Из CRM в рекламу: контракт качества целевого обращения

Согласуйте определение подходящего обращения, разберите повторы и открытые проверки, затем примите передачу нужного сигнала из CRM в рекламу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский учебный комплект. Все записи, суммы и проценты вымышлены для расчёта. Реальных клиентов, заявки и рекламные настройки материал не изменяет.

От качества задачи к сигналу для рекламы

Реклама показывает много конверсий, а команда не может объяснить, сколько среди них подтверждённых задач и какие события использует стратегия.

Слой	Вопрос	Доказательство
Качество	Подходит ли задача нашей услуге	Факты разговора
Учёт	Сколько новых задач	Список без повторов и тестов
Передача	Дошло ли нужное событие	Приём и привязка
Использование	Что выбрано для оптимизации	Настройка стратегии

Что нужно для контракта качества

- Одна услуга и территория её оказания.
- Критерии интереса и подтверждающие факты.
- Обезличенный список записей с датами появления и проверки.
- Причины несоответствия, повторы, тесты и открытые задачи.
- Карта статусов, событий и способа передачи.
- Ответственные за проверку, интеграцию и рекламную настройку.

Критерии, состояния и честный подсчёт

1. Опишите одну услугу и подходящую задачу

Зафиксируйте, какую помощь предлагает агентство, где оно работает и по каким фактам подтверждается интерес. Не требуйте завершённой сделки от раннего обращения. Разведите соответствие услуге и срок готовности клиента.

Готово: Два сотрудника одинаково объясняют критерий качества.

Не делайте так: Считать качественным только человека, готового подписать договор сегодня.

2. Утвердите состояния и причины

Разделите проверяется, соответствует, не соответствует, повтор и тест. У неподходящего обращения запишите причину; у открытого — следующий шаг и срок. Недозвон не равен доказанному отсутствию задачи.

Готово: Неизвестное качество видно отдельно от отказа.

Не делайте так: Списать все неотвеченные обращения как плохую рекламу.

3. Соберите сопоставимый набор

Выберите одну услугу, период появления и дату среза. Удалите повторный учёт задач, отделите технические записи. Сохраните даты появления и проверки. Считайте доли с явно указанным знаменателем.

Готово: Каждую цифру можно восстановить по списку записей.

Не делайте так: Сравнивать зрелую старую группу со свежими необработанными заявками.

Где у команды расходятся определения

Передача, приёмка и владелец

4. Свяжите статус и событие

Опишите, кто ставит подтверждение, какое событие ему соответствует и как передаётся обновление. Проверьте идентификаторы выбранного формата. Событие формы не должно незаметно попадать в цель качества.

Готово: Есть карта CRM-статус → передача → цель.

Не делайте так: Решить, что название поля в CRM уже обучает рекламную систему.

5. Проверьте всю цепочку

Сверьте подтверждённые, отправленные, принятые и привязанные записи. Убедитесь, что нужная цель доступна и выбрана в фактической стратегии. Условия и сроки зависят от способа импорта.

Готово: Подтверждено использование нужного сигнала, а не только загрузка файла.

Не делайте так: Приравнять успешный импорт к полной привязке рекламных визитов.

6. Назначьте владельца качества

Зафиксируйте регулярность проверки и передачи, разбор ошибок и пересмотр критериев. Контролируйте встречи и дальнейший результат отдельно от технической полноты. Тесты проводят только согласованно и явно помечают.

Готово: Команда знает, кто исправляет каждую потерю.

Не делайте так: После настройки больше не проверять смысл и качество данных.

На каком участке пропадает сигнал

Восемь записей — пять новых задач

Учебная неделя: восемь записей и 20 000 ₽ расходов. Две записи — повторы, одна — тест. Пять новых задач: две подходят, одна нет, две ещё проверяются.

