

# Скорость обработки заявки

Карточка показывает, **как быстро менеджеры перезванивают по новой заявке** — и как скорость первого звонка влияет на продажи.

## Как считается

Для каждой заявки берётся время между её появлением и первым звонком клиенту. Все заявки раскладываются по четырём корзинам:

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

По каждой корзине видно: сколько было таких заявок и какая доля дошла до покупки (процент над столбиком).

## Две подсказки внизу

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

## Почему это важно

Клиент, оставивший заявку, обычно оставляет её ещё в двух-трёх местах. Покупает у того, кто позвонил первым, пока интерес горячий. Через час клиент уже говорит с конкурентами или передумал.

## Как пользоваться

- Смотрите, какая доля заявок попадает в «30+ минут» и «на следующий день» — это зона потерь.
- Организационные решения: дежурный на приёме заявок, уведомление о новой заявке, обзвон в первые минуты.

# Пример

Заявки, обработанные за 5 минут, покупают в 4,2 раза чаще, чем те, кому перезвонили «через час». При этом 76 заявок ждали звонка больше 30 минут — потенциальная потеря около  $\text{₽ } 480 \text{ К}$ , чаще всего в обед и после 18:00. Поставить дежурного на эти часы — и деньги перестанут утекать каждую неделю.

---

Версия #1

Admin создал 2026-07-09 18:00:21 UTC

Admin обновил 2026-07-09 18:00:21 UTC