

# Скорость обработки заявки

Карточка показывает, **как быстро менеджеры отвечают на первое сообщение клиента** — и как скорость ответа влияет на продажи.

## Как считается

Для каждой переписки берётся время между первым сообщением клиента и первым ответом сотрудника. Все переписки раскладываются по четырём корзинам:

- **до 5 минут**
- **5-30 минут**
- **30+ минут**
- **на следующий день**

По каждой корзине видно: сколько было таких заявок, в скольких клиент продолжил общение после ответа («ответили»), и какая доля дошла до покупки (процент над столбиком).

## Две подсказки внизу

- **«Лучший интервал»** — какая скорость ответа даёт лучшую конверсию и во сколько раз она выше остальных.
- **«Просадка»** — сколько заявок ждали ответа слишком долго и сколько денег это примерно стоило. Это оценка, а не точный факт, но порядок цифры честный.

## Почему это важно

Клиент, который написал в мессенджер, обычно пишет ещё двум-трём конкурентам. Покупает тот, кто ответил первым, пока интерес горячий. Через час клиент уже записался к другим или передумал.

## Как пользоваться

- Смотрите, какая доля заявок попадает в «30+ минут» и «на следующий день» — это зона потерь.
- Организационные решения: дежурства в мессенджерах, уведомления о новых обращениях, автоответ в нерабочее время.

# Пример

71 заявка ждала ответа больше 30 минут — потенциальная потеря около 14 325 ₽. Если поставить дежурного, который отвечает в первые минуты, эти деньги перестанут утекать — каждый месяц.

---

Revision #1

Created 2026-07-09 18:00:29 UTC by Admin

Updated 2026-07-09 18:00:29 UTC by Admin