Аудит CRM риелтора: рабочая тетрадь

Проверьте карточки по понятным правилам, найдите причины ошибок и составьте план исправлений. Внутри учебная база из 20 записей и рабочие листы.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Что будет готово после аудита

Этот гайд помогает проверить пригодность данных CRM для ежедневной работы риелтора. Вы создадите паспорт проверки, список конкретных дефектов и план устранения причин. Он рассчитан на человека, который может читать нужные карточки и согласовать исправления с их владельцами.

Результат	Зачем нужен
Паспорт проверки	Показывает, какую группу клиентов и на какую дату проверили
Реестр замечаний	Связывает каждое замечание с карточкой и доказательством
План исправлений	Назначает ответственного и наблюдаемый результат
Повторный проход	Отличает исправленные записи от исправленного процесса

Сначала прочитайте учебный пример, затем заполните рабочие листы на своей выборке. Не меняйте массово данные во время первого прохода. Иначе вы потеряете исходную картину и не сможете объяснить, что было исправлено.

Граница метода
Мы измеряем качество выбранных данных. Число найденных замечаний не равно числу потерянных сделок и не показывает возможный доход.

2. Паспорт проверки: заполненный пример

Все ID и числа в этом гайде вымышлены. Представим агента, который хочет составлять план следующего дня без поиска договорённостей по разным чатам. Проверка начинается 29 октября в 10:00.

Параметр	Учебное значение
Цель	Проверить, можно ли продолжать работу по активным покупателям
Граница	Одна воронка: покупатели вторичного жилья
Состав	20 активных карточек, условные ID 01 по 20
Исключения	Закрытые сделки и подтверждённые паузы не включены
Правила	Есть следующее действие; известен источник; бюджет согласуется с последним разговором
Ответственный	Агент проверяет, руководитель принимает исправления
Ограничение	Вывод только о выбранных 20 карточках

Число 20 выбрано для обучения, а не как норма достаточной выборки. Если у вас семь активных клиентов, проверьте семь. При большой базе добавьте представителей разных источников и этапов, а состав выборки сохраните.

Перед началом
Проверьте, что вам доступны нужные записи. Недоступная карточка означает «не проверено», а не «ошибок нет».

3. Правила, которые можно воспроизвести

Напишите каждое правило так, чтобы второй сотрудник получил тот же результат. Избегайте оценки «хорошо заполнена». Проверяющий должен увидеть конкретное условие и подтверждение.

Код	Что проверяем	Когда ставим замечание
T	Следующее действие	Продолжение нужно, но нет исполнителя, срока или понятного результата
S	Источник	Происхождение обращения неизвестно либо записано по догадке
B	Бюджет	Значение противоречит последней подтверждённой договорённости

Если клиент не определил бюджет, зафиксируйте этот ответ. Он не равен ошибке B. Если источник установить нельзя, сохраните состояние «неизвестен», а замечание S используйте для оценки пригодности отчёта по источникам. Не заполняйте поле случайным вариантом ради отсутствия замечания.

Для отдельной проверки рекламы правило S может быть обязательным. Для плана контактов оно второстепенно. Приоритет определяет рабочая цель, а не стремление сделать все поля зелёными.

Подтверждение
Пример записи: «ID 09: поле бюджета 8 млн; в разговоре от 28.10 клиент подтвердил 7,5 млн». Для учебного отчёта не требуется копировать личную переписку.

4. Учебный набор из 20 карточек

Во всех карточках этого примера продолжение работы необходимо. Паузы исключены до отбора. Следовательно, знаменатель для каждой из трёх проверок равен 20.

ID	Наблюдение	Число замечаний
01	Нет задачи; источник неизвестен	Две проблемы
02	Нет задачи; источник неизвестен	Две проблемы
03	Нет задачи	Одна проблема
04	Нет задачи	Одна проблема
05	Нет задачи	Одна проблема
06	Нет задачи	Одна проблема
07	Источник неизвестен	Одна проблема
08	Источник неизвестен; старый бюджет	Две проблемы
09	Старый бюджет	Одна проблема
10	Старый бюджет	Одна проблема
11 по 20	Проверяемые правила соблюдены	Нет замечаний

Рабочий вопрос: сколько замечаний всего и сколько разных карточек они затрагивают? Посчитайте оба показателя до перехода на следующую страницу. Не объединяйте замечания и клиентов в одну метрику.

5. Расчёт без двойного счёта

Проверка	Расчёт	Результат
Без действия T	6 / 20 × 100	30%
Источник S	4 / 20 × 100	20%
Расхождение B	3 / 20 × 100	15%
Все замечания	6 + 4 + 3	13 замечаний
Уникальные ID с замечанием	10 / 20 × 100	50% карточек

В ID 01, 02 и 08 найдено по две проблемы. Поэтому сумма 13 описывает дефекты, а число 10 описывает карточки. Складывать 30%, 20% и 15% для оценки доли проблемных клиентов нельзя.

Формула для любой доли: количество карточек, нарушивших конкретное правило, разделить на количество карточек, к которым правило применялось. У разных правил знаменатели могут различаться. Записывайте их рядом с процентами.

Если есть паузы
Допустим, из 20 карточек в другой выборке четыре имеют подтверждённую паузу. Если правило задачи относится только к оставшимся 16 и шесть его нарушили, получится 6 / 16 × 100 = 37,5%. Это другой показатель, его нельзя напрямую сравнивать с исходными 30%.

При повторном сравнении сохраняйте определения и отдельно показывайте изменение состава. Небольшая выборка нужна для нахождения конкретных сбоев; не распространяйте её процент на всю базу автоматически.

