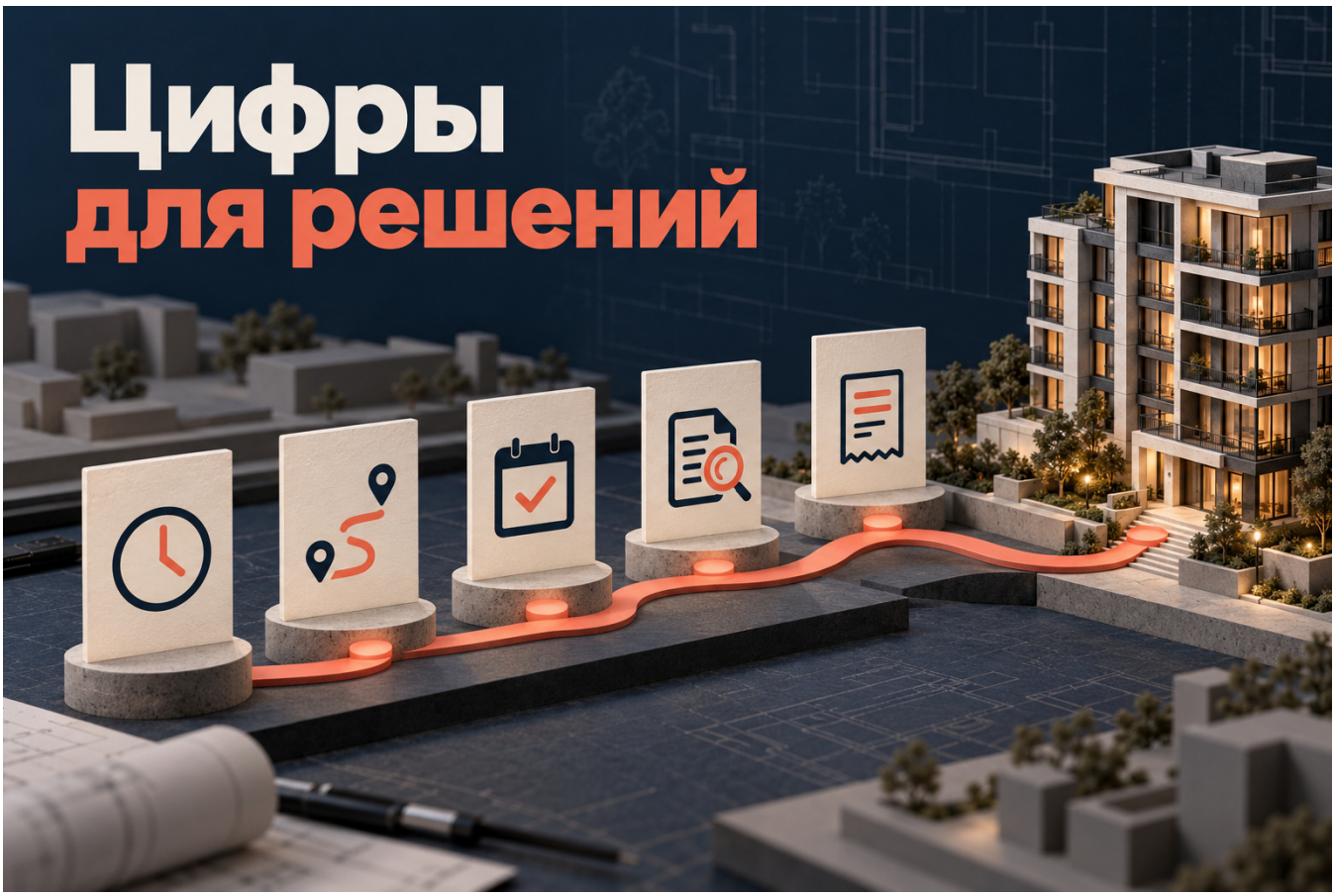
Пять показателей рабочей недели

Пять паспортов показателей, учебная панель и рабочие листы недельного разбора без выдуманных нормативов.



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.

Панель, которая заканчивается решением

Используйте комплект для личного недельного разбора или обсуждения с руководителем. Все числа ниже вымышлены. Проценты не являются нормами рынка и не доказывают эффективность конкретного человека. Не используйте учебную панель как автоматическую формулу оплаты или наказаний.

