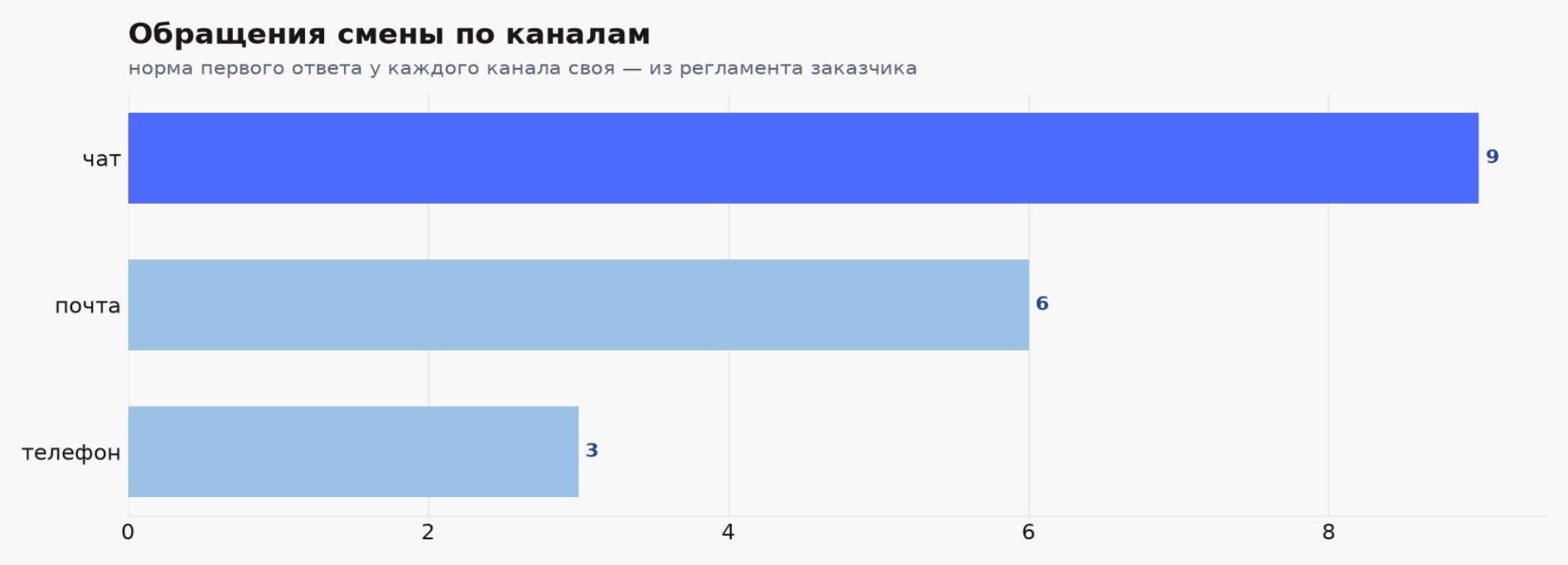
Реестр входящих обращений · смена 08.11.2026

Три канала: чат на сайте, ящик поддержки, журнал звонков. Нормы первого ответа заданы регламентом заказчика

Всего за смену	**18 обращений**
В срок	**14**
Просрочено	**3**
Без владельца	**1**

№	Канал	Тема обращения	Поступило	Норма	Первый ответ	Держит	Статус
1	чат	Где заказ 4417, третий день «в сборке»	09:12	15 мин	09:19	поддержка	в срок
2	чат	Можно ли заменить вазу на другой цвет	09:31	15 мин	09:44	поддержка	в срок
3	почта	Акт сверки за октябрь: расхождение по строке 4	09:40	4 раб. ч	13:02	бухгалтерия	в срок
4	телефон	Пропущенный: перезвонить по доставке	10:05	30 мин	—	—	без владельца
5	чат	Повреждение при доставке, нужна замена	10:18	15 мин	10:52	поддержка	просрочено
6	почта	Гарантийное письмо на замену, нужен бланк	10:44	4 раб. ч	12:10	поддержка	в срок
7	чат	Как оплатить по счёту от юрлица	11:02	15 мин	11:09	поддержка	в срок
8	телефон	Уточнение по возврату, чек утерян	11:26	30 мин	11:41	поддержка	в срок
9	почта	Претензия: срок доставки нарушен на 6 дней	12:03	4 раб. ч	16:40	руководитель	в срок
10	чат	Есть ли товар на замену в другом цвете	12:37	15 мин	12:44	поддержка	в срок
11	чат	Не приходит код подтверждения	13:15	15 мин	14:02	поддержка	просрочено
12	почта	Запрос документов для страховой	14:08	4 раб. ч	17:20	поддержка	в срок
13	телефон	Перезвон по претензии: не дозвонились	15:12	30 мин	15:31	руководитель	в срок
14	чат	Второй раз один и тот же вопрос по заказу	16:05	15 мин	16:11	поддержка	в срок



1. Нормы первого ответа — из регламента заказчика: чат 15 минут, почта 4 рабочих часа, телефон — перезвон 30 минут.
2. Просрочка считается по первому ответу клиенту, а не по закрытию обращения.
3. Обращение без владельца не «потерялось»: оно вынесено отдельной строкой и уходит в эскалацию.
4. Имена клиентов и номера заказов обезличены; в реестр не попадают лишние персональные данные (152-ФЗ).

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