Поддержка за месяц: что изменилось

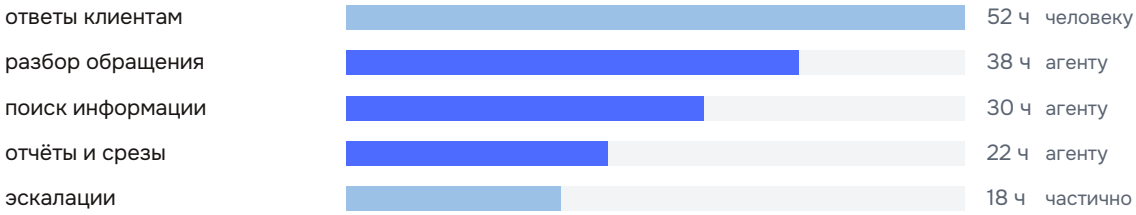
ЗАПИСКА · 1 СТРАНИЦА

1 240 обращений · 160 часов смены · 90 из них — работа вокруг ответа

ПОКАЗАТЕЛИ ПРОТИВ ПЛАНА

Показатель	Значение	План	Отклонение	Что значит	Решение
Обращений за месяц	1 240	1 150	+7,8 %	сезон, не авария	усилить чат
Первый ответ в срок	75,0 %	85 %	-10,0 п.п.	просрочки в почте	правило перезвона
Повторных обращений	18 %	10 %	+8 п.п.	причина не закрывается	правки в базе знаний
Обращений на оператора	310	290	+7 %	нагрузка на грани	снять разбор
Стоимость обращения	96 ₽	—	—	время и токены	—
Работа вокруг ответа	56 %	—	—	разбор, поиск, отчёты	отдать агенту
Эскалаций руководителю	42	—	—	треть — про сроки	шаблон ответа

КУДА УХОДИТ СМЕНА: 160 ЧАСОВ



Работа вокруг ответа: 90 ч из 160 (56 % смены). Ответ клиенту остаётся человеку.

ТРИ РЕШЕНИЯ НА МЕСЯЦ

Решение	Что делаем	Что меняется	Срок
1. Снять разбор	разметка темы и факты — агентом	освобождается около 38 ч	2 недели
2. Починить причину	топ-3 причины в базе знаний и карточках	повторные ниже 10 %	месяц
3. Считать стоимость	тот же шаблон раз в месяц	видно, что дешевеет	сразу

Источник: реестр смены 28 обращений (10–16.11.2026) и срез недели. Данные кейса сконструированы, нормы сроков — ЗоЗПП.