Записка руководителю · контакт-центр за октябрь 2026

Объём, нагрузка, стоимость одного обращения и три решения; каждая цифра — с методом и источником

Обращений	**1 240**
Стоимость обращения	**96 ₽**
Повторных	**18 %**
Механической работы	**41 %**

Показатель	Значение	План / норма	Отклонение	Что это значит	Решение
Обращений за месяц	1 240	1 150	+7,8 %	рост в сезон, не авария	усилить чат
Первый ответ в срок	78 %	85 %	−7 п.п.	просрочки в почте	правило перезвона
Повторных обращений	18 %	10 %	+8 п.п.	причина не закрывается с первого раза	правки в базе знаний
Обращений на оператора	310	290	+7 %	нагрузка на грани	снять разбор
Стоимость обращения	96 ₽	—	—	считается по времени и ставке	—
Доля механической работы	41 %	—	—	разбор, поиск, отчёты	отдать агенту
Эскалаций руководителю	42	—	—	треть — про сроки	шаблон ответа



1. Стоимость обращения = время оператора × стоимость часа + накладные; цифры кейса, метод настоящий.
2. Нормы и планы — из регламента заказчика; где нормы нет, стоит прочерк, а не оценка.
3. Показатели считаются по обращениям и процессам; персональных оценок сотрудников в записке нет (ТК ст. 86–88).
4. Ставка роли для сравнения названа словами: семьдесят–сто тысяч ₽ в месяц со взносами.

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы