Источник разговора: карта доказательств и неизвестного

Сведите телефонию, обращение и источник в проверяемую карту. Внутри заполненный журнал, правила повторов, разбор дат, вопросы подрядчику и рабочие листы.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Все коды, даты и события учебные. Комплект не устанавливает колл-трекинг и не восстанавливает отсутствующие идентификаторы.

Четыре слоя учёта разговора

Количество звонков растёт, но непонятно, сколько появилось новых задач и почему CRM, телефония и аналитика расходятся.

Слой	Что фиксируем	Зачем
Событие	ID, время, ответ или пропуск	Найти конкретный звонок
Задача	ID обращения и предмет запроса	Отделить повтор от нового
Источник	Основание и модель	Понять предел знания
Решение	Действие, владелец, срок	Не потерять обработку

Что подготовить к сверке

• Журнал звонков с устойчивыми ID и временем.

• Карточки обращений с содержанием задачи.

• Карта размещения статических номеров.

• Доступные связи динамических звонков с визитами.

• Настройки моделей, периодов и повторов.

• Обезличенная выгрузка и ответственный за сверку.

Единицы, номера и правила

1. Определите единицу отчёта

Разделите событие звонка, подтверждённое обращение и следующий шаг клиента. Запишите правило нового обращения.

Готово: Повторный разговор не создаёт нового покупателя автоматически.

Не делайте так: Число звонков названо числом новых клиентов.

2. Сохраните карту номеров

Запишите статические размещения и периоды. Для динамической подмены уточните механизм сопоставления с визитом.

Готово: Есть основание, что способен различить каждый номер.

Не делайте так: Один номер на нескольких площадках объявлен точным источником.

3. Зафиксируйте модель учёта

Уточните настройки модели, окно, прямые переходы, повторы и различия между кабинетом и интеграцией.

Готово: Выгрузку можно объяснить действующими правилами.

Не делайте так: CRM переписана ради совпадения с другой моделью.

Что способен различить наш учёт

Сопоставление и обработка

4. Сопоставьте конкретные записи

Соединяйте звонки с обращениями только по проверенному основанию. Разделите технический и сообщённый источники.

Готово: Каждая связь имеет объяснение, неизвестное видно.

Не делайте так: Похожее имя или объект стало доказательством личности.

5. Проверьте расхождения

Для спорного ID сравните время звонка и визита, часовой пояс, фильтры, статусы, приём данных.

Готово: Понятно, в какой отчёт и на какую дату попадает событие.

Не делайте так: Суточные суммы признаны ошибкой без разбора дат.

6. Назначьте следующий шаг

Пропуск передайте в обработку, ошибку связи специалисту, неполную карточку ответственному агенту. Сохраните итог проверки.

Готово: Для каждого пробела есть действие и срок.

Не делайте так: Все неизвестные источники распределены между рекламными каналами.

Что делать с неизвестным

Четыре звонка не равны четырём клиентам

Вымышленный журнал. C01 и C02 относятся к одному подбору L01. У пропуска C03 задача ещё не установлена. C04 содержит другой подтверждённый запрос L02.

Звонок	Обращение и исход	Основание источника
C01	L01, подбор квартиры	Связь с визитом V01
C02	L01, уточнение показа	Повтор по сохранённой истории
C03	Не установлено, пропуск	Нет подтверждённого основания
C04	L02, запрос покупателя	Со слов человека: коллега

Четыре события, два установленных обращения и один необработанный пропуск. Повтор C02 не добавляет новое обращение; C03 нельзя считать новым покупателем без выяснения задачи.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Четыре звонка, значит четыре клиента из рекламы	Четыре события; подтверждены две задачи, источники имеют разные основания.
Пустой источник заменим самым вероятным	Сохраним неизвестное и конкретный вопрос к данным.
Покупатель назвал объект, значит знаем кампанию	Объект запроса и источник знакомства находятся в разных полях.

