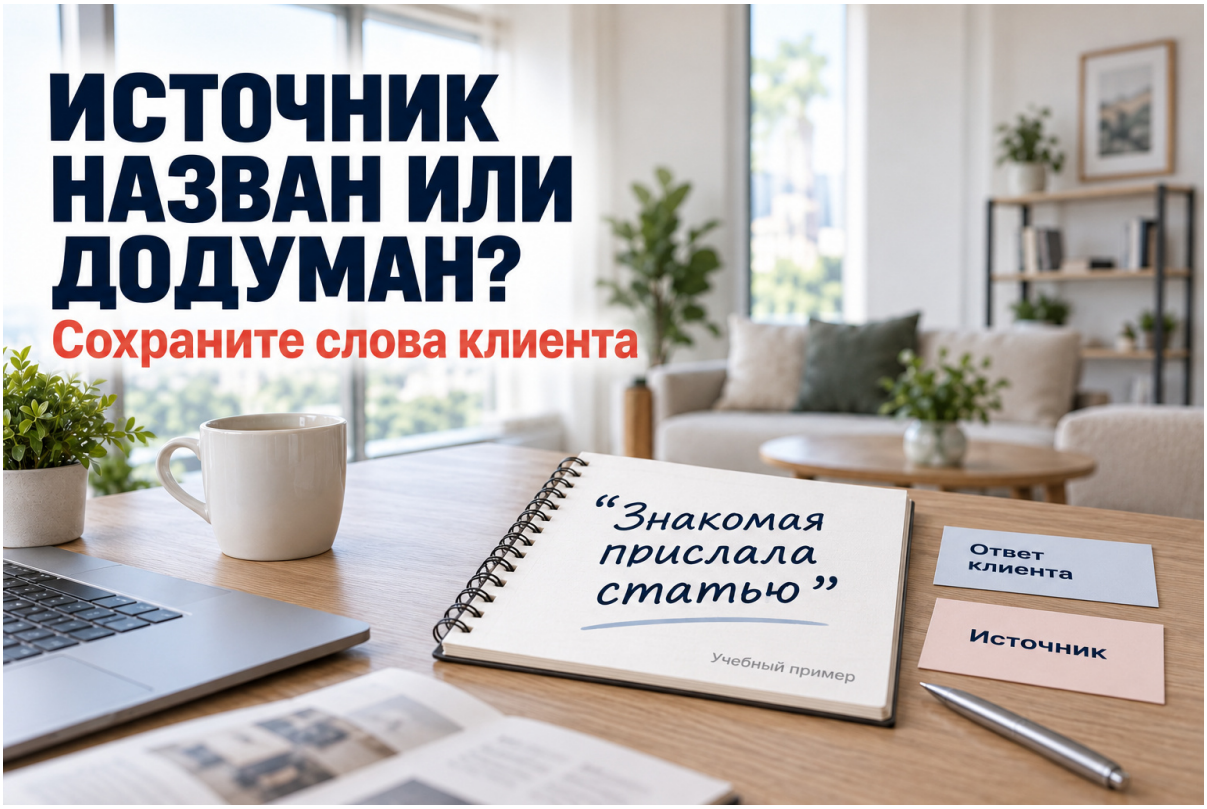
Откуда узнали: словарь ответов и сверка источника

Сохраните слова клиента отдельно от категории и технического следа. Внутри пять учебных ответов, словарь нормализации, журнал изменений и 18 проверок ручного учёта.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент рабочего учёта. Учебные ответы вымышлены. Самоотчёт клиента отражает его воспоминание, не гарантирует полноту пути и не доказывает влияние рекламы.

Четыре слоя записи источника

Источники в CRM заполнены, но непонятно, назвал ли их клиент, определила система или выбрал сотрудник по предположению.

