

Циркадный менеджмент:

как учитывать когнитивную
работоспособность при планировании

Иванова Наталья

Customer Contacts Week 2026



10:00 = 16:30 ?

КОГДА У ВАС
ЛУЧШЕ ВСЕГО
РАБОТАЕТ ГОЛОВА?



УТРО



ДЕНЬ



ВЕЧЕР



ИРИНА
10:17

Сложный звонок.

Точная работа.



16:43

Та же Ирина.

Похожий звонок.

Другой результат.







Который был час?

А мне это зачем?



ГДЕ ВАШ «дорогой час»?

Где тот же результат
начинает обходиться дороже?



Расписание-
прямое.

Человек-
НЕТ.



МАША ☀️
-доброе утро!



САША 🌙
-на основании
каких данных?

2-й час работы

8-й час работы

16:00 ≠ 16:00

Одно время на часах.
Разное время внутри смены.

ОДНА ЗАДАЧА. 10 МИНУТ. ОДИНАКОВАЯ ЦЕНА.


Равная продолжительность


10 МИНУТ


Обращение клиента


Понятная, знакомая задача



НИЗКАЯ
КОГНИТИВНАЯ ЦЕНА

=


10 МИНУТ


Обращение клиента


несколько деталей


поиск информации


принятие решения


стресс






ВЫСОКАЯ
КОГНИТИВНАЯ ЦЕНА


Разная нагрузка на мозг



По времени - **одинаково**. По когнитивной цене - **разные стоимости**.

ГДЕ ВСЕ ЭТО ПРОИСХОДИТ?