Показатель	На какой вопрос отвечает	Первое решение при проблеме
Первая реакция	Обращение получило рабочую реакцию в согласованный срок?	Проверить назначение, уведомление и доступность канала
Следующий шаг	Понятно, что будет с активной задачей дальше?	Разобрать завершение разговора и ожидание внешних ответов
Обещания	Выполнены ли обязательства к сроку?	Проверить нагрузку, зависимости и реалистичность обещаний
Качество сведений	Можно продолжить работу без догадок?	Исправить повторяющийся способ записи
Поступления	Какие деньги подтверждены учётом?	Сверить график оплаты и состав финансовых событий

Начните с определений
Укажите период, единицу учёта, источник и исключения. Для сравнения недель определения должны оставаться одинаковыми. Если правило поменялось, отметьте новую версию и разрыв сопоставимости.

Короткий итог встречи состоит из одного выбранного изменения, исполнителя и даты проверки. Отчёт без такого решения может быть аккуратным архивом, но ещё не становится инструментом управления.

Паспорт 1: первая рабочая реакция

Поле паспорта	Учебное определение
Единица	Уникальная принятая задача клиента
Период	Одна учебная неделя
Старт	Назначение обращения конкретному агенту
Финиш	Зафиксированная попытка содержательного контакта
Срок	Четыре рабочих часа по согласованному графику; только условие примера
Числитель	Обращения с реакцией в этот срок
Знаменатель	Все подходящие обращения набора
Исключения	Тесты и дубли по заранее описанному правилу

Исходно 20 записей. Исключены 2 теста и 2 повторные записи тех же задач. Знаменатель: 20 - 2 - 2 = 16. В срок обработаны 12: 12 / 16 = 75%. Ещё 4 требуют разбора причины. Это доля своевременных попыток, а не доля состоявшихся разговоров.

Не прячьте ожидание назначения
Личная метрика начинается с назначения, но клиент мог ждать раньше. Для команды отдельно сохраняйте время поступления и назначения. Иначе быстрое действие агента после долгого ожидания будет ошибочно выглядеть как быстрый путь клиента.

Если обращение пришло вне рабочих часов, применяйте согласованное правило отсчёта, а не удобную трактовку после получения результата. Автоматическое подтверждение формы не считайте содержательным ответом.

Паспорт 2: следующий шаг по активной задаче

Проверка шага	Заполненный пример
Смысл	Отправить сравнение двух планировок
Исполнитель	Агент
Условие или дата	После получения актуального плана от представителя
Контроль ожидания	Проверить ответ в согласованный день
Подтверждение	В записи разговора понятно, что клиент ждёт именно это действие

Учебный набор: 24 активные задачи на момент проверки. У 18 есть следующий шаг, соответствующий правилам. Покрытие: 18 / 24 = 75%. По остальным 6 разберите, отсутствует ли договорённость, забыта ли запись или задача уже перестала быть активной.

Ситуация	Корректная обработка
Клиент отказался от услуги	Зафиксировать отказ и корректно завершить задачу
Ждём документ	Назвать зависимость и дату проверки ожидания
Не удалось связаться	Сохранить результат попытки и допустимый дальнейший порядок
Есть только «перезвонить»	Уточнить смысл, участника и срок или условие

Не добивайтесь процента любой ценой
Ненужная встреча ради заполненного поля не является полезным следующим шагом. Учитывайте желание человека и прекращайте взаимодействие, когда дальнейший контакт не согласован.

Паспорт 3: выполнение обязательств

В знаменатель входят обязательства, срок которых наступил в выбранном периоде. Сначала сохраняется исходная дата, затем история изменений. Нельзя незаметно переносить срок после просрочки и считать обещание выполненным вовремя.

Состояние	Как показать в отчёте
Выполнено к сроку	Есть результат и время его предоставления
Не выполнено к сроку	Есть исходная дата, причина и план исправления
Перенос согласован заранее	Отдельная категория с новой датой и подтверждением
Отменено клиентом	Отдельная причина завершения, не исполнение
Не хватает доказательства	Неизвестность до проверки исходного события

Упрощённый учебный набор без переносов и отмен: 10 обязательств должны быть исполнены на этой неделе. Восемь выполнены к сроку, два нет. Доля своевременного исполнения: 8 / 10 = 80%. Для набора с переносами сначала согласуйте правило знаменателя и показывайте количество таких случаев отдельно.