Слой	Учебная запись	Что означает
Исходные слова	Знакомая прислала статью	Рассказ клиента
Нормализация	Рекомендация / пересылка	Категория по словарю
Неизвестное	Площадка статьи не названа	Предел конкретизации
Технический след	Источник текущего визита	Отдельная запись сервиса

Что нужно для честного учёта

• Вопрос о конкретном моменте знакомства или обращения.

• Исходный ответ без догадок сотрудника.

• Дата, автор записи и идентификатор обращения.

• Словарь категорий и статусов полноты.

• Технические сведения с датой и моделью отчёта.

• Журнал уточнений и версии правил.

Момент, вопрос и слова клиента

1. Выберите момент, который изучаете

Решите, нужен источник первого знакомства или причина текущего обращения. Запишите формулировку вопроса для команды.

Готово: Ответы относятся к понятному моменту пути.

Не делайте так: Первое знакомство и последний переход смешаны в одном поле.

2. Спросите без подсказанного канала

После основного ответа задайте короткий нейтральный вопрос. Уточняйте по сказанному, оставляя возможность не помнить.

Готово: Человек отвечает своими словами без навязанного варианта.

Не делайте так: Вопрос содержит желаемую рекламную площадку.

3. Сохраните исходные слова

Запишите ответ, дату, сотрудника и заданный вопрос. Не заменяйте фразу категорией до сохранения смысла.

Готово: Есть первичное свидетельство для проверки.

Не делайте так: В CRM остаётся только догадка агента.

Что в ответе известно точно

Словарь, сверка и изменения

4. Нормализуйте по словарю

Присвойте категорию только в пределах известных данных. Отметьте источник назван, частично известен, не помнит или не спрашивали.

Готово: Неизвестное не превращено в прямой заход.

Не делайте так: Название поиска автоматически названо платной рекламой.

5. Сверьте разные свидетельства

Держите технические метки и рассказ отдельно. Сравните дату, событие и модель отчёта до вывода о расхождении.

Готово: Первое знакомство не подменяет текущий технический источник.

Не делайте так: Одну запись стирают ради совпадения с другой.

6. Исправляйте с основанием и версией

Дополняйте ответ по новым сведениям, сохраняя дату и причину. При изменении словаря обозначайте версию пересчёта.

Готово: Понятно, почему изменилась категория в отчёте.

Не делайте так: Старые записи незаметно перекрашены под новый результат.

Где осталось неизвестное

Пять учебных ответов

Пять вымышленных обращений. Вопрос относится к знакомству с работой агента. Категории показывают доступную конкретизацию, а не реальный вклад канала в продажи.

Исходная запись	Категория сейчас	Предел сведений
Прислала знакомая	Рекомендация / пересылка	Площадка не установлена
Нашёл в Яндексе	Поиск назван клиентом	Платность не известна
Давно читаю, начало не помню	Не помнит первое знакомство	Не присваивать канал
Увидел статью, где, не скажу	Материал, площадка неизвестна	Известен тип касания
Вопрос не задавался	Не спрашивали	Ответ отсутствует

Частичная информация есть в трёх записях, один человек не помнит, в одном случае вопрос не задан. Из этого нельзя определить долю рекламы или назвать площадку статьи.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы же из нашей рекламы в Яндексе?	Что привело вас к этому обращению сегодня, если помните?
Сказал про статью, запишу Дзен	Запишу статью и оставлю площадку неизвестной до уточнения.
Метрика direct, значит рекомендаций не было	Технический источник визита и рассказ о знакомстве сохраняем отдельно.

Сохраняйте предел конкретизации

Ответ или событие	Допустимая запись	Что не делать
Назван поиск	Поиск по словам клиента	Не угадывать рекламу
Названа пересылка	Рекомендация / пересылка	Не угадывать исходную площадку
Помнит материал	Тип материала, площадка неизвестна	Не дописывать свой последний пост
Не помнит	Не помнит	Не заменять прямым заходом
Не спрашивали	Вопрос не задан	Не смешивать с ответом клиента
Появилась ссылка	Уточнение с датой и основанием	Не стирать историю изменения

Три вопроса к категории источника

1. О каком моменте пути был задан вопрос?
2. Какая часть категории прямо подтверждается ответом?
3. Почему технический источник должен описывать то же событие?

