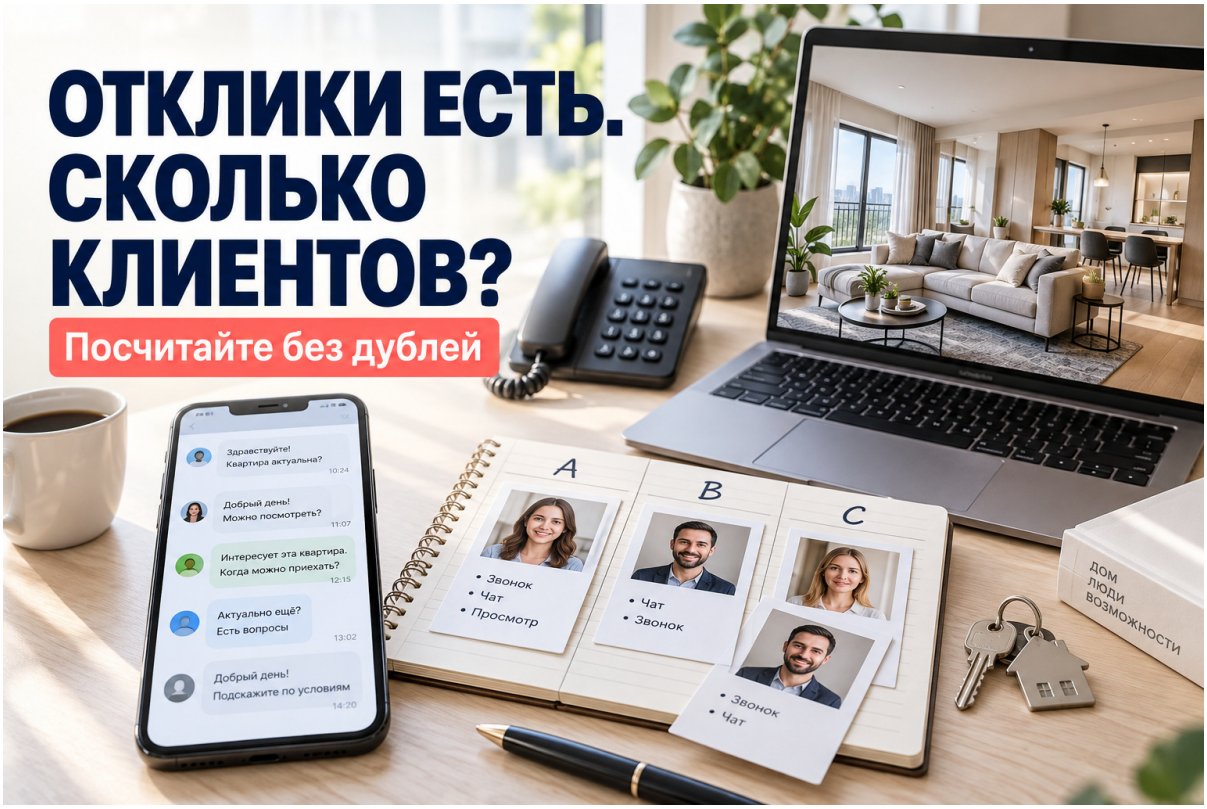
Контакт не равен сделке: паспорт показателей Циан

Согласуйте показатели площадки и CRM, объедините подтверждённые повторы и найдите этап, на котором обращение не получает продолжения.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская методика сверки. Все коды людей, события и расходы учебные. Связь записей в примере подтверждена; в реальной работе её нельзя угадывать по имени.

Результаты разных уровней

В кабинете, CRM и отчёте агента разные числа лидов, а решение о рекламе принимается по самому удобному показателю.

Показатель	Где фиксируем	Чего не доказывает
Отклик	Статистика площадки	Подходящую задачу
Звонок или чат	Отчёт общения	Нового уникального человека
Целевой разговор	Внутренний журнал	Готовность немедленно купить
Назначенный показ	Согласованный следующий шаг	Факт встречи или сделки

Что собрать для сверки

- Определения полей кабинета Циан.
- Выгрузка CRM с датой и составом данных.
- Обезличенный журнал подтверждённых людей.
- Правило объединения повторов.
- Критерий подходящей задачи и неизвестного статуса.
- Выбранные расходы с периодом и источником.

Определения, интеграция и повторы

1. Назовите события

Для каждого поля запишите источник, событие, период и единицу. Разведите отклик, просмотр номера, звонок, чат, разговор и подходящую задачу. Не используйте одно слово лид для разных результатов.

Готово: Маркетинг и агент одинаково понимают название показателя.

Не делайте так: Считать любой отклик готовым клиентом.

2. Сверьте кабинет и интеграцию

Сопоставьте объявление, даты, момент обновления и набор переданных полей. Сохраните действующие правила уникальности. Уточните, доработана ли интеграция под новые параметры.

Готово: Различие цифр сначала проверено технически.

Не делайте так: Обвинять менеджера, сравнив отклики с одними просмотрами номера.

