Ad hoc: как отвечать быстро и не отвечать одно и то же дважды

Данные кейса сконструированы; метод учёта повторов и SLA — настоящий

1. Ad hoc — это не сбой, а сигнал

Разовый вопрос становится проблемой, когда повторяется: пять тем вернулись по два–три раза за месяц. Это не «руководство дёргает», это отсутствующий отчёт.

Тема	Запросов за месяц	Вывод
маржа	3	не ad hoc — нужен отчёт
стоимость заказа по кампаниям	3	не ad hoc — нужен отчёт
план-факт бюджета	2	остаётся разовым
заказы с опозданием	2	остаётся разовым
доля новых клиентов	2	остаётся разовым

2. Скорость зависит не от аналитика, а от слоя

Медиана ответа — 40 минут, и она держится не дисциплиной, а тем, что у вопроса заранее известен слой. Пока слой не назван, ответ ищется перебором.

Слой	Что внутри	Задержка данных	Хозяин слоя
сырые данные	выгрузки источников как есть	до 1 часа	владелец системы
нормализованный	приведённые типы и справочники	до 3 часов	инженер данных
витрина продаж	факты и измерения по продажам	до 6 часов	аналитик
витрина финансов	начисления и платежи	до 1 дня	финансы
сводный слой	метрики для руководства	до 1 дня	аналитик

3. Что возвращается на выходе

- ответ из двух строк с источником, периодом и оговоркой;
- пометка «повтор» — кандидат в регламентный отчёт;
- журнал, по которому видно, чего в отчётности не хватает.

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