Дозвон без путаницы: журнал попыток, четыре показателя и контроль расчёта

Рассчитайте технические ответы, контакт по обращениям и охват очереди на одном журнале. Не путайте людей, попытки и следующие этапы.



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 Д28

Учебная модель
Д28 полностью вымышлен. Шесть обращений требуют согласованного телефонного контакта в одном выбранном периоде. Попытки и события не являются данными реального сервиса.

Параметр	Определение
Единица клиентского отчёта	Отдельное обращение по одной задаче
Единица звонкового отчёта	Очищенная исходящая попытка
Технический ответ	Признак события связи в учебном журнале
Подтверждённый контакт	Ответил нужный человек по задаче
Период и срез	Задать до выгрузки; одинаковые для всех строк
Не считаем автоматически	Квалификацию, встречи, договоры или оплату

Мой период / часовой пояс	Состав очереди / правило включения

2. Очередь из шести обращений

ID	Попытки	Тех. ответы	Контакт с нужным человеком
Д01	3	1	Да
Д02	2	1	Да
Д03	4	2	Нет
Д04	1	1	Да, перенос
Д05	2	0	Нет
Д06	0	0	Нет
Итого	12	5	3 обращения

По Д06 нет попытки на момент среза. Обращение остаётся в общей очереди. Все обращения учебного примера требуют именно телефонного контакта; скачивание файла таким основанием не является.

Моя очередь / исключение	Причина и подтверждение исключения

3. Полный журнал попыток

Попытка	Обращение	Тех. ответ	Рабочий результат
Т01	Д01	Нет	Нет ответа
Т02	Д02	Нет	Нет ответа
Т03	Д03	Да	Автоответчик
Т04	Д01	Нет	Нет ответа
Т05	Д04	Да	Нужный человек, согласован перенос
Т06	Д03	Да	Другой человек без полномочий
Т07	Д05	Нет	Нет ответа
Т08	Д03	Нет	Занято
Т09	Д02	Да	Нужный человек
Т10	Д01	Да	Нужный человек
Т11	Д03	Нет	Нет ответа
Т12	Д05	Нет	Нет ответа

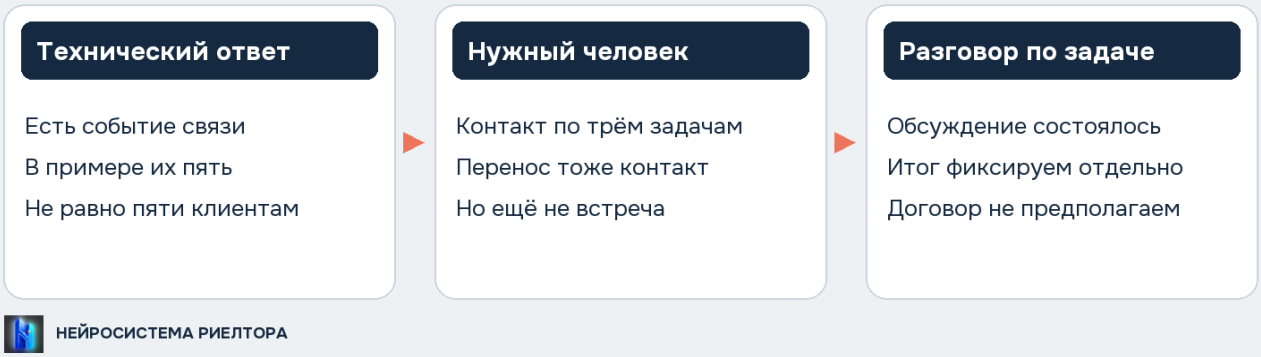
Проверка единиц
Одна строка здесь равна одной очищенной попытке. Технические этапы, переводы и дубликаты выгрузки не добавляйте как новые звонки без проверки.

Мой спорный ID	Как подтверждена единица учёта

4. Три разных уровня результата

Уровень	Пример	Что ещё не следует
Технический ответ	T03: автоответчик	Контакт с нужным человеком
Нужный человек ответил	T05: клиент согласовал перенос	Обсудили задачу по существу
Содержательный разговор	Вопрос действительно обсуждён	Назначили или провели встречу

