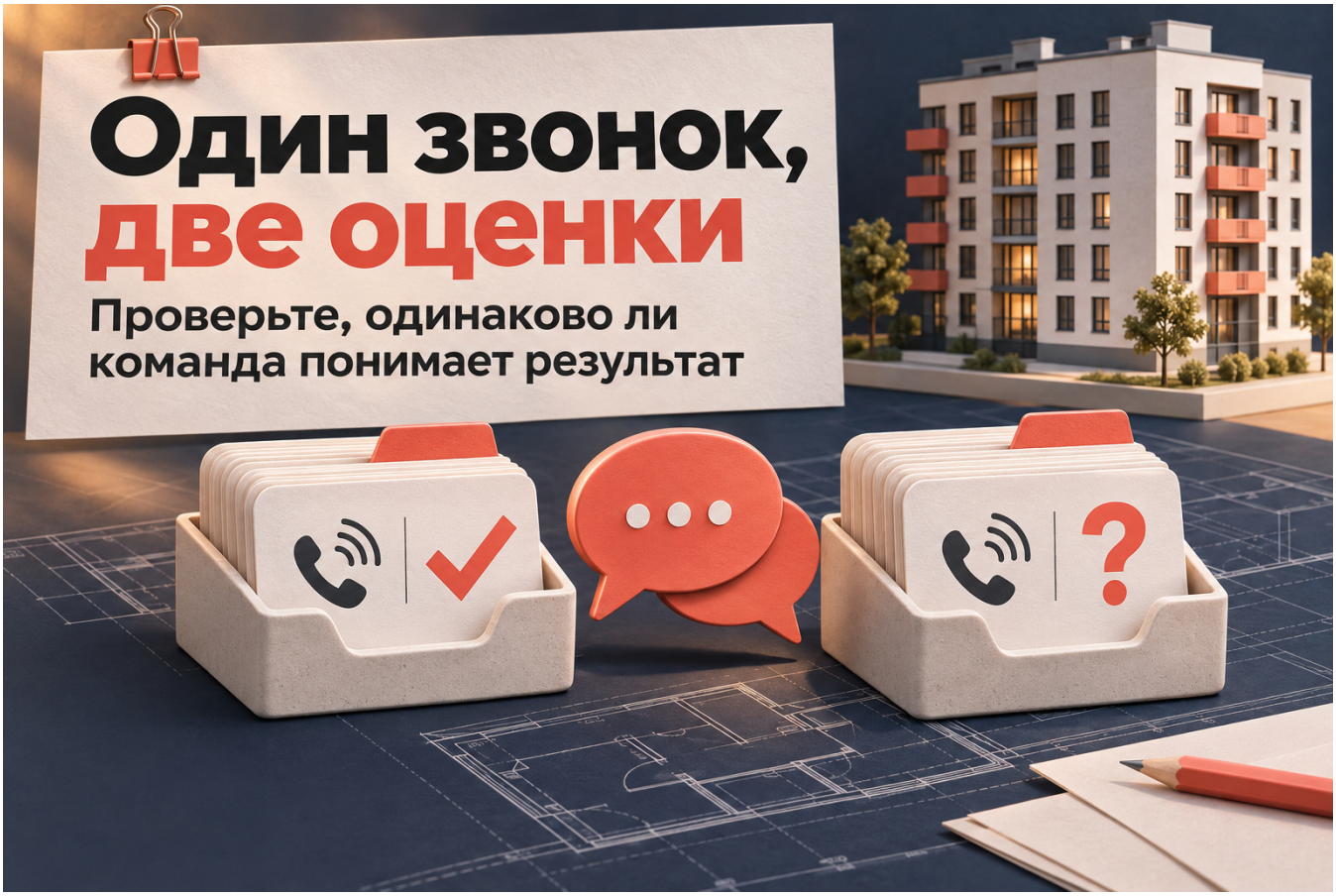
Один звонок, две оценки: сверка статусов и расчёт согласия К155

Десять эпизодов, две независимые разметки, матрица совпадений и разбор четырёх спорных случаев.



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. Что именно проверяем

Правило К155, версия 1
Да: в записи есть конкретное действие, время и подтверждение обеими сторонами. Нет подтверждения: одного из этих свидетельств нет. В таблицах короткое «Нет» означает именно отсутствие подтверждения.

