Пропущенные обращения: журнал звонков, четыре расчёта и карта восстановления связи

Отделите повторные звонки от клиентских ситуаций и восстановленные контакты от открытой очереди. Четыре показателя на одном журнале.



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. Паспорт расчёта ПЗЗ

Учебные данные
Все звонки и ситуации вымышлены. Пример относится к телефонному каналу; для форм и сообщений нужны собственные определения ответа.

Параметр	Принято
Период	Один учебный день
Срез	20:00 в одном выбранном часовом поясе
События	Четырнадцать входящих звонков
Ситуации	Десять подтверждённых обращений по задачам
Исключения	Тесты и подтверждённый спам, по заранее записанному правилу
Восстановление	Подтверждённый разговор, не попытка дозвона

Мой период / пояс / момент среза	Правило включения и исключения

2. Сводный журнал десяти ситуаций

ID	Входящих	Пропусков	Первый пропущен	Разговор к срезу
К01	2	1	Да	Да, второй входящий
К02	1	0	Нет	Ответ сразу
К03	3	3	Да	Нет на 20:00
К04	1	1	Да	Да, исходящий разговор
К05	1	0	Нет	Ответ сразу
К06	1	1	Да	Нет на 20:00
К07	1	0	Нет	Ответ сразу
К08	1	0	Нет	Ответ сразу
К09	2	0	Нет	Ответы на оба
К10	1	0	Нет	Ответ сразу

Всего 14 входящих, 6 пропущенных событий, 4 ситуации с пропущенным первым звонком. Исходящий разговор по К04 учитывается отдельно, не в числе 14.

Сомнительная связь событий	Как проверить, не удаляя исходную запись

3. Последовательность событий

Входящие ID	Ситуация	Результат
B01, B02	K01	Пропущен; затем ответ
B03	K02	Ответ
B04, B05, B06	K03	Три пропуска
B07	K04	Пропуск
B08	K05	Ответ
B09	K06	Пропуск
B10	K07	Ответ
B11	K08	Ответ
B12, B13	K09	Два ответа
B14	K10	Ответ

Отдельный исходящий И01
После B07 агент поговорил с K04. Это подтверждает восстановление связи, но не меняет статус B07 и не увеличивает число входящих.

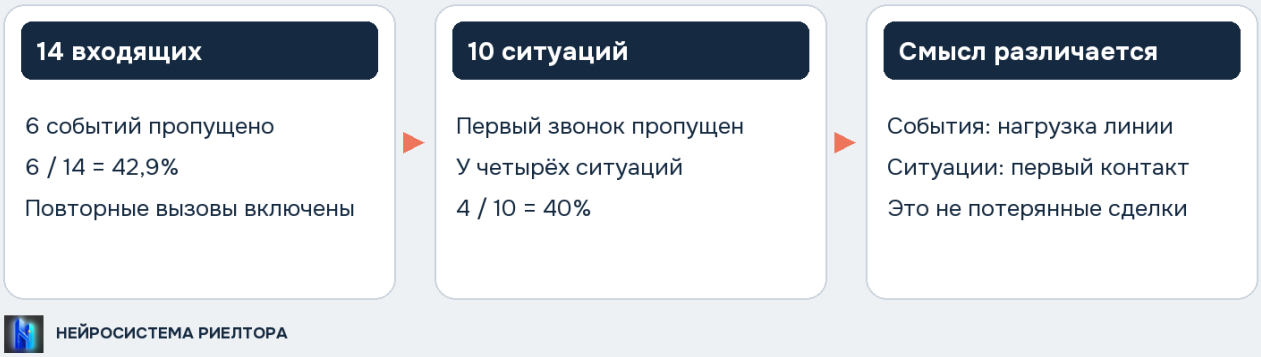
Мой ID события / время	Направление / статус / ситуация

4. Доля пропусков среди звонков

Формула событий
6 пропущенных входящих / 14 входящих × 100 = 42,9% после округления.

Почему так	Пояснение
К03 считается трижды	Три отдельных входящих события
К01 имеет два события	Один пропуск и один ответ
Исходящий К04 отдельно	Знаменатель относится только ко входящим
Чего процент не показывает	Долю уникальных людей или потерянных сделок

ПЗЗ: сначала выберите единицу учёта



Событие и клиентская ситуация являются разными единицами учёта.

Мои пропуски / все входящие	Дробь и процент

5. Пропущенный первый контакт

Формула ситуаций
К01, К03, К04, К06: 4 ситуации с пропущенным первым звонком / 10 ситуаций × 100 = 40%.

Проверка группировки	Действие
Повторная попытка по той же задаче	Остаётся в исходной ситуации
Одинаковый телефон	Не достаточное доказательство одной задачи
Разные телефоны клиента	Не всегда разные ситуации
Связь неизвестна	Сохранить сомнение и проверить

Готовый признак первичного звонка с номера не заменяет смысловую группировку. Сохраните собственное определение и применяйте его одинаково.