Показатель	Расчёт	Что означает
Новые задачи	8 - 2 - 1 = 5	Убраны повторы и тест
Качество среди новых	2 / 5 = 40%	Две открытые включены в основание
Качество среди проверенных	2 / 3 ≈ 66,7%	Открытые не входят в основание
Цена новой задачи	20 000 / 5 = 4 000 ₽	Стоимость на дату среза
Цена подтверждённой	20 000 / 2 = 10 000 ₽	Может измениться после проверки

66,7% нельзя назвать долей качественных среди всех новых. Две открытые задачи не являются отказами. Стоимость на текущем срезе не показывает окончательный результат группы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не дозвонились — лид плохой	Качество неизвестно; назначен следующий контакт.
Цель называется «Качество», значит всё верно	Проверим фактическое событие и его использование.
Файл принят — интеграция проверена	Нужно подтвердить привязку и нужную цель.

Исправляйте конкретный участок

Наблюдение	Где проверить	Поручение
Много повторных записей	Правило учёта одной задачи	Связать повторы без потери истории
Открытые записаны в отказ	Работу менеджера и статусы	Вернуть честное состояние
В качестве обычные формы	Карту событий	Развести исходное и подтверждённое
Отправлено, не принято	Формат и ответ импорта	Исправить ошибку передачи
Принято, не привязано	Идентификатор и условия маршрута	Разобрать причину по записи
Цель видна, но не используется	Настройку стратегии	Согласовать нужный сигнал

Три вопроса к отчёту о лидах

1. Каким фактом подтверждена подходящая задача?
2. Что ещё не проверено и почему?
3. Какое доказательство показывает использование сигнала рекламой?

18 проверок качества и передачи

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

Определение и обработка

- [ ] **Услуга одна.** Понятно, какую задачу оцениваем. Общая отметка скрывает разные продукты.
- [ ] **Факты названы.** Есть проверяемые признаки интереса. Впечатление менеджера не критерий.
- [ ] **Зрелость отдельно.** Срок решения не подменяет соответствие. Не все подходящие готовы завтра.
- [ ] **Недозвон открыт.** Есть следующий шаг. Отсутствие разговора не отказ.
- [ ] **Причины разделены.** Услуга, контакт и обработка различены. Разные причины требуют разных решений.
- [ ] **Владелец назначен.** Известен срок проверки. Без владельца статусы устаревают.

Учёт и расчёт

- [ ] **Период зафиксирован.** Есть дата появления и среза. Свежие и зрелые группы несопоставимы.
- [ ] **Повторы учтены.** Одна задача не посчитана дважды. Каналы обращения не новые клиенты.
- [ ] **Тесты отделены.** Технические записи исключены. Проверки раздувают поток.
- [ ] **Открытые показаны.** Неизвестное не стало нулём. Доля качества иначе вводит в заблуждение.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Все новые или только проверенные. Проценты отвечают на разные вопросы.
- [ ] **Расход сопоставим.** Один период и источник. Чужая сумма искажает цену.

Передача и использование

- [ ] **Событие определено.** Статус связан с нужной целью. Форма не квалификация.
- [ ] **Идентификатор сохранён.** Поддерживается выбранным маршрутом. Без связи часть записей не привяжется.
- [ ] **Приём проверен.** Есть результат обработки. Отправка не равна приёму.
- [ ] **Привязка проверена.** Известно покрытие и ошибки. Приём не гарантирует связь с визитом.
- [ ] **Цель используется.** Проверена фактическая стратегия. Видимый отчёт не настройка оптимизации.
- [ ] **Обновление назначено.** Регулярность и ошибки под контролем. Разовая настройка не постоянная обратная связь.

Контракт качества вашей услуги

Описывайте факты о задаче, а не оценку личности. Не включайте личные документы и полную переписку.

Услуга: _____ Версия: _____

Критерий / факт / исключение	Статус / событие / маршрут	Ответственный / срок / проверка

Подходящая задача: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок проверки: _____

Сверка одного набора обращений

Для всех этапов используйте один и тот же набор обращений. Иначе доли технической полноты несопоставимы.

Набор / дата / подтверждено	Отправлено / принято / привязано	Потеря / причина / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Недозвон назван отказом. сохраните неизвестное.

Форма и качество в одной цели. проверьте событие.

