверки. Сообщайте только фактически известное состояние. Ожидание промежуточного уточнения не превращают в обещание наличия функции или исправления к той же дате.

[Что сообщено клиенту и кто поддерживает связь]

Незавершённый контроль

Контрольная точка имеет дату, время и действие при отсутствии ответа. Планируемое напоминание не отмечают выполненным заранее. Результат проверки, сообщение клиенту и основание закрытия фиксируют раздельно; отсутствие возражений не заменяет результата.

[Контроль и возврат при отсутствии ответа]