Журнал звонков и поручения по ним

43 звонка за день · 11 пропущенных · 9 поручений со сроком

День

43 входящих звонка, 32 принято, 11 пропущено. Шесть записей расшифрованы, девять поручений создано.

показатель	значение	что с этим делаем
всего звонков за день	43	—
принято	32	тема и адресат в журнале
пропущено	11	три с номером — перезвонить до 18:00
расшифровано записей	6	только там, где есть основание (ФЗ-152 ст. 9)
поручений создано	9	исполнитель и срок в каждой
без ответа к концу дня	8	переходят на следующий день с пометкой

Что записано в журнал

время	кто звонил	тип	тема	кому	срок	состояние
09:12	+7 *** ** 41	принят	перенос поставки	склад	12.10	задача создана
09:40	+7 *** ** 77	пропущен	не дозвонился	—	12.10 18:00	перезвонить
10:05	+7 *** ** 12	принят	счёт на оплату	бухгалтерия	12.10	задача создана
10:48	+7 *** ** 93	принят	жалоба на срок	руководитель	13.10	задача создана
11:20	+7 *** ** 05	пропущен	не дозвонился	—	12.10 18:00	перезвонить
12:02	+7 *** ** 38	принят	запрос документов	юрист	14.10	задача создана
13:15	+7 *** ** 61	пропущен	потерян в очереди	—	12.10 18:00	перезвонить
14:30	+7 *** ** 24	принят	согласование встречи	секретарь	12.10	задача создана
15:11	+7 *** ** 88	принят	уточнение адреса	логистика	12.10	закрыта
16:20	+7 *** ** 17	принят	счёт и акт	бухгалтерия	13.10	задача создана

Вывод

Из одиннадцати пропущенных восемь остались без ответа к концу дня: три с известным номером поручено вернуть до 18:00, остальные — входящие без определителя, их не вернуть. Расшифровка шла только по шести записям, где есть основание: остальные не записывались.

Агент не отвечает за человека и не скрывает пропущенные: он ведёт журнал, раскладывает темы по адресатам и ставит задачи со сроком.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.