Ситуация / связанные события	Основание объединения / пробел

6. Восстановление разговора

Ситуация с пропуском	К 20:00
К01	Ответили на повторный входящий
К03	Разговора нет
К04	Успешный исходящий разговор
К06	Разговора нет

Расчёт
2 восстановленные ситуации / 4 с пропущенным первым звонком × 100 = 50%.

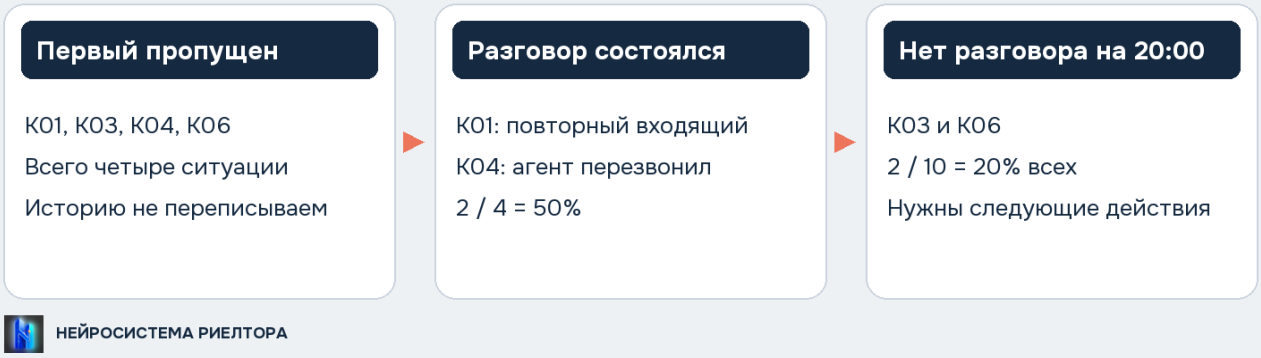
Не засчитывайте просто созданную задачу, отправленный шаблон или неуспешный исходящий вызов. Для этого показателя нужен разговор с нужным участником.

Мой факт восстановления	Время / событие / подтверждение

7. Остаток без разговора

Два правильных знаменателя
К03 и К06: 2 / 10 = 20% всех ситуаций. Те же две: 2 / 4 = 50% первоначально пропущенных. Подписывайте знаменатель.

П33: судьба четырёх первоначальных пропусков



Восстановление связи не стирает факт первоначального пропуска.

Открытая ситуация	Что записать
К03	Ответственный, допустимый контакт, следующий результат
К06	То же, с учётом времени появления обращения

Мой остаток на дату и время	Следующий шаг / ответственный

8. Одинаковое время наблюдения

Подход	Для чего полезен
Остаток на 20:00	Увидеть текущую очередь
Окно после первого пропуска	Сравнивать восстановление при одинаковом времени наблюдения
Обращения с незавершённым окном	Показывать отдельно, не выдавать за итог
Рабочие и вечерние часы	Анализировать сегментами по заранее заданному правилу

Пример окна, не срок ответа
Двадцать четыре часа можно выбрать для анализа. Это не совет откладывать ответ на сутки. Правило сравнения записывается заранее.

Моё окно / завершилось ли	Сегменты / что пока рано сравнивать

9. Сверка с телефонией и Метрикой

Поле	Проверить
Период и пояс	Одинаковые границы
Направление	Исходящие не смешаны со входящими
Передача данных	Какие звонки и признаки действительно загружены
Связь с визитом	Не все события обязательно имеют подтверждённый источник
ID	Несколько строк сверены с исходным журналом
Исключения	Тесты и спам убраны по записанному правилу

Наличие счётчика не доказывает полноту телефонного журнала. Неизвестный источник оставляйте неизвестным, а не назначайте ему последнюю рекламную кампанию.

Расхождение / исходный ID	Причина / исправление / повторная сверка

10. Готовый итог и две задачи

Отчёт ПЗЗ
Пропущено 6 из 14 входящих звонков. Первый звонок пропущен у 4 из 10 ситуаций. По двум разговор восстановлен, по двум к 20:00 его нет. Проверяем причины первых пропусков и отдельно назначаем действия по К03 и К06.

Задача	Что изучить
Доступность первого контакта	Интервалы нагрузки, маршрутизацию, ответственных
Восстановление связи	Владельца ситуации, допустимый контакт, подтверждённый результат

Не называйте эти проценты потерянной выручкой или сделками. Не назначайте всем одинаковое количество звонков без учёта договорённостей.

Мои две задачи	Кто делает / когда проверяем результат

Источники и проверка

Яндекс Метрика: передача данных о звонках

Яндекс Метрика: отчёт «Звонки, детально»