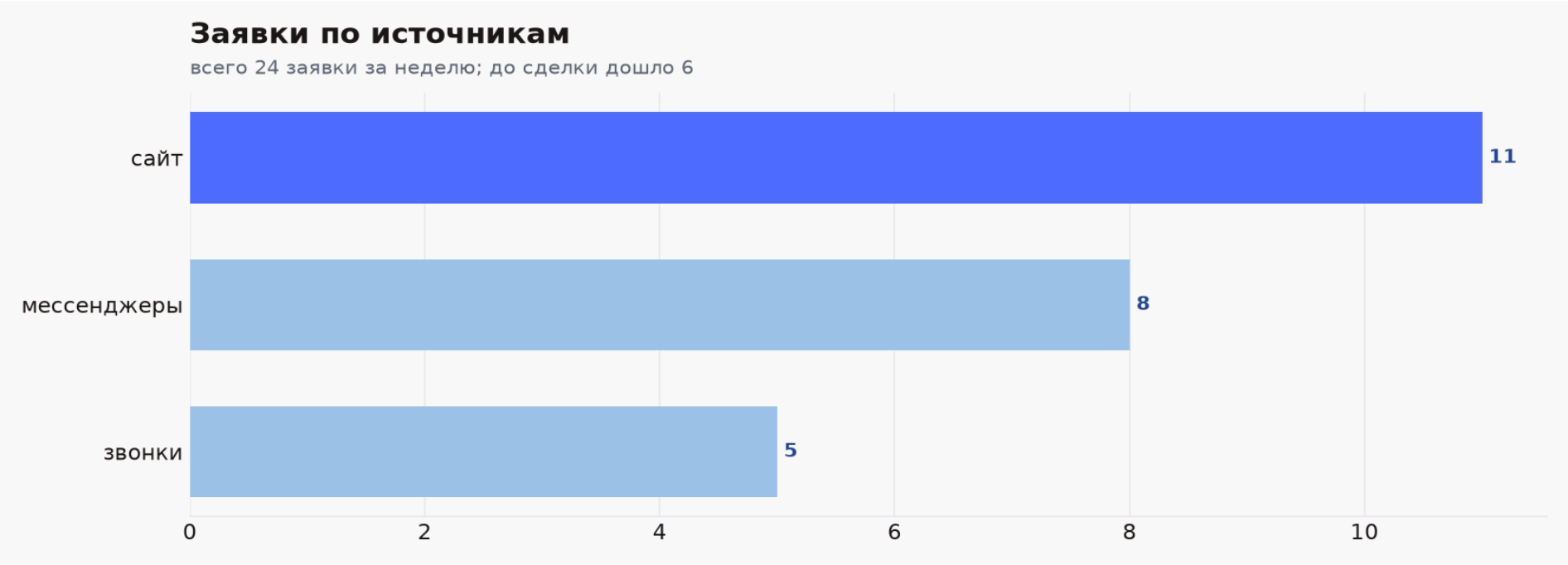
Реестр входящих заявок · неделя 45 · 24 заявки

Срок первого касания, полнота шести полей и исход каждой заявки; причина потери названа всегда

Заявок за неделю	**24**
Касание в срок	**17 из 24**
Полных по полям	**9 из 24**
Дошло до сделки	**6**

№	Источник	Время до касания	Полей из 6	Исход	Причина / шаг	Действие
1	сайт	12 мин	6	в сделку	—	счёт выставлен
2	сайт	48 мин	4	потеря	нет города и срока — не смогли посчитать доставку	поле «город» обязательное
3	мессенджер	6 мин	5	в сделку	—	уточнили количество
4	звонок	пропущен	3	потеря	пропущенный звонок, перезвона не было	правило перезвона 30 мин
5	сайт	2 ч 10 мин	6	потеря	цена: клиент ушёл к дешевле	вариант комплектации
6	мессенджер	9 мин	4	в работе	ждём подтверждение цвета	напомнить 10.11
7	звонок	18 мин	6	в сделку	—	оплата по счёту
8	сайт	26 мин	5	потеря	нет наличия нужного цвета	показать аналог в карточке
9	мессенджер	4 мин	6	в сделку	—	отгрузка 11.11
10	сайт	3 ч 40 мин	2	потеря	только телефон, без товара — нечего считать	короткая форма с товаром
11	звонок	пропущен	4	в работе	перезвонили через день	уведомление руководителю
12	сайт	41 мин	6	потеря	срок доставки не устроил	показать дату в форме



1. Нормы первого касания — из регламента заказчика: сайт 30 минут, мессенджер 15 минут, звонок — перезвон 30 минут.
2. Полнота считается по шести полям, без которых нельзя назвать цену и срок.
3. Пропущенный звонок — потеря, только если перезвона не было: иначе исход «в работе».
4. Имена и телефоны не выводятся: в реестре номер заявки и обезличенные поля (152-ФЗ).

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