Повторные задачи клиентов: реестр, классификация и расчёт

Разделите новые задачи, переписку и технические повторы. Посчитайте долю возвращений с понятным знаменателем и открытыми вопросами.



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 считаем повторным обращением

В этом инструменте считаем самостоятельные задачи клиентов, начатые в выбранном периоде. Повторная задача имеет подтверждённое предыдущее обращение того же человека. Это авторское определение для отчёта, а не универсальная метрика любого бизнеса.

Ситуация	Решение
Пять сообщений об одном показе	Одна задача, несколько контактов
Форма отправлена дважды	Проверить технический повтор
Прежний продавец просит сдать другой объект	Новая самостоятельная задача
Друг пришёл по рекомендации клиента	Новый человек, отдельный источник
Архив неполон	Историю оставить неизвестной

Мой период / доступная история	Моё определение самостоятельной задачи

2. Поля и статусы

Поле	Для чего нужно
ID задачи	Считать один предмет работы один раз
Дата начала	Отнести задачу к периоду
ID клиента	Связать задачи одного человека
Предмет	Отличить новую задачу от переписки
Статус истории	Первая, повторная или неизвестная
Предыдущая задача	Основание повторного статуса
Проверил / дата	Кто подтвердил классификацию

«Первая» означает отсутствие предыдущей задачи в доступной истории, а не доказательство, что человек никогда не обращался. Не объединяйте людей только по совпадению одного телефона. Сомнение фиксируйте как неизвестную историю.

Пограничная ситуация	Решение / основание

3. Из 24 записей в 20 задач

Техническая запись	Связь в примере	Причина исключения
Д21	Н01	Повторная отправка той же формы
Д22	Н04	Та же задача из второго канала
Д23	П13	Повторная запись прежнего запроса
Д24	У19	Повторное сообщение о той же задаче

В упражнении подтверждено, что эти четыре записи не содержат новых задач. 24 исходные записи минус 4 технических повтора дают 20 самостоятельных обращений. История переписки сохраняется в связанной карточке.

Важное различие
П13 и П14 принадлежат одному человеку К13, но описывают разные задачи. Их не объединяем только из-за общего клиента. Две задачи могут принадлежать одному человеку.

Моя сомнительная запись	Исходная задача / решение / основание

4. Учебный реестр: первые десять

Все коды вымышлены. Даты начала этих задач находятся в одном выбранном учебном месяце. В рабочем реестре дата хранится отдельным полем. Ниже показана классификация по доступной истории.

Задача	Клиент	Статус	Основание
Н01	К01	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н02	К02	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н03	К03	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н04	К04	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н05	К05	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н06	К06	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н07	К07	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н08	К08	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н09	К09	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н10	К10	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи

Не доказательство отсутствия прошлого
Статус назначен после проверки доступного архива. Если архив неполон и есть основания сомневаться, строка должна перейти в неизвестные.

