Звонки из Яндекс Бизнеса: паспорт номера, повторные контакты и реальные следующие шаги

Паспорт маршрута звонка, разбор повторов и журнал реальных следующих шагов.



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.

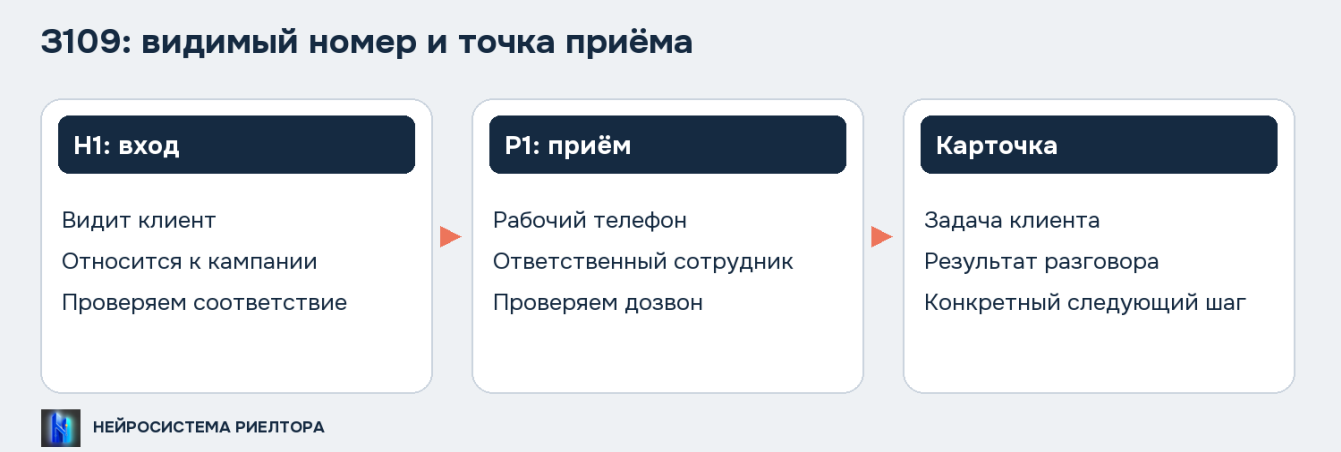
1. Паспорт 3109

Вымышленный пример
H1 и P1 обозначают номера, но не являются телефонами. Девять попыток, шесть контактов и их результаты придуманы. Настройки кампаний и реальные звонки не выполнялись.

Поле	Заполнение
Организация	Учебное агентство
Кампания	Локальное привлечение 3109
Видимый вход	H1
Куда поступает звонок	P1
Ответственный	Дежурный агент
Цель проверки	Связать звонок с фактом общения

Моя организация / кампания / ответственный

2. Проверьте два разных телефона



Видимый вход кампании и рабочая точка приёма имеют разное назначение.

Поле	Вопрос для проверки
Видимый номер	Совпадает с нужной кампанией?
Назначение	Принадлежит нужной организации?
Режим	Кто отвечает в объявленные часы?
Занятость	Что произойдёт при недоступности агента?
Контроль	Кто подтвердил фактический приём?

Статус кампании и успешный звонок не одно и то же. Проверочный вызов согласовать с принимающим сотрудником и исключить из новых клиентов.

Мой H1 → P1 / факт проверки

3. Журнал девяти попыток

№	Контакт	Связь	Факт
1	А	Пропущен	Ожидал повторного контакта
2	А	Принят	Выяснили задачу продажи
3	А	Принят	Согласовали встречу
4	Б	Принят	Выяснили задачу подбора
5	Б	Принят	Согласовали встречу
6	В	Принят	Целевая задача, обсуждение
7	Г	Принят	Предложение поставщика
8	Д	Пропущен	Задача пока неизвестна
9	Е	Принят	Ошиблись номером

Идентичность повторных контактов А и Б в примере подтверждена карточками. В реальной работе не объединяйте людей по похожим именам и не приравнивайте номера к людям без проверки.

Моя попытка / контакт / подтверждённый факт

4. Шесть карточек контактов

Код	Попыток	Задача	Текущий результат
А	3	Целевой	Встреча согласована
Б	2	Целевой	Встреча согласована
В	1	Целевой	Продолжается обсуждение
Г	1	Нецелевой	Поставщик услуг
Д	1	Неизвестно	Контакт не состоялся
Е	1	Нецелевой	Неверный номер

