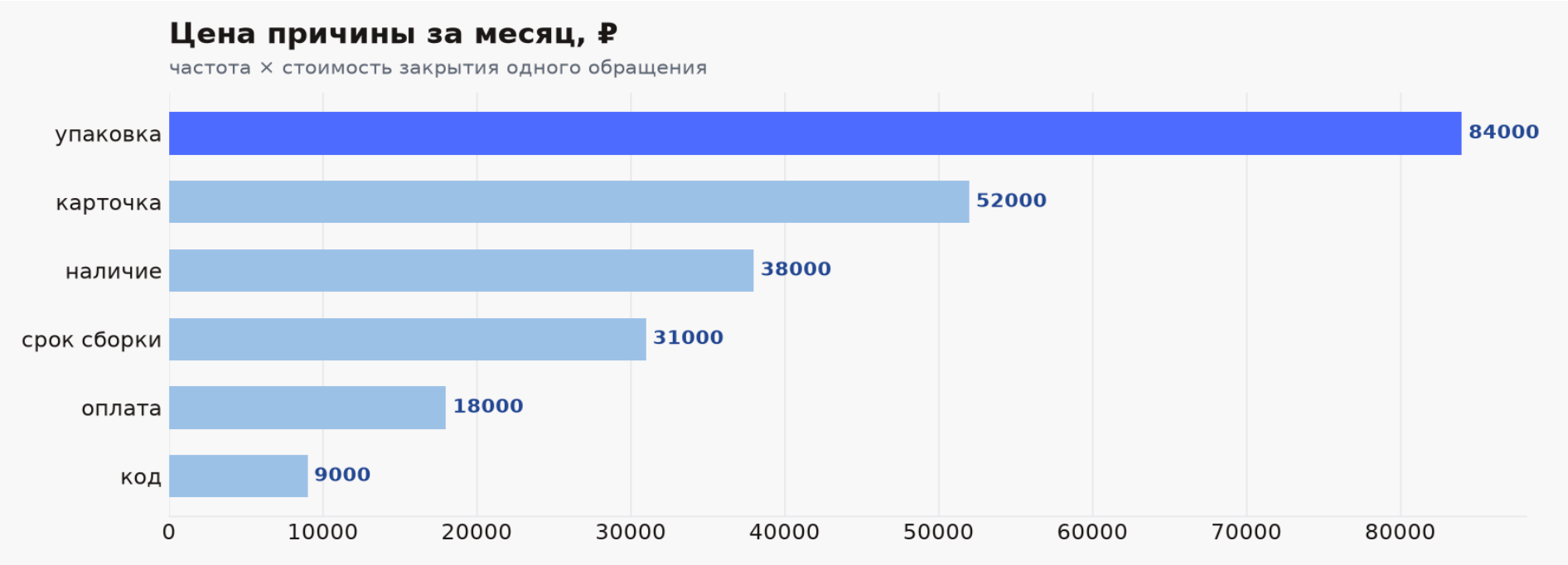
Матрица причин обращений · октябрь 2026 · 1 240 обращений

Причина сформулирована как работа; у каждой — частота, цена за месяц, владелец и приоритет

Обращений	**1 240**
Причин	**6 + прочее**
Самая дорогая	**упаковка 84 000 ₽**
В работе	**3 приоритета**

Причина (работа)	Обращений	Доля	Цена, ₽/мес	Владелец	Приоритет	Что делаем
Упаковка хрупкого	248	20 %	84 000	склад	1	двойная прокладка на 12 позиций
Карточка не совпала	211	17 %	52 000	контент	2	сверить описание и фото 30 SKU
Наличие не показано	186	15 %	38 000	сайт	3	показать аналог в карточке
Срок сборки	174	14 %	31 000	производство	наблюдаем	норма сборки по группам
Оплата и счёт	142	11 %	18 000	бухгалтерия	наблюдаем	шаблон счёта в чат
Код подтверждения	96	8 %	9 000	сайт	наблюдаем	проверить отправку
Прочее	183	15 %	—	—	—	разметить в следующем месяце



1. Цена причины = частота × стоимость закрытия одного обращения; стоимость — из расчёта поддержки за месяц.
2. Владелец — подразделение, а не человек: матрица не про виновных.
3. Приоритет ставится по цене и частоте; «наблюдаем» значит, что данных мало и решение позже.
4. «Прочее» не выброшено: 183 обращения будут размечать в следующем месяце — иначе причина спрячется.

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