Выберите действие по основанию

Ситуация	Проверка	Действие
Повторный разговор	ID прежнего обращения	Сохранить событие в его истории
Статический номер общий	Все места и периоды публикации	Не приписывать одному объявлению
Номер переслали	Техническая связь и слова клиента	Сохранить оба слоя отдельно
Пропуск	Состоялся ли дальнейший разговор	Назначить обработку
Разные суточные суммы	Дата звонка и связанного визита	Сверить конкретные ID
Модель изменилась	Какая статистика пересчитана	Подписать сравниваемые версии

Три вопроса к источнику разговора

1. Что именно считаем: звонки, обращения или состоявшиеся встречи?
2. На каком основании присвоен источник каждой спорной записи?
3. Какое действие нужно выполнить, даже если источник останется неизвестным?

18 проверок атрибуции звонков

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Событие и задача

- [ ] **Есть ID звонка.** Событие находится в журнале. Не сверяйте только суммы.
- [ ] **Время подписано.** Указан часовой пояс. Не смешивайте разные сутки.
- [ ] **Ответ отмечен.** Пропуск виден отдельно. Не называйте попытку разговором.
- [ ] **Задача установлена.** Есть содержание обращения. Не судите по длительности.
- [ ] **Повтор связан.** Сохранён ID обращения. Не умножайте новых клиентов.
- [ ] **Следующий шаг понятен.** Есть действие и владелец. Не оставляйте исход пустым.

Источник и основание

- [ ] **Тип номера известен.** Статический или динамический. Не смешивайте возможности.
- [ ] **Размещения сохранены.** Есть площадка и период. Не забывайте копии номера.
- [ ] **Визит подтверждён.** Доступна проверяемая связь. Не угадывайте сессию.
- [ ] **Модель записана.** Известны правила отчёта. Не сравнивайте разные модели молча.
- [ ] **Ответ клиента отделён.** Самоотчёт имеет свою колонку. Не заменяйте им технический источник.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Нет принудительного выбора канала. Не дорисовывайте распределение.

Сверка и решение

- [ ] **Даты разведены.** Звонок и визит различены. Не требуйте равных суточных сумм.
- [ ] **Фильтры проверены.** Тесты и статусы подписаны. Не скрывайте исключения.
- [ ] **Интеграция сверена.** Есть результат передачи записи. Не считайте отправку появлением.
- [ ] **Дубли объяснены.** Есть правило объединения. Не удаляйте историю событий.
- [ ] **Доступ ограничен.** Анализ использует обезличенные коды. Не копируйте контакты в общую презентацию.
- [ ] **Исправления прослеживаются.** Записаны причина, дата и автор. Не меняйте прошлое без основания.

Карта событий и доказательств

В рабочий лист переносите обезличенные коды. Неизвестная связь остаётся неизвестной до появления проверяемого основания.

Объект / период / часовой пояс: _____

ID / время / ответ / обращение	Источник / основание / модель	Исход / действие / владелец

Единица управленческого отчёта: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующей сверки: _____

Журнал расхождений и решений

Исправляйте конкретную ошибку, а не различие сумм само по себе. Сохраняйте основание изменения и исходную историю.

Расхождение / ID / отчёты	Даты / фильтры / правило / проверка	Причина / исправление / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Событие стало клиентом. Любой звонок назван новым обращением.

Источник дорисован. Пустая колонка заполнена предположением.

Повтор потерян. История удалена ради красивого итога.

Дата не уточнена. Сравниваются разные временные основания.

Номер стал человеком. Совпадение телефона принято за полную историю личности.

Согласуйте следующий шаг

Запрос специалисту по конкретному звонку

Проверяем запись ____ от ____ в часовом поясе ____. Покажите тип номера, связанный визит и основание сопоставления, модель и правила повторов. Объясните дату отражения в отчётах ____ и ____, результат передачи и применённые фильтры. Технический источник и ответ клиента просим сохранить отдельно. Ответственный ____, срок ____.