Главная формула



Не больше
часов
Выше КПД
оплаченного
часа

8 ЧАСОВ
ОПЛАЧЕННЫХ



РЕЗУЛЬТАТ
ПЛОХОЙ



Ошибки



Повторы



Эскалации



Лишние минуты

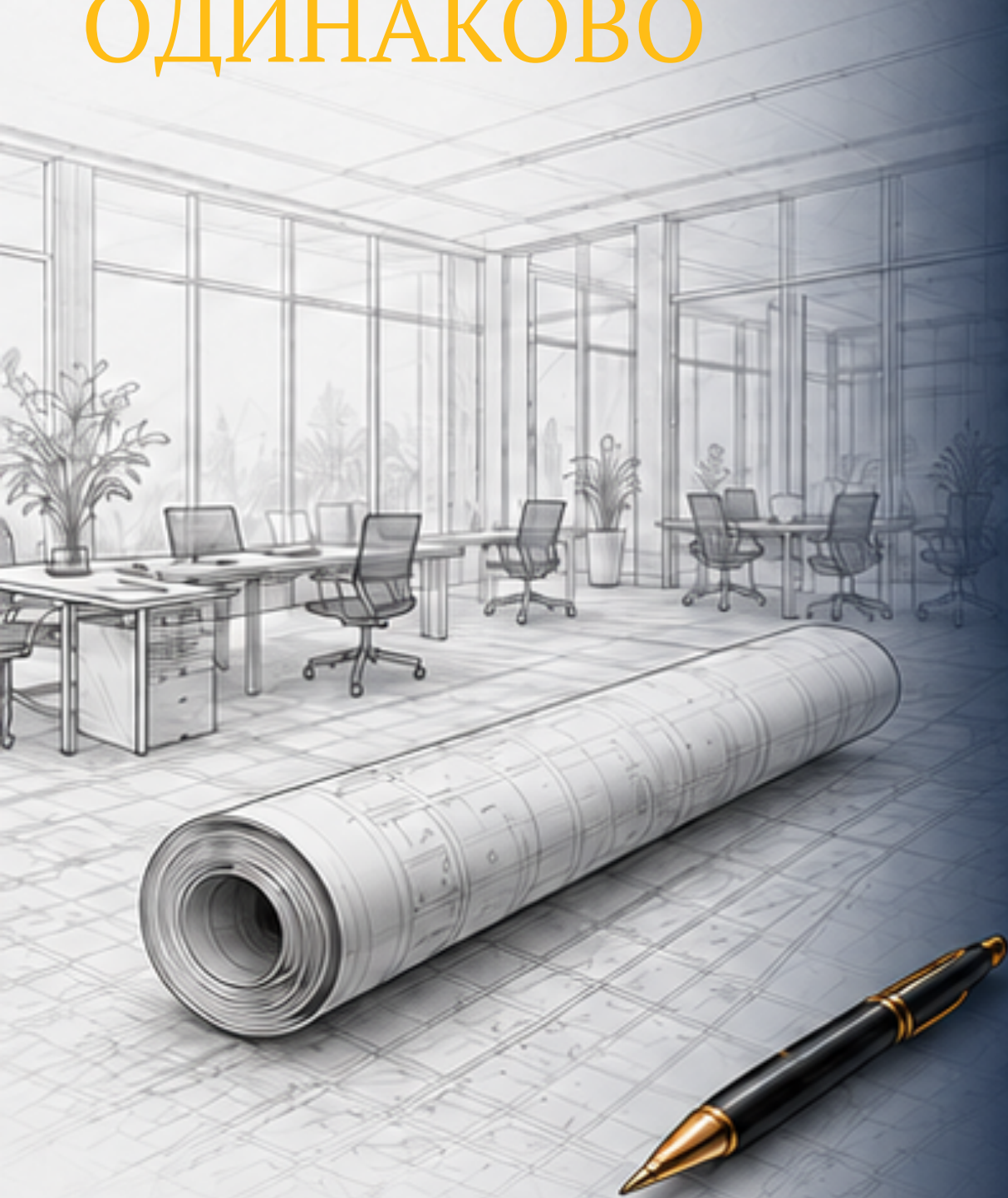
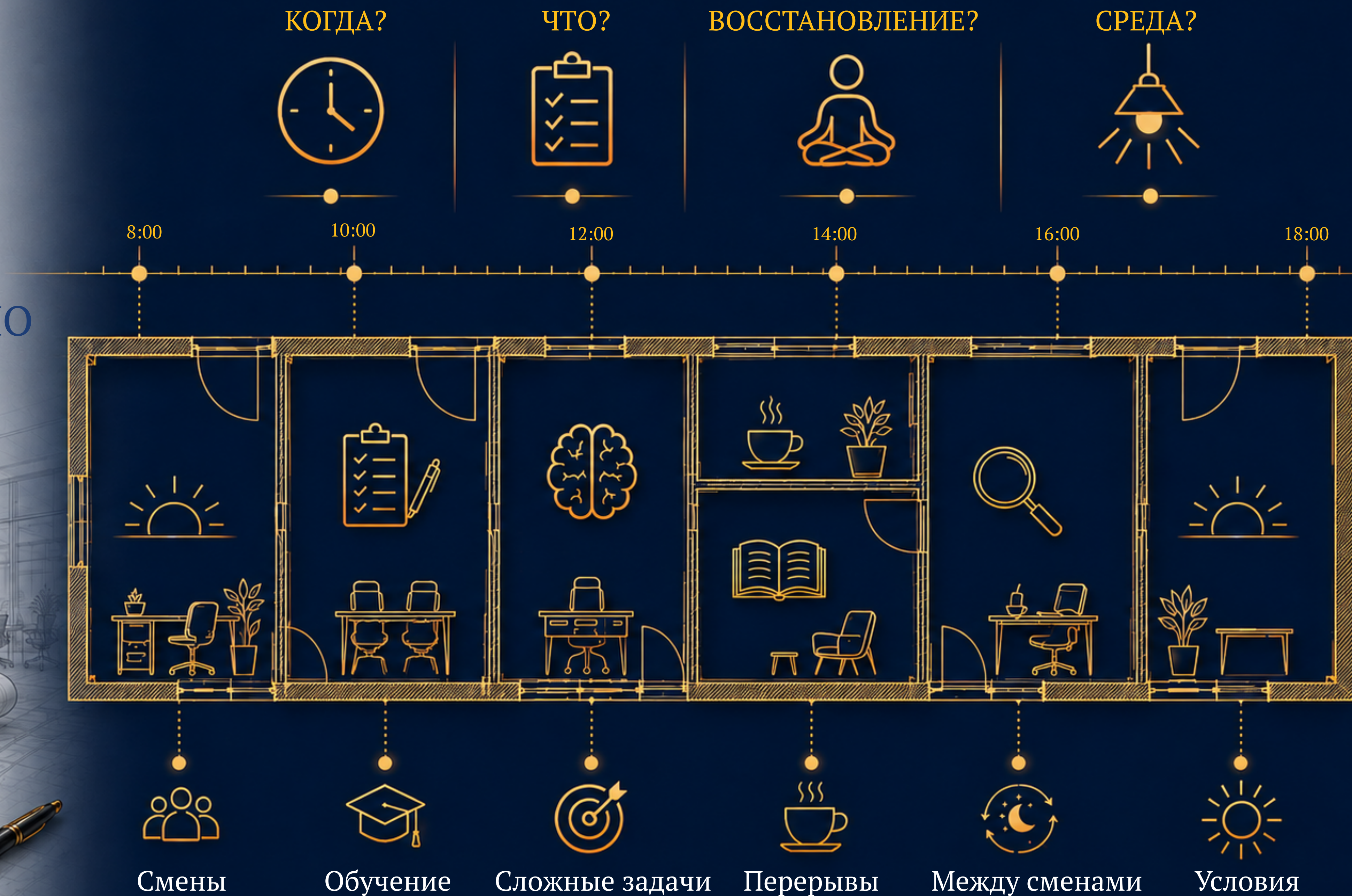
8 ЧАСОВ
ОПЛАЧЕННЫХ



РЕЗУЛЬТАТ
ХОРОШИЙ

8 ЧАСОВ

НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО
ВЫГЛЯДЯТ
ОДИНАКОВО



15 секунд

пауза на выбор



Цена тишины видна не всегда

Хорошая НОВОСТЬ



Все это у вас **УЖЕ ЕСТЬ.**

Не кто.
А когда?



Очевидное не всегда верное



Настоящая закономерность

Не
перестраивать
все.
Изменить
одно.



С каждого -
почти ничего.

Вместе -
уже деньги.



Микропотеря
на каждом
обращении

ИРИНА.

10:17. → 16:43



Сложный звонок



Точная работа



Пропущена деталь



Другой специалист



Почему?



Найдите ваш
«дорогой час».



Иванова Наталья

sol@solcat.ru

www.solcat.ru

+7926 1152818