Д28: не смешивайте уровни результата



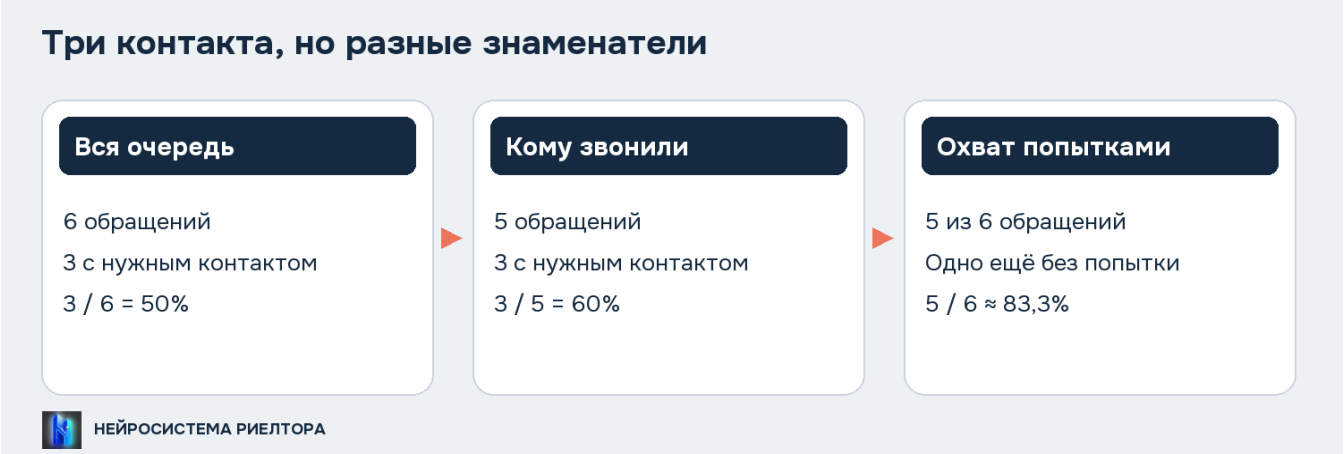
Не переименовывайте технический статус в результат работы с клиентом.

Мой статус телефонии	Рабочий факт / чем подтверждён

5. Четыре формулы Д28

Показатель	Формула	Результат
Технические ответы на попытки	5 / 12 × 100	41,7%
Контакт во всей очереди	3 / 6 × 100	50%
Контакт среди обращений с попытками	3 / 5 × 100	60%
Охват очереди попытками	5 / 6 × 100	83,3%

Проценты округлены до одного знака, где требуется. Они отвечают на разные вопросы и не являются конверсией в договор.



В каждом показателе сначала определите единицу, затем числитель и знаменатель.

Мой показатель	Числитель / знаменатель / единица

6. Ошибки, которые меняют смысл

Ошибка	Почему неверно	Исправление
5 ответов / 6 обращений	События смешаны с задачами	Выбрать одну единицу
Два ответа клиента дают два контакта	Повтор увеличил уникальный итог	Одно обращение считать один раз
Убрали Д06	Скрыли неохваченную часть очереди	Сохранить полный состав
Знаменатель ноль, результат 0%	Нет основания для деления	Пометить отсутствие данных
Среднее процентов без объёмов	Малый и большой потоки получили одинаковый вес	Объединить совместимые количества

Моя ошибка расчёта	Как исправлена / проверена

7. Действия по конкретным обращениям

Обращение	Наблюдаемый разрыв	Следующее действие
Д06	Попытки нет	Проверить исполнителя, срок и актуальность задачи
Д03	Есть технические ответы без нужного человека	Уточнить корректный согласованный способ связи
Д04	Нужный человек попросил другое время	Сохранить перенос и убрать конкурирующие задачи
Д01 и Д02	Контакт подтверждён	Зафиксировать фактический результат беседы
Д05	Нет ответа	Следовать согласованному порядку без навязчивости

Не норма повторов
Четыре попытки по Д03 являются элементом примера. Они не доказывают необходимость четырёх звонков каждому человеку.

Мой разрыв	Действие / ответственный / срок

8. Как сравнивать периоды

Проверить до сравнения	Зачем
Одинаковые определения статусов	Проценты сохраняют смысл
Сопоставимый возраст обращений	Новая заявка не сравнивается с недельной без оговорки
Каналы и согласованное время	Различия условий не приписываются скрипту
Полнота выгрузки	Пропущенная страница не стала улучшением
Повторы между сотрудниками	Одно обращение не удвоилось
Размер группы	Несколько наблюдений не доказывают устойчивое преимущество

Мои сравниваемые группы	Что одинаково / что различается

9. Проверочный отчёт руководителю

Заполненный итог Д28
В очереди шесть обращений. По пяти сделано двенадцать попыток. Технических ответов пять. Контакт с нужным человеком подтверждён по трём обращениям. Охват попытками 83,3%, контакт по всей очереди 50%. По Д06 проверяем организационную задачу, по Д03 способ связи, по Д04 соблюдаем перенос.

Что приложить	Для проверки
Паспорт периода	Правила включения и срез
Очищенный журнал	Откуда взялись 12 и 5
Сводка обращений	Откуда взялись 6, 5 и 3
Неизвестные пункты	Где вывод пока ограничен
Действия	Что изменится после отчёта

Мой короткий итог	Проверяемые числа / ограничения

10. Самопроверка на изменении журнала

Ситуация	Верный ответ
По Д01 ещё раз поговорили с клиентом	Число обращений с контактом остаётся 3
Д06 получил одну попытку без ответа	Охват станет 6 / 6 = 100%, контакт останется 3 / 6 = 50%
Техническая строка продублировалась	Устранить повтор; реальных попыток больше не стало
Новая группа не содержит обращений	Долю контактов по ней не рассчитываем
Д03 связался с нужным человеком	Число обращений с контактом станет 4; 4 / 6 ≈ 66,7%

Последние ситуации рассматриваются независимо от исходного Д28. Не складывайте изменения между собой, если это не задано отдельно.

Моя проверочная ситуация	Ожидаемый результат / фактический расчёт

Источники и проверка

Zadarma: документация статистики звонков