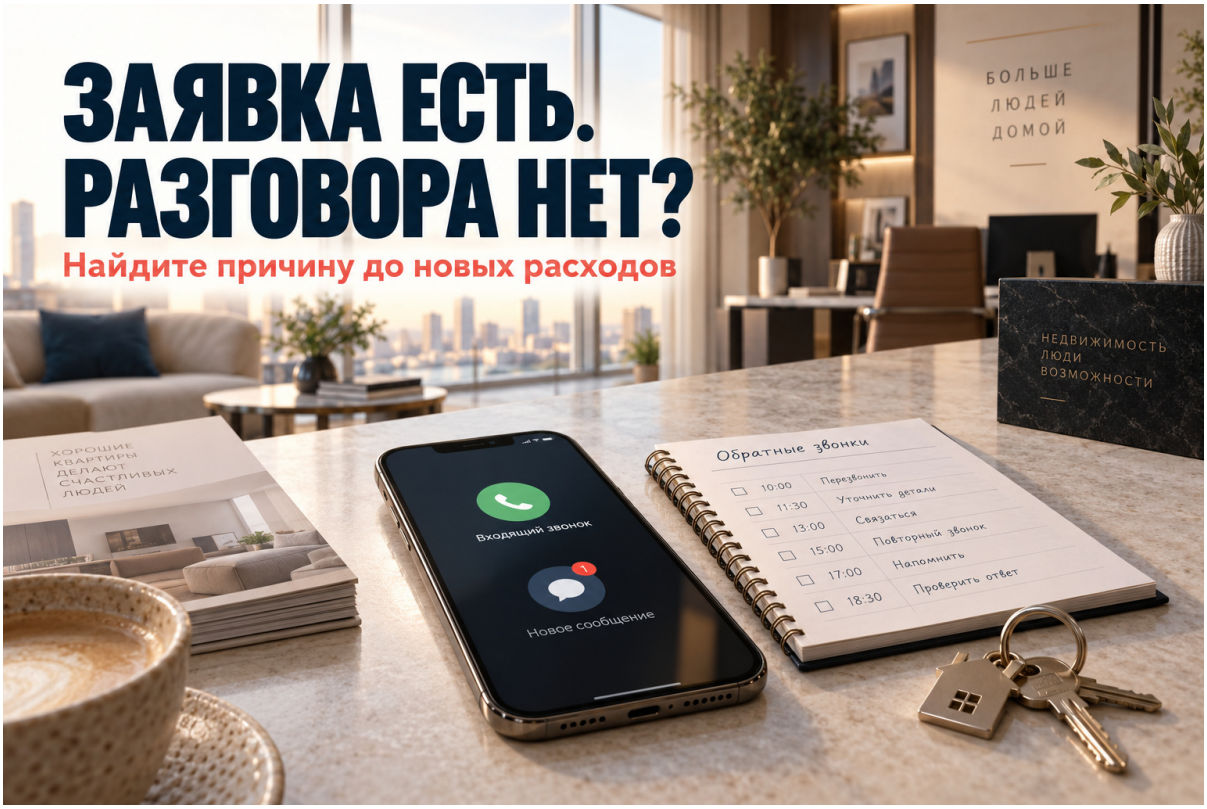
Доступность контакта: расчёт по одинаковому окну обработки

Посчитайте контактность на сопоставимой группе заявок и отделите качество контактов от незавершённой работы команды.



11 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный расчёт 16 из 28, словарь исходов, шесть шагов, 18 проверок, журнал времени и лист сравнения двух периодов.

Авторский аналитический инструмент Нейросистемы риелтора. Числа учебные; окно наблюдения выбирается для вашего процесса и не является советом откладывать ответ.

Доставка, контакт и подходящая задача

Когда заявок достаточно, но разговоров мало и непонятно, виноваты ли источник, контактные данные или обработка.

Событие	Что знаем	Как учитывать
Сообщение доставлено	Техническая доставка	Контакт не подтверждён
Человек узнал свой запрос	Есть двустороннее общение	Контакт по принятому правилу
Подходит задача клиента	Можно оказать помощь	Отдельная характеристика качества

Данные для воспроизводимого расчёта

- Исходный реестр обращений и время их поступления.
- Правило уникальности и подтверждённые технические тесты.
- Определение состоявшейся связи по каналам.
- Одинаковое окно наблюдения от момента поступления.
- Время попыток, фактические исходы и ответственные.
- Критерий подходящей задачи, отделённый от факта контакта.