Какая история доступна моей команде	Где искать более ранние обращения

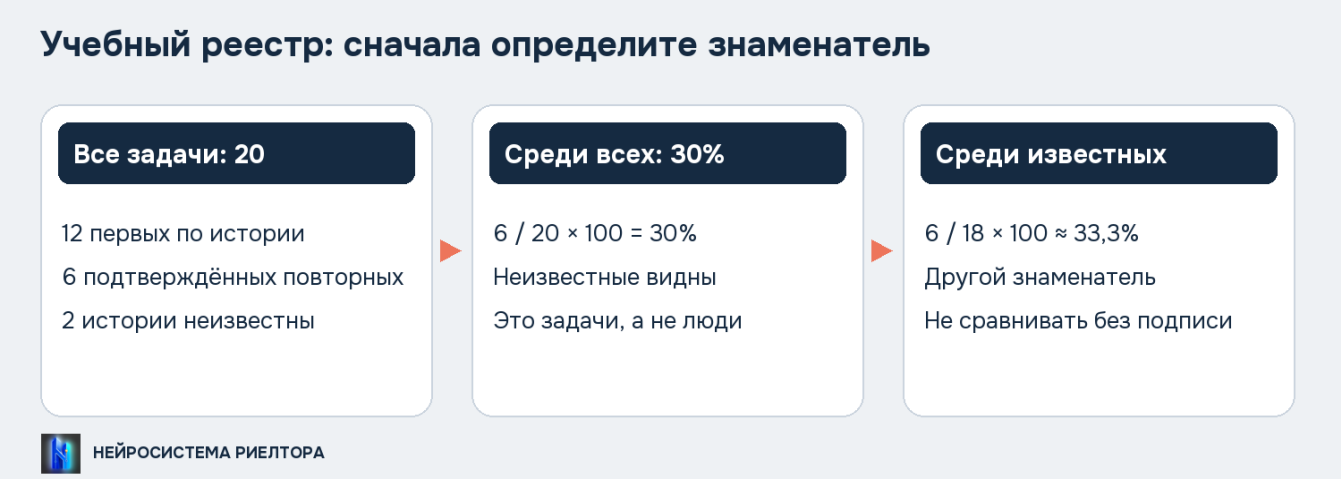
5. Учебный реестр: ещё десять

Задача	Клиент	Статус	Основание
Н11	К11	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
Н12	К12	Первая по истории	Нет найденной прошлой задачи
П13	К13	Повторная	Архив А13; новая продажа
П14	К13	Повторная	Архив А13; другая задача аренды
П15	К14	Повторная	Архив А14 подтверждён
П16	К15	Повторная	Архив А15 подтверждён
П17	К16	Повторная	Архив А16 подтверждён
П18	К17	Повторная	Архив А17 подтверждён
У19	К18	История неизвестна	Проверить прежнюю консультацию
У20	К19	История неизвестна	Проверить доступный архив

Итого: 12 первых по истории задач, 6 повторных и 2 неизвестных. Это 20 задач от 19 разных условных клиентов: у К13 две самостоятельные задачи. Поэтому в отчёте нельзя заменять слово «задачи» словом «люди».

Неизвестная история	Что проверить / кто / когда

6. Формула и подпись к результату



Шесть повторных задач, двадцать всего, две с неизвестной историей.

Показатель	Расчёт	Подпись
Основная доля	6 / 20 × 100 = 30%	Подтверждённые повторные среди всех задач
Доля среди определённых	6 / 18 × 100 ≈ 33,3%	Только задачи с определённой историей
Неизвестная история	2 / 20 × 100 = 10%	Отдельная доля пробелов

Текст отчёта
«Из 20 самостоятельных задач 6 подтверждены как повторные, 12 первые по доступной истории, 2 пока не определены. Подтверждённая доля составляет 30%». Не прячьте знаменатель.

7. Что меняется после уточнения

Стадия	Повторные	Неизвестные	Доля среди всех
До проверки	6	2	30%
У19 подтверждена как повторная	7	1	35%
У20 первая по доступной истории	7	0	35%

До проверки границы классификации составляли от 6/20 = 30% до 8/20 = 40%, если оба неизвестных случая окажутся повторными. Это пределы для данного неполного набора, не статистический доверительный интервал и не прогноз.

Не выдавайте пересчёт за улучшение продаж
После уточнения стало 35%. Изменились сведения о существующих задачах, а не число обращений. Сохраните дату и основание пересмотра.