6. Как найти причину дефекта

Наблюдение	Что проверить	Что не делать
Пустой источник после заявки	Передаёт ли форма поле и где оно записывается	Не назначать всем «сайт» вручную без основания
Пустой бюджет после быстрого ввода	Какой путь создания использует агент	Не считать наличие обязательного поля достаточной защитой
Два похожих контакта	Историю, цель обращения и связь сделок	Не объединять автоматически по имени
Устаревшие параметры	Когда и кем подтверждено последнее значение	Не менять по догадке

Для amoCRM учитывайте два факта из официальной справки: обязательность полей на этапах зависит от тарифа, а быстрое добавление сделки не проверяет обязательные поля. Проверьте используемый способ ввода в вашем аккаунте. Интерфейс другой CRM может работать иначе.

Вопрос агенту: «Покажи, как появилась эта карточка и где ты записал новое условие клиента». Такой разбор выявляет конкретный путь ошибки. Фраза «будь внимательнее» не даёт проверяемого исправления.

Контрольная запись
Проверки интеграций проводите по согласованному порядку. Используйте обозначенные тестовые данные, чтобы не создать фиктивный лид в рабочей аналитике и не отправить сообщение реальному клиенту.

7. Реестр исправлений: образец

ID / проблема	Действие и исполнитель	Условие приёмки
01 / нет задачи	Агент уточняет последнее обещание и ставит действие до 30.10	Есть содержание, исполнитель и срок; обещание подтверждено
07 / неизвестен источник	Аналитик проверяет сохранённые метки и исходное обращение	Источник подтверждён либо явно оставлен неизвестным
09 / старый бюджет	Агент сверяет разговор и обновляет поле	Значение совпадает с подтверждённым ответом, есть дата
Новые карточки / пустой источник	Администратор проверяет настройку формы	Контрольные записи показывают правильное поле

Сроки в примере учебные. В вашей таблице поставьте реальные даты и человека, который принимает результат. Для исправления конкретной карточки и изменения интеграции могут потребоваться разные исполнители.

Замечание по неизвестному источнику можно закрыть как исследованное, если данные восстановить нельзя. При этом поле остаётся неизвестным, а карточка не становится пригодной для точной атрибуции. Отдельно отметьте результат расследования и состояние данных.

Безопасное исправление
Не удаляйте исходную историю для красивого отчёта. При изменении данных оставляйте основание и возможность отследить, что и почему поменялось.

8. Повторная проверка: два разных результата

Сначала повторите правила на исходных ID. Затем отдельно проверьте новые карточки, созданные после изменения процесса. Это две выборки с двумя вопросами.

Набор	Учебный результат	Что допустимо заключить
Те же 20 ID	Замечания остались у 09 и 10	8 из 10 ранее проблемных карточек исправлены
Те же 20 ID	2 из 20 имеют замечание	В этой выборке доля стала 10%
Пять новых ID 21 по 25	Все прошли три правила	В пяти проверенных новых записях дефект не обнаружен

Результат 8 / 10 = 80% показывает устранение ранее найденных проблемных карточек. Результат 2 / 20 = 10% показывает остаток в исходной выборке. Ни один из них не является конверсией в сделку.

Пять успешных новых записей не доказывают отсутствие ошибки во всех будущих обращениях. Сохраните маршрут их создания: форма, ручной ввод, импорт. Если проверили только форму, вывод относится к форме.

Закрытие работы
Запишите нерешённые причины, ответственного и следующую дату проверки. Если исправлены только старые карточки, а источник ошибки остаётся, аудит ещё не завершён в части процесса.

9. Ваш паспорт аудита

Заполните до просмотра карточек. Это удержит проверку в нужных границах. Для каждой цели выберите только те данные, которые действительно требуются в работе.

Параметр	Ваше значение
Рабочий вопрос	
Дата и время среза	
Воронка / этапы / фильтры	
Кого исключили и почему	
Состав выборки / ID	
Правила и проверяющий	

Пример цели: «Составить план контактов на завтра». Пример исключения: «Закрытые обращения и согласованные паузы». Если часть карточек недоступна, укажите это как ограничение, а не исключайте молча.

10. Ваш реестр замечаний

Одна строка содержит одну проверяемую проблему. Один ID может повторяться. В конце отдельно подсчитайте уникальные ID и число строк.

ID / правило	Доказательство	Исполнитель / срок	Приёмка

Доказательство должно быть кратким: «В поле 8 млн, последний подтверждённый ответ 7,5 млн». Не добавляйте личные данные клиента, если для проверки достаточно внутреннего ID. Ссылки на карточки храните в пределах разрешённого доступа.

Перед подсчётом
Отметьте, какие правила применимы к каждой карточке. Значение «не проверено» нельзя включать в число успешно прошедших.

11. Ваш отчёт о повторной проверке

Показатель	До	После	Знаменатель / правило
Карточки с замечанием			
Без следующего действия			
Источник не подтверждён			
Расхождение параметров			

Старый набор ID: _____. Новые контрольные ID: _____. Проверенные пути создания: _____. Нерешённая причина: _____. Ответственный и следующая дата: _____.

Заключение запишите одной фразой с границами: «В исходных 20 карточках осталось две проблемы; пять новых записей из формы прошли проверку; ручной ввод ещё не проверен». Это полезнее формулировки «CRM работает на 100%».

Как продолжить
Если обнаружены не только ошибки данных, но и отсутствие понятного следующего шага для клиента, разберите путь обращения через диагностическую карту Нейросистемы. Сам аудит базы уже можно провести по этим листам без дополнительных сервисов.

Источники и проверка

amoCRM: настройка карточки и полей

amoCRM: быстрое добавление сделки

Government Data Quality Framework