Правило, группа и время

1. Согласуйте определение контакта

Зафиксируйте, что считается двусторонним общением с нужным человеком по поводу обращения. Отделите доставку сообщения, автоответчик и разговор с посторонним. Решите, как учитываются телефон и выбранный клиентом чат.

Готово: Одинаковые события получают одинаковый статус у всех сотрудников.

Не делайте так: Считать гудки или доставленное сообщение состоявшимся контактом.

2. Определите единицу и группу

Считайте уникальные рабочие заявки по согласованному правилу. Выделите повторные записи и технические тесты, сохранив исходный реестр и причину исключения. Не объединяйте разные задачи одного клиента автоматически.

Готово: Число заявок воспроизводится из исходных записей.

Не делайте так: Называть каждую строку интеграции отдельным новым человеком.

3. Установите одинаковое окно

Для каждой заявки отсчитывайте выбранное время от поступления. Незрелые наблюдения показывайте отдельно. Сохраняйте время первого действия и полноту обработки. Пример окна в гайде не является нормативом скорости ответа.

Готово: Сравниваемые обращения имели сопоставимое время для обработки.

Не делайте так: Сравнивать вчерашние заявки с теми, которым звонили неделю.

Что именно считаем контактом

Расчёт и работа с причинами

4. Рассчитайте и подпишите знаменатель

Разделите заявки со связью на зрелые уникальные заявки. Покажите объём и процент вместе. Подходящие задачи считайте отдельно, каждый раз указывая основание: все зрелые заявки или только контакты.

Готово: Другой сотрудник может повторить расчёт и получить тот же результат.

Не делайте так: Выдавать долю подходящих контактов за контактность всего потока.

5. Разберите причины и следующий шаг

Отделите подтверждённую ошибку контакта, отсутствие ответа, отказ и незавершённую работу команды. Записывайте факты без предположений. Укажите ответственного, согласованный канал и следующее действие.

Готово: У каждого исхода есть обоснование и корректное продолжение либо завершение.

Не делайте так: Списывать необработанную заявку на плохое качество рекламы.

6. Проверьте одно улучшение

Выберите конкретный разрыв: поздний ответ, неузнаваемая заявка, неверный канал или передача между сотрудниками. Зафиксируйте изменение и сравните одинаковые группы. Отдельно покажите различия источников и нагрузки.

Готово: Есть понятное изменение и ограничения вывода по результатам.

Не делайте так: Объявлять успех по нескольким лидам или менять определение контакта.

Какой разрыв подтверждён фактами

Один список — три разных показателя

Учебные числа: 40 записей - 4 повторные отправки - 2 теста = 34 рабочие заявки. Из них 28 достигли выбранного возраста, 6 ещё наблюдаются.

Показатель	Число	Основание	Результат
Зрелые уникальные заявки	28	После исключений и окна	Группа расчёта
Состоявшаяся связь	16	16 / 28	57,1%
Подходящие среди контактов	11	11 / 16	68,8%
Подходящие среди группы	11	11 / 28	39,3%
Ещё не достигли окна	6	Показаны отдельно	Без итогового вывода

Три процента отвечают на разные вопросы. Их нельзя заменять друг другом. Контактность показывает состоявшуюся связь; пригодность задачи и дальнейшее действие требуют отдельного учёта.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не дозвонились — фальшивка	Зафиксирована одна попытка без ответа; причина недоступности не установлена.
Заявки вчера хуже	Сначала выравниваем время наблюдения и порядок обработки.
Связь есть, значит лид целевой	Факт контакта отделяем от соответствия задаче и возможностям агента.

Исход не равен догадке

Исход	Что подтверждает	Дальнейшее решение
Ошибка контакта	Проверенная причина	Проверить ввод и передачу
Нет ответа	Попытки по принятому порядку	Уточнить допустимое продолжение
Отказ	Ясный ответ человека	Завершить соответствующий сценарий
Просит другое время	Ответ и предпочтение	Назначить согласованное действие
Не обработано	Нет выполненного порядка	Восстановить ответственность

Три вопроса перед выводом о рекламе

1. Одинаковое ли время было у каждой заявки для обработки?
2. Какие исключения из расчёта можно подтвердить исходными записями?
3. Какой факт показывает, что причина относится к источнику, а не к нашей работе?