Повторный контакт стал новым клиентом. уточните единицу учёта.

Принято выдано за привязано. проверьте связь с визитом.

Цель не выбрана в стратегии. разведите отчёт и использование.

Согласуйте следующий шаг

Поручение менеджеру и специалисту

Для одной услуги согласуем признаки подходящей задачи и отдельные состояния проверки. Покажите карту статуса CRM и события, затем сверку одного набора: подтверждено, отправлено, принято, привязано, доступно в нужной цели. Отдельно проверьте выбор этой цели в стратегии и порядок обновлений. Тесты только по согласованному сценарию и с явной отметкой.

Первое действие после чтения

Разберите три обезличенные карточки вдвоём с коллегой независимо. Сравните статусы и основания. Устраните разницу в понимании до настройки передачи.

Владелец качества: _____

Следующая проверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подходящие обращения есть — что происходит дальше?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить первый ответ, полезный материал и согласованное продолжение. Найдите потери после заявки, пока реклама получает точную обратную связь.

Проверить продолжение заявки →

Документация Яндекс Директа и Метрики проверена 14.10.2026. Конкретные идентификаторы, сроки привязки и обновления сверяйте по выбранному формату передачи.

Директ: конверсии по звонкам и заявкам

Метрика: загрузка данных из CRM

Метрика: отчёт об офлайн-конверсиях

Директ: Центр конверсий

Словарь статусов: заполненный пример

Для услуги сопровождения продажи. Названия авторские и не являются обязательными статусами конкретной CRM.

Состояние	Основание	Следующий шаг
Проверяется	Разговор ещё не состоялся	Контакт в согласованный срок
Соответствует	Задача и интерес подтверждены	Полезный материал и продолжение
Не соответствует	Нужна услуга, которой нет	Зафиксировать конкретную причину
Повтор	Та же задача уже учтена	Связать с прежней историей
Тест	Согласованная проверка	Исключить из рабочих итогов

Пример факта: продавец подтвердил объект в обслуживаемом городе, хочет сравнить подготовку к продаже и согласовал разговор на четверг. Это основание для выбранного критерия интереса, но ещё не заключённый договор.

Пример неизвестного: номер доступен, но разговор не состоялся. Нельзя честно записать ни подходящую задачу, ни её отсутствие. Нужны следующая попытка и ответственный по рабочему правилу команды.

Не смешивайте рекламное качество и свою скорость обработки. Если человек ушёл после долгого молчания агента, это отдельная причина потери. Такой разбор помогает исправить процесс вместо поспешного отключения источника.

Обновляйте словарь с датой и версией. При изменении критерия объясните разрыв в статистике: новая доля не обязана быть напрямую сопоставима со старой.

Приёмка передачи: где потерялась половина сигнала

Продолжение учебной недели: два подтверждённых обращения. Техническое покрытие не является показателем качества рекламы.

Этап	Записей	Что подтверждено
Качество в CRM	2	Есть факты по двум задачам
Подготовлено и отправлено	2	Передача выполнена
Принято	2	Формат обработан
Привязано к визиту	1	Связь найдена у одной записи
Покрытие привязкой	1 / 2 = 50%	Нужно разобрать вторую

Не придумывайте причину потери по одному итогу. Сверьте идентификатор, время и условия выбранного формата, а также результат обработки. Две принятые записи не доказывают две доступные для рекламы конверсии.

В CRM-форматах и формате офлайн-конверсий условия отличаются. В поручении укажите конкретный путь передачи и ссылку на его документацию. Даты первой передачи и обновления статуса не заменяют друг друга.

Регулярно передавайте подтверждённые изменения, не откладывая всю историю до закрытия сделки. Для длинного цикла отдельно согласуйте ранний сигнал и дальнейшее обновление результата в поддерживаемых пределах.

Приёмка завершается проверкой фактической цели стратегии. Само наличие записи в аналитике ещё не доказывает, что именно это событие влияет на текущую оптимизацию. Все действия с кабинетом и тестовыми заявками выполняются по согласованному заданию.