Первое действие после чтения

Возьмите один день звонков. Разберите один повтор, один пропуск и одну запись с неизвестным источником. Сначала устраните пробелы обработки, затем делайте вывод о рекламных каналах.

Ответственный за сверку: _____

Неизвестное, которое осталось: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Что происходит после входящего звонка?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник обращения, обработку, договорённость и следующий шаг клиента.

Проверить обработку обращений →

14.10.2026 проверены документация Метрики о звонках и справка Calltouch о моделях. Собственная схема журнала применяется с учётом настроек выбранного сервиса.

Яндекс Метрика: типы звонков, привязка и различие дат

Calltouch: модели атрибуции и правила повторных обращений

Неизвестное тоже должно иметь понятную карточку

Эта матрица помогает оставить полезную информацию даже там, где точный рекламный источник установить нельзя.

Основание	Что можно записать	Чего не утверждаем
Связанный визит	Источник по выбранной модели	Полный путь каждого человека
Статическое размещение	Номер и место публикации	Точную сессию посетителя
Ответ покупателя	Сообщённый им канал	Независимое подтверждение кампании
Сохранённый номер	Способ текущего повторного звонка	Новый источник всей сделки
Нет основания	Не установлено, вопрос к данным	Распределение между каналами

У источника полезно иметь не только значение, но и происхождение значения. Два одинаковых слова «рекомендация» могут означать разные вещи: ответ человека или ручную догадку сотрудника. Во втором случае уверенность отчёта незаслуженно повышается. Отдельная колонка основания делает это различие видимым.

Статический номер помогает различить размещения только в пределах реальной карты использования. Если агент скопировал его в визитку, объявление и пост, восстановить точный путь по одному номеру уже нельзя. Зафиксируйте пересечение, не назначайте победителя среди площадок задним числом.

Техническая уникальность номера и уникальность задачи не совпадают автоматически. У одной семьи могут быть разные телефоны, а один контакт может обсуждать разные объекты. Объединяйте обращения по подтверждённой истории задачи и принятому правилу учёта. Не поручайте нейросети устанавливать личность по похожему описанию.

Неизвестный источник не отменяет качественного обслуживания. У обращения всё равно могут быть ясная задача, срок и согласованный следующий шаг. Разделите исправление измерения и работу с человеком, чтобы покупатель не ждал, пока агент завершит аналитический спор.

Как сверить два отчёта на одной записи

Вымышленный визит V01 состоялся 12 октября, а связанный звонок C01 произошёл 14 октября. Это два разных временных события.

Поле	Учебная запись	Проверка
Звонок	C01, 14 октября	Журнал телефонии
Связанный визит	V01, 12 октября	Основание сопоставления
Отчёт звонков	Событие 14 октября	Дата самого звонка
Конверсия визита	Отнесена к 12 октября	Дата связанного визита
Рабочая задача	L01, подбор квартиры	Карточка и следующий шаг

Не делайте вывод о потере данных только по соседним календарным дням. Сначала найдите один и тот же ID или подтверждённую цепочку соответствий. Затем сравните часовой пояс, дату и смысл метрики. В учебном примере дата визита объясняет разницу, но в реальном отчёте могут быть и другие причины.

Передача данных тоже требует проверки конкретной записи. Отправленный запрос не равен успешному отражению всех полей. Попросите специалиста показать результат приёма, ошибки и время появления. Не повторяйте импорт вслепую: сначала выясните правила обновления и защиты от дублей используемой интеграции.

Сохраните настройки модели в обоих кабинетах. Одинаковое название источника не гарантирует одинаковые правила обработки повторного обращения. Если правила намеренно различаются, подпишите это в отчёте. Если различие случайно, согласуйте исправление и его влияние на исторические показатели.

Завершайте сверку короткой записью: ID, причина, подтверждение, изменение и дата проверки. Формулировка «всё настроено» не позволяет следующему сотруднику понять результат. Достаточно одного воспроизводимого примера для конкретного сбоя; он не доказывает исправность всех остальных сценариев.