3. Проверьте повторы

Свяжите записи звонков и чатов только при подтверждённой идентификации. Сохраните историю касаний и интересующих объектов. Если пересечение неизвестно, не выдавайте сумму каналов за число людей.

Готово: Правило объединения можно повторить и проверить.

Не делайте так: Объединять клиентов по одному совпавшему имени.

Какие поля пока нельзя сопоставить

Качество, расходы и исправление

4. Определите качество

Запишите критерий подходящей задачи для вашей услуги. Отделите нецелевое обращение от недостатка сведений и отложенного срока. У неизвестных назначьте уточнение и дату.

Готово: Общий знаменатель и нерешённые статусы видны.

Не делайте так: Убрать неизвестные обращения ради красивой доли.

5. Посчитайте этапы и расходы

Используйте совместимые числители и знаменатели. Назначение показа, состоявшийся показ и сделку разделите. Для стоимости укажите состав затрат, период и подтверждение источника клиентов.

Готово: Каждое значение имеет понятное основание.

Не делайте так: Перемножать доли разных несвязанных групп.

6. Назначьте исправление

Выберите участок: карточка, доступность связи, ответ, квалификация или следующий шаг. По ручной сверке назначьте конкретную задачу и ответственного. Проверьте следующие разговоры после изменения.

Готово: Отчёт приводит к работе с подтверждённым пробелом.

Не делайте так: Менять текст, когда обращения остаются без ответа.

Какой статус требует уточнения

Четыре плюс шесть — восемь людей

Учебный внутренний журнал: звонили A, B, C, D; писали C, D, E, F, G, H. Пересечение C, D подтверждено. Всего восемь людей, а не десять.

Показатель	Расчёт	Результат
Звонившие люди	A, B, C, D	4
Написавшие люди	C, D, E, F, G, H	6
Оба канала	C, D	2
Уникальные люди	4 + 6 − 2	8
Подходящие задачи	A, B, C, E, F	5
Неподходящая задача	D	1
Требуют уточнения	G, H	2

Доля подтверждённых подходящих задач среди всех: 5 / 8 = 62,5%. Среди разобранных до определённого статуса: 5 / 6 ≈ 83,3%. Неизвестные G и H не исчезают: им назначается уточнение.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Четыре звонка плюс шесть чатов — десять людей	В этом журнале пересечение два человека; всего восемь.
Конверсия 83,3%	83,3% среди шести разобранных; 62,5% среди всех восьми.
Два показа — две будущие сделки	Двум назначен просмотр; факт встречи и сделки отдельный.

Исправление зависит от этапа

Участок	Проверка	Действие
Открытие → отклик	Карточка и существенные условия	Устранить подтверждённый пробел
Отклик → разговор	Доступность и ответ	Назначить обработку
Разговор → подходящая задача	Ожидание и критерии	Уточнить потребность
Задача → показ	Нерешённый вопрос и договорённость	Согласовать конкретный шаг
Кабинет ≠ CRM	Поля, даты, уникальность	Сверить интеграцию
Неизвестный статус	Чего не хватает	Назначить уточнение

Три вопроса к конверсии

1. Что именно считается в числителе и знаменателе?
2. Известно ли пересечение людей между каналами?
3. Какое действие поможет обращению получить продолжение?

18 проверок отчёта о конверсии

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

Единый язык показателей

- [ ] **Название раскрыто.** Есть определение события. Лид не должен значить всё сразу.
- [ ] **Источник указан.** Кабинет и CRM различаются. Их поля не всегда одинаковы.
- [ ] **Период общий.** Даты и срез сохранены. Старый итог нельзя сравнивать с незавершённой неделей.
- [ ] **Уникальность проверена.** Используется актуальное правило. Старая инструкция может описывать другой учёт.
- [ ] **Интеграция сверена.** Известен набор передаваемых полей. Наличие CRM не гарантирует полной статистики.
- [ ] **Тесты отделены.** Технические действия помечены. Собственная проверка не клиент.

Люди и качество

- [ ] **Пересечение известно.** Повторы подтверждены. Два канала могут принадлежать одному человеку.
- [ ] **Правило объединения надёжно.** Есть проверяемый идентификатор. Имя не доказательство.
- [ ] **Задача определена.** Критерий связан с услугой. Срок позже не значит нецелевой.
- [ ] **Неизвестные сохранены.** Есть отдельный статус. Неответивший не автоматически отказ.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Все и разобранные различаются. 62,5% и 83,3% отвечают на разные вопросы.
- [ ] **Следующий шаг записан.** У подходящей задачи есть продолжение. Статус без действия не помогает клиенту.

Расчёт и исправление

- [ ] **Цепочка совместима.** Поля относятся к связанным данным. Нельзя перемножать несвязанные доли.
- [ ] **Показы разделены.** Назначенный и состоявшийся различаются. Встреча в календаре не сделка.
- [ ] **Расходы описаны.** Состав и источник клиентов подтверждены. Самая низкая стоимость не вся экономика.
- [ ] **Срез сохранён.** Статусы имеют дату. Задержка уточнения меняет результат.
- [ ] **Участок найден.** Есть конкретный пробел. Новая реклама не чинит обработку.
- [ ] **Проверка назначена.** Есть ответственный и срок. Отчёт без внедрения не меняет процесс.