18 проверок ручной атрибуции

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

Вопрос и первичный ответ

- [ ] **Цель определена.** Изучается конкретный момент. Не смешивайте весь путь.
- [ ] **Фраза единая.** Команда знает вопрос. Не меняйте смысл между агентами.
- [ ] **Канал не подсказан.** Вопрос нейтральный. Не спрашивайте с готовой догадкой.
- [ ] **Ответ сохранён.** Видны слова клиента. Не оставляйте только категорию.
- [ ] **Дата и автор есть.** Понятно, когда спросили. Не теряйте происхождение записи.
- [ ] **Не помнит допустимо.** Нет принудительного выбора. Не добивайтесь точности любой ценой.

Словарь и сверка

- [ ] **Категории определены.** Есть правила и примеры. Не группируйте по вкусу.
- [ ] **Площадка не угадана.** Записано только названное. Не превращайте статью в Дзен.
- [ ] **Платность не выведена.** Для неё есть подтверждение. Не считайте любой Яндекс рекламой.
- [ ] **Пустота объяснена.** Не спрашивали отличается от не помнит. Не заполняйте неизвестное direct.
- [ ] **Технический слой сохранён.** Метки и референер отдельно. Не затирайте их рассказом.
- [ ] **Событие сопоставимо.** Известны момент и модель отчёта. Не объявляйте любое отличие ошибкой.

Отчёт и исправления

- [ ] **Единица согласована.** Обращения не равны касаниям. Не считайте одного клиента дважды.
- [ ] **Уточнение датировано.** Есть новое основание. Не редактируйте историю бесследно.
- [ ] **Словарь версионируется.** Правило пересчёта понятно. Не смешивайте разные категории.
- [ ] **Полнота показана.** Частично известное не скрыто. Не выдавайте всё за точные источники.
- [ ] **Спорное проверено.** Есть ручное решение. Не доверяйте угадыванию модели.
- [ ] **Вывод ограничен.** Нет обещаний причинного эффекта. Не распределяйте бюджет по одной фразе.

Журнал исходных ответов

Если категория требует информации, которой нет в ответе, оставьте её шире или сохраните неизвестное.

Период / вопрос / версия: _____

Код / вопрос / исходные слова	Категория / полнота / версия	Дата / автор / уточнение

Спорная категория для уточнения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата разбора словаря: _____

Сверка свидетельств

Несовпадение первого знакомства и последнего визита может быть нормальным. Сначала сравните смысл записей.

Ручное свидетельство / момент	Технический след / дата / модель	Различие / проверка / основание изменения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вопрос ведёт к ответу. Канал уже назван сотрудником.

Фраза исчезла. Есть категория без исходных слов.

Пустое стало прямым. Неизвестное скрыто в удобной группе.

Касания стали клиентами. Один путь посчитан несколько раз.

История переписана. Нет даты и основания уточнения.

Согласуйте следующий шаг

Нейтральный вопрос об источнике

Чтобы понимать, какие материалы помогают находить мою работу, уточню один вопрос: ____? Если не помните, так и отметим. Вы сказали ____. Правильно ли я сохранил смысл? Дополнительные сведения, например ссылку, можно прислать позже, если они у вас есть.

Первое действие после чтения

Возьмите пять последних обращений. Для каждого найдите исходный ответ и проверьте, не содержит ли категория больше сведений, чем сообщил человек.

Ответственный за правила учёта: _____

Следующая проверка с основанием: _____

Другие материалы Нейросистемы →

На чём основаны источники ваших заявок?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать материалы и обращения, найти пробелы учёта и отделить известное от предположений.