Строка / старый статус / новый	Основание / проверил / дата

8. Источник, история и результат

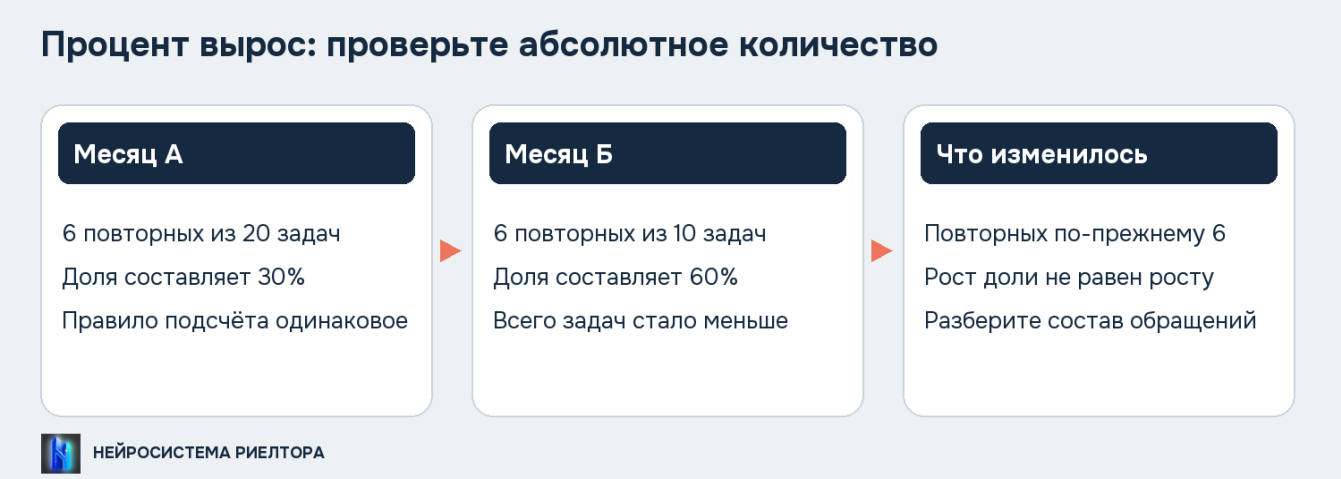
Признак	На какой вопрос отвечает
Источник обращения	Как человек пришёл сейчас
Предыдущая задача	Обращался ли раньше
Предыдущая сделка	Была ли завершённая оплаченная работа
Визиты на сайт	Посещал ли сайт повторно
Текущий результат	Чем завершилась новая задача

Рекомендация от старого клиента не делает его друга повторным клиентом. Повторное обращение не доказывает повторную оплату. Возврат посетителя в Метрике не доказывает новую задачу в CRM.

На дату проверки справка Метрики сообщает об ограничениях истории после 11 октября 2026 года. Перед использованием веб-отчётов проверяйте актуальное состояние сервиса. Клиентскую историю подтверждайте по собственному рабочему учёту.

Какой признак я сейчас смешиваю с другим	Как разделю в отчёте

9. Почему процент растёт без роста задач



Шесть повторных задач в обоих месяцах, но разные общие количества.

Учебный период	Повторные	Всего	Доля
Месяц А	6	20	30%
Месяц Б	6	10	60%

В месяце Б повторных задач не стало больше. Доля выросла, потому что общее число уменьшилось. Не делайте вывод об эффективности работы с базой только по проценту. Сравнивайте абсолютные числа и состав задач.

Мои два периода	Числа / правила / неизвестные / объяснение

10. Первый разбор своей базы

Пункт	Моя запись
Период и границы доступной истории	
Сколько самостоятельных задач после проверки	
Первые / повторные / неизвестные	
Формула и точная подпись доли	
Пограничные случаи и ответственный	
Одно улучшение по разобранным возвратам	

Действие после расчёта
Изучите причины конкретных возвращений. Например, клиенту было легко найти контакт для новой задачи. Улучшение должно отвечать наблюдению, а не желанию увеличить процент любой ценой.

Для разбора дальнейшей работы с базой используйте диагностическую карту: https://neirorealty.ru/diagnostika/. Числа примера не являются показателями нашего сайта.

Источники и проверка

Яндекс Метрика: время с предпоследнего визита

Яндекс Метрика: специальный режим работы