18 проверок честного отчёта

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

Правило и группа

- [ ] **Контакт определён.** Нужен ответ нужного человека по обращению. Доставка сообщения недостаточна.
- [ ] **Каналы учтены.** Телефон и чат разделены при необходимости. Не игнорируйте выбранный канал.
- [ ] **Уникальность задана.** Есть правило повторных записей. Не считайте интеграционные дубли людьми.
- [ ] **Тесты отмечены.** Исключения имеют основание. Не убирайте неудобные реальные заявки.
- [ ] **Исходный список сохранён.** Можно восстановить состав группы. Не затирайте историю.
- [ ] **Задачи различены.** Разные потребности не слиты автоматически. Не объединяйте всё по номеру.

Окно и расчёт

- [ ] **Начало известно.** Есть время поступления. Не берите время ручного просмотра.
- [ ] **Возраст одинаковый.** Выбрано единое окно наблюдения. Не сравнивайте зрелое и новое.
- [ ] **Незавершённое выделено.** Новые обращения показаны отдельно. Не называйте их потерянными заранее.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Понятно, от какого числа доля. Не смешивайте заявки и контакты.
- [ ] **Объём указан.** Рядом с процентом есть количество. Не делайте прогноз из двух случаев.
- [ ] **Необработанное видно.** Работа команды не скрыта исключением. Не улучшайте отчёт удалением строк.

Причины и работа

- [ ] **Ошибка подтверждена.** Есть основание считать контакт неверным. Одного недозвона недостаточно.
- [ ] **Факт отделён от догадки.** Записан конкретный исход. Не называйте фальшивкой без проверки.
- [ ] **Воля клиента учтена.** Отказ и выбранный канал соблюдаются. Не добивайтесь ответа любой ценой.
- [ ] **Ответственный назначен.** Следующий шаг имеет владельца. Общий чат не заменяет назначения.
- [ ] **Срок определён.** Есть согласованное время действия. Не пишите только «потом».
- [ ] **Сравнение честное.** Правила и окна остались одинаковыми. Не подменяйте показатель после изменения.

Журнал времени и исходов

Используйте внутренние идентификаторы без персональных данных. Отдельно отмечайте возраст заявки на момент расчёта.

Окно наблюдения: _____ Дата расчёта: _____

ID / время поступления	Первая попытка / исход	Связь / следующий шаг

Контакты / зрелые заявки: _____ / _____ = _____%

Что осталось неизвестным: _____

Следующая дата наблюдения: _____

Сравнение двух периодов

Сохраните одинаковое определение контакта. Под таблицей запишите изменения источников, времени поступления и нагрузки.

Определение / окно	Период А: объём / итог	Период Б: объём / итог

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет определения контакта. сначала согласуйте событие.

Зрелые и новые смешаны. разделите наблюдения.

Необработанное исключено. верните видимость работы команды.

Подходящий лид назван любым ответом. разделите показатели.

Вывод по нескольким случаям. сохраните ограничение малой выборки.

Согласуйте следующий шаг

Как помочь человеку узнать заявку

Вы оставили заявку на разбор подготовки квартиры к продаже. Это Анна, риелтор. Удобнее обсудить задачу здесь или договориться о времени звонка?

Первое действие после чтения

Возьмите небольшую обезличенную группу, восстановите время поступления и исходы. Посчитайте связь по единому окну. Выберите одну подтверждённую причину потери и назначьте исправление.

Ответственный за исправление: _____

Согласованное следующее действие: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения есть, а разговоров мало?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить переход от источника и обещанного материала к заявке, ответственному и первому ответу.

Найти разрыв в обработке →

Подготовлено 14.10.2026. Возможность задавать срок и ответственного в amoCRM сверена с официальной справкой. Формулы и определения в гайде явно описаны как рабочее правило.

amoCRM: создание задач, срок и ответственный

Куда делись двенадцать контактов

Продолжение учебного примера. В зрелой группе 28 заявок: 16 со связью и 12 без неё.

Исход без связи	Количество	Что делать с выводом
Подтверждённая ошибка контакта	3	Проверить источник ошибки
Нет ответа после принятого порядка	7	Причина недоступности не доказана
Не обработано должным образом	2	Это незавершённая работа команды
Всего без связи	12	3 + 7 + 2 = 12

Нельзя автоматически назвать все двенадцать обращений невалидными. Два случая указывают на процесс обработки, а семь описывают отсутствие ответа. Подтверждённая ошибка контакта требует собственного основания.