Проверить учёт источников →

14.10.2026 проверены Pew Research Center о формулировках вопросов и Яндекс Метрика об определении источника. Ручные ответы не заменяют техническую атрибуцию или расчёт окупаемости.

Pew Research Center: формулировки, открытые вопросы и варианты ответа

Яндекс Метрика: как определяется источник трафика

Словарь без выдуманной точности

Это стартовые правила для ручных ответов. Технические каналы сервиса хранятся отдельно и не переименовываются этим словарём.

Фраза	Правило	Не хватает для детализации
Нашёл в поиске	Сохранить названный поиск	Система, реклама или выдача
Друг прислал ссылку	Отметить пересылку	Источник исходной публикации
Читал вашу статью	Сохранить тип материала	Название или ссылка
Позвонил с сайта	Место получения контакта	Источник первого знакомства
Не помню	Сохранить отсутствие воспоминания	Не требовать догадки

Нормализация нужна, чтобы одинаковые по смыслу ответы попадали в одинаковые группы. Она не должна увеличивать точность сверх исходных сведений. Если два сотрудника по-разному поняли фразу, сначала вернитесь к выбранному вопросу и словарю, а не к плану продаж или желательному каналу.

Список категорий удобно проверять на небольшой выборке обезличенных ответов. Пусть два сотрудника независимо разнесут одни и те же записи, затем обсудят расхождения. Цель такого упражнения состоит в уточнении правил. Это не измерение истинности воспоминаний клиента и не доказательство эффективности рекламы.

Отдельно храните «не помнит», «не спрашивали» и частично известный источник. Эти состояния требуют разных действий. Пропуск вопроса можно исправить процессом, частичное указание иногда уточняется ссылкой, а отсутствие воспоминания не следует превращать в допрос. Полнота данных не равна обязательной точности любой ценой.

Если используете выбор из списка в форме, сохраняйте версию и состав вариантов. Формулировки и порядок могут влиять на ответы. Результаты такого вопроса не нужно без пояснения смешивать со свободными ответами в разговоре. При изменении метода отмечайте это в сравнении периодов.

Сверка без переписывания прошлого

Техническое событие и воспоминание могут относиться к разным участкам пути. Сначала определите их смысл, затем решайте, нужна ли правка.

Слой	Учебная история	Что сохранить
Знакомство	Коллега посоветовал агента	Рекомендация по словам клиента
Дальнейший шаг	Искал имя и читал сайт	Последовательность рассказа
Текущий визит	В сервисе определён поиск	Дата и техническое основание
Уточнение	Позже прислал ссылку	Новое свидетельство и время
Отчёт	Одна заявка, несколько касаний	Единица и правило атрибуции

Не переименовывайте технический источник ради совпадения с ручной записью. Метрика определяет переход по данным визита, а человек может вспоминать знакомство задолго до него. Разница полезна: она показывает, что один слой не описывает весь путь. Сохранение обоих даёт возможность разбирать историю позже.

Прямой заход в техническом отчёте не означает доказанное отсутствие внешнего влияния. Документация Метрики включает случаи, когда источник не передан. Поэтому нельзя распределять всю такую группу на знакомых, органику или рекламу по предположению. Проверяйте конкретные доступные сведения и оставляйте пробелы видимыми.

При поступлении уточнения добавьте запись о том, что изменилось и почему. Например, ссылка позволила установить площадку ранее неизвестной статьи. Сама исходная фраза остаётся прежней. Если меняется правило группировки, укажите версию словаря и одинаково пересчитайте выбранный период, сохранив возможность объяснить отличие.

Для бюджетного решения нужны дополнительные данные: расходы, подтверждённые обращения, сделки, период и выбранная модель. Рассказ клиента может подсказать, какие материалы пересылают и как находят контакт. Он не измеряет, сколько сделок возникло именно благодаря одному каналу. Не превращайте частичное свидетельство в причинную оценку.