Паспорт показателей Циан и CRM

Начните с определений, затем считайте. Название поля не означает, что кабинет и CRM измеряют одно и то же.

Период: _____ Дата среза: _____

Название / источник / событие	Период / уникальность / исключения	Формула / ответственный / срез

Участок для исправления: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки результата: _____

Журнал людей и следующих шагов

Используйте обезличенные коды. Повторы объединяйте по подтверждённому правилу; неизвестные задачи не удаляйте из общей базы.

Код человека / каналы / связь	Задача / статус / неизвестное	Следующий шаг / ответственный / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Каналы просто сложены. проверьте пересечение.

Люди объединены по имени. подтвердите идентификацию.

Неизвестные исключены. покажите общий знаменатель.

Несвязанные доли перемножены. сначала подтвердите совместимость.

Отклик назван сделкой. разведите этапы результата.

Согласуйте следующий шаг

Как согласовать отчёт команды

Сверили определения кабинета и CRM. В разобранной группе учтены повторы между звонками и чатами, отдельно сохранены подходящие задачи и обращения, требующие уточнения. Следующий шаг — исправить найденный пробел обработки и проверить продолжение разговоров.

Первое действие после чтения

Возьмите небольшую обезличенную группу звонков и чатов. Проверьте повторы, подпишите критерий подходящей задачи и назначьте действие по каждому неизвестному статусу.

Ответственный за сверку: _____

Какие данные ещё нужны: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения посчитаны — что происходит с ними дальше?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить ответ, уточнение задачи, полезный материал и следующий шаг. Найдите повторяющуюся потерю между контактом и показом.

Проверить продолжение обращения →

14.10.2026 проверены индексированные тексты официальных обновлений Циан от 24.12.2025 и 16.07.2026. Правила дневной уникальности и состав API менялись; для текущей выгрузки сохраните определения из вашего раздела и состояние интеграции.

Циан: новые метрики и дневная уникальность, 24.12.2025

Циан: расширенная статистика в CRM, 16.07.2026

Одна группа — разные честные доли

Учебная группа: восемь подтверждённых людей, пять подходящих задач, одна неподходящая, две требуют уточнения. Двум из пяти назначен просмотр.

Вопрос	Расчёт	Смысл
Подходят среди всех?	5 / 8 = 62,5%	Включая два неизвестных статуса
Подходят среди разобранных?	5 / 6 ≈ 83,3%	Без двух ещё не выясненных
Назначен просмотр среди подходящих?	2 / 5 = 40%	Встреча ещё не подтверждена фактом
Статусы сходятся?	5 + 1 + 2 = 8	Вся исходная группа сохранена

Оба процента качества допустимы с подписью базы. Для общего отчёта нельзя показывать только 83,3%, скрывая два неизвестных обращения. Поставьте рядом 62,5% и задачи по уточнению G и H.

Отсутствие ответа не доказывает неподходящую задачу. Сохраните последнее известное состояние и уместный следующий шаг. У разных агентов должно быть одинаковое правило: иначе сравнение оценивает привычку проставлять статусы, а не работу.

Два назначенных просмотра относятся к пяти подходящим людям. Не добавляйте их в число новых обращений. Факт состоявшегося просмотра и последующая сделка записываются отдельными событиями с датами.

В отдельном учебном отчёте 500 просмотров и 20 откликов дают 4%. Не умножайте эту долю на 62,5% как точную сквозную конверсию без связи и совместимых правил учёта. Два правильных расчёта не становятся автоматически одной цепочкой.

800, 2000 или 3200 рублей: что стоит в знаменателе

Выбранные расходы учебного периода 16 000 рублей. Для этого расчёта принадлежность восьми подтверждённых людей источнику установлена; стоимость относится к разным результатам.

Результат	Расчёт	Стоимость
20 откликов площадки	16 000 / 20	800 ₽
8 подтверждённых людей	16 000 / 8	2 000 ₽
5 подходящих задач	16 000 / 5	3 200 ₽

Показатели не спорят друг с другом. Самая низкая цена относится к более раннему и многочисленному событию. Для решения о работе с клиентом важно знать все уровни и не выбирать удобный знаменатель задним числом.

Укажите состав затрат: размещение, продвижение и другие включённые расходы. Если труд агента или иные затраты не включены, не называйте расчёт полной себестоимостью. Цена сделки и прибыль здесь не установлены.

Дата среза обязательна: G и H могут получить определённый статус позднее. Сохраните исходную группу, обновите результат и подпишите дату. Не подмешивайте старые сделки к новым расходам без принятого правила связи.

Сверка для команды: маркетинг подтверждает источник и расходы, агент — задачу и следующий шаг, ответственный за CRM — связь записей и повторы. Нейросеть может проверить формулы, но не должна угадывать личность клиента.