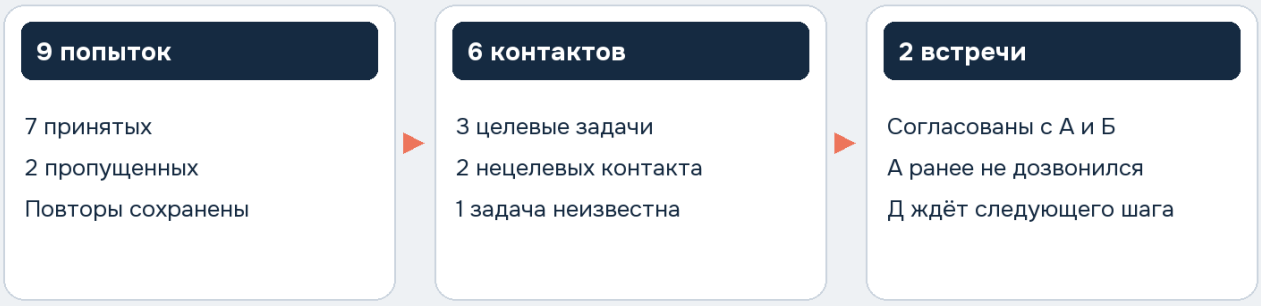
Пропущенная попытка А уже продолжилась разговором. Пропущенная попытка Д остаётся открытой. История вызовов и текущее состояние обращения отвечают на разные вопросы.

Мой контакт / задача / следующий шаг

5. Проверка арифметики отчёта

Считаем	Расчёт	Результат
Все попытки	3 + 2 + 1 + 1 + 1 + 1	9
Принятые попытки	2 + 2 + 1 + 1 + 0 + 1	7
Пропущенные попытки	А одна + Д одна	2
Известные контакты	А, Б, В, Г, Д, Е	6
Целевые задачи	А, Б, В	3
Согласованные встречи	А, Б	2

3109: учебный разбор звонков



Девять звонков не означают девять новых клиентов.

Мои единицы учёта / что известно точно

6. Источник и результат разговора

Поле карточки	Пример А
Источник	Подтверждённый вход кампании Н1
Попыток	Три
Задача	Продажа квартиры
Результат	Встреча согласована
Следующий шаг	Подготовить данные объекта
Ответственный	Назначенный агент
Дата действия	В реальной карточке указать согласованную

Голосовая подсказка и статистика сервиса помогают определить вход. Содержание разговора подтверждает задачу. Средняя длительность не доказывает намерение заключить договор.

Моя карточка / недостающий факт

7. Очередь после пропущенного звонка

Ситуация	Текущий статус	Действие
A: первая попытка пропущена	Позднее разговор и встреча	Не создавать второго потерянного клиента
Д: единственная попытка пропущена	Задача неизвестна	Назначить ответственного и следующий контакт
E: приняли, ошиблись номером	Нецелевой по факту разговора	Сохранить подтверждённый результат

Не подменять неизвестное отказом
Недозвон не означает нецелевой запрос. Классификация меняется после получения фактов, а не ради красивого отчёта.

Моя открытая задача / сотрудник / срок

8. Пауза, удаление и смена

Действие	Что проверить до него
Пауза	Номер сохраняется в кампании; определить цель паузы
Удаление	Старый номер не сохраняется; найти места использования
Повторное подключение	Будет новый подменный номер; обновить паспорт
Смена подменного номера	Уточнить порядок у менеджера или поддержки

Справка отдельно описывает ограничение удаления для кампании с сайтом Яндекс Бизнеса. До изменения проверьте свой продукт и интерфейс. Здесь действия только описаны, не выполнены.

Моя цель изменения / зависимости / план контроля

9. Короткий отчёт руководителю

Заполненный пример
«За учебный период было 9 попыток связи от 6 известных контактов: 7 принятых попыток и 2 пропущенных. Подтверждены 3 целевые задачи, 2 нецелевых контакта и 1 пока неизвестный. С А и Б согласованы встречи. По Д нужен следующий контакт». Это учебная формулировка.

Не говорить	Почему
Девять клиентов	Смешаны попытки и люди
Два потерянных клиента	А уже перезвонил и договорился о встрече
Все длинные звонки целевые	Продолжительность не раскрывает задачу
Не дозвонился, значит нецелевой	Нет фактов о задаче Д

Мой отчёт с отдельными единицами

10. Следующий рабочий цикл

Проверка	Результат
Маршрут	Нужная кампания направляет звонок нужному сотруднику
Журнал	Попытки сохранены без потери повторов
Карточки	Контакты связаны по проверенным признакам
Задачи	Целевые, нецелевые и неизвестные разделены
Договорённости	Встречи подтверждены конкретными разговорами
Открытые действия	Д имеет ответственного и срок

Сначала исправляйте конкретное место потери: назначение номера, приём, квалификацию или следующий шаг. Сам счётчик вызовов не показывает, какое действие нужно агентству.

Моё слабое место / действие / повторная проверка

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: подмена номера