Решение по причине
Если оба нарушения связаны с ожиданием одного документа, нужен разбор зависимости. Если агент взял слишком много задач на один день, нужен другой план нагрузки. Одинаковая просрочка может требовать разных действий.

Клиентская договорённость важнее внешнего вида показателя. Если выполнить обещание невозможно, сообщите об этом и согласуйте действие. Отчёт должен отражать событие, а не скрывать его.

Паспорта 4 и 5: качество и поступления

Проверка качества карточки	Что считается пригодным
Цель и обязательные условия	Есть источник ответа, сведения не придуманы
Срок и средства	Неизвестное отделено от подтверждённого
Следующий шаг	Понятен по записи, а не только автору
Пропуск	Указано, что и как нужно уточнить

Учебная выборка состоит из 8 карточек, 6 проходят принятые критерии: 6 / 8 = 75%. Вывод относится к выбранным карточкам. Запишите способ отбора и не переносите процент на всю базу без соответствующей проверки.

Финансовое событие примера	Подтверждённая сумма
Поступление комиссии А	120 000 ₽
Поступление комиссии Б	80 000 ₽
Итого поступило	200 000 ₽

Что означает финансовая строка
Это сумма подтверждённых поступлений комиссии в учебном наборе. Она не равна прибыли, личному доходу агента или сумме всех выигранных карточек CRM. Расходы, распределение, налоги и будущие платежи здесь не рассчитаны.

Если доступного финансового источника нет, согласуйте предоставление итоговой суммы с ответственным. Не заменяйте отсутствие подтверждения ценой объектов или ожидаемой комиссией.

Учебная панель и выбор одного действия

Показатель	Данные примера	Рабочий вопрос
Первая реакция	12 из 16, 75%	Что случилось с четырьмя обращениями?
Следующий шаг	18 из 24, 75%	Шесть карточек активны обоснованно?
Обязательства	8 из 10, 80%	Какая причина у двух нарушений?
Качество	6 из 8, 75%	Какой пропуск повторился в выборке?
Поступления	200 000 ₽	Каким задачам и этапам соответствуют деньги?

Три одинаковых значения 75% описывают разные наборы и не могут заменять друг друга. Не складывайте их в среднюю эффективность без отдельного обоснования. Число наблюдений и определения нужны рядом с процентом.

Пример решения
«В двух карточках пропущен источник срока переезда. На следующей неделе добавим проверочный вопрос в бриф. Ответственный покажет новые карточки с источником ответа либо честной отметкой неизвестности». Это конкретнее поручения «улучшить качество CRM».

Проверьте, что выбранное действие не искажает показатель. Если ради покрытия следующего шага в карточки ставят бессмысленные звонки, вернитесь к определению результата.

Рабочий паспорт вашего показателя

Название: _____. Владелец: _____. Версия определения и дата: _____. Период: _____. Решение, для которого нужен показатель: _____.

Элемент определения	Моё правило	Как проверить
Единица учёта		
Событие и источник		
Знаменатель / база		
Исключения		

Число наблюдений: _____. Результат: _____. Неизвестных случаев: _____. Изменилось ли определение относительно прошлой проверки: _____.

Проверка на одной записи
Покажите исходную карточку или событие и объясните, почему оно вошло в расчёт. Второй человек должен получить тот же результат, применив ваше правило. Если не получает, уточните определение до автоматизации.

Лист недельного решения

Показатель и число случаев	Причина отклонения	Действие и исполнитель

Одно приоритетное изменение: _____. Когда проверяем: _____. Какой исходный набор сохраняем: _____. Что будет признаком полезного изменения: _____.

Самопроверка перед следующим периодом
Определения сохранены. Тесты и дубли обработаны по правилу. Пустое значение не стало нулём. Переносы видны. Выборка качества не выдана за всю базу. Деньги подтверждены отдельным источником.

Паспорта, учебные наборы и рабочие листы разработаны Нейросистемой риелтора. Возможности конкретной CRM проверяйте по актуальной справке и доступному тарифу. Наш набор не требует обязательной покупки дополнительного приложения.

Источники и проверка

Битрикс 24: CRM-аналитика

Битрикс 24: вклад в продажи

Битрикс 24: статистика звонков