Проверяем	Не выводим из оценки
Применение одного правила	Способности и грейд сотрудника
Одинаковые фрагменты	Намерения клиента за пределами записи
Подтверждение следующего шага	Факт состоявшейся встречи
Независимые отметки	Вероятность сделки

Ваш признак	Версия правила	Что считается свидетельством

Сначала используйте вымышленные эпизоды. Пример с десятью строками не является статистическим исследованием агентства.

2. Эпизоды для независимой разметки

ID	Общий для обоих оценщиков фрагмент
01	Клиент согласился на звонок во вторник в 18:00, агент подтвердил.
02	Агент предложил звонок во вторник в 18:00. Ответа клиента нет.
03	После отправки подборки клиент написал «получил». Дальнейшего действия нет.
04	Обе стороны подтвердили видеозвонок в четверг в 18:30.
05	Клиент сказал «обсудим позже», время и действие не выбраны.

ID	Моя отметка	Основание в тексте
01		
02		
03		
04		
05		

Не смотрите заполненные ответы на следующем развороте до своей попытки. Каждый участник работает с собственной копией листа.

3. Ещё пять эпизодов

ID	Общий фрагмент
06	Клиент предложил созвониться в субботу в 11:00, агент ответил «подходит».
07	Агент записал напоминание о звонке в CRM, клиенту время не предлагали.
08	Обе стороны подтвердили показ в среду в 12:30.
09	Клиент отказался от предложенного звонка. Другого шага нет.
10	Клиент задал вопрос о районе. Договорённости о следующем действии нет.

ID	Моя отметка	Основание в тексте
06		
07		
08		
09		
10		

Люди должны видеть один и тот же объём записи. Если фрагмент неполный, запишите ограничение. Не заменяйте отсутствующие факты догадками.

4. Две учебные разметки

ID	Первый	Второй	Совпало
01	Да	Да	Да
02	Да	Нет	Нет
03	Нет	Да	Нет
04	Да	Да	Да
05	Нет	Нет	Да
06	Нет	Да	Нет
07	Да	Нет	Нет
08	Да	Да	Да
09	Нет	Нет	Да
10	Нет	Нет	Да

Итоги совпали, решения различаются
У каждого по пять «Да». Совпали только шесть пар из десяти. Разобрать нужно 02, 03, 06, 07.

Эта таблица специально составлена для упражнения. Её строки не принадлежат реальным клиентам и сотрудникам. Согласие считается по парам ID, не по равенству общих сумм.

5. Матрица и простая доля согласия

K155. Сравниваем пары одного и того же ID

	Второй: Да	Второй: Нет
Первый: Да	3	2
Первый: Нет	2	3

Совпало: 3 + 3 = 6 из 10, или 60%.

У обоих по пять «Да». Это не означает одинаковые решения.

Все эпизоды и оценки вымышлены. Согласие не означает правильность и не является конверсией.

Первый «Да» / второй «Да»: 3. Первый «Да» / второй «Нет»: 2. Первый «Нет» / второй «Да»: 2. Оба «Нет»: 3. Всего 10.

Проверка
Совпадения: 3 + 3 = 6. Доля: 6 / 10 = 0,6 = 60%. Это согласие разметки, не точность решения и не конверсия звонков.

Сумма четырёх клеток	Совпавшие пары	Доля согласия

6. Расчёт каппы по шагам

Шаг	Учебный расчёт
Доли первого	Да 5/10 = 0,5; Нет 5/10 = 0,5
Доли второго	Да 5/10 = 0,5; Нет 5/10 = 0,5
Ожидаемое согласие	0,5 × 0,5 + 0,5 × 0,5 = 0,5
Наблюдаемое согласие	0,6
Каппа	(0,6 минус 0,5) / (1 минус 0,5) = 0,2

Каппа учитывает ожидаемое согласие при независимом распределении отметок с указанными долями категорий. Это дополнительное описание пары разметок.

Не использовать как оценку людей
0,2 не означает 20% качества или 80% потерянных заявок. Здесь не установлен проходной порог, не рассчитана точность и не сделан вывод о всей команде.

Наблюдаемая доля	Ожидаемая доля	Каппа / причина отсутствия

7. Разбор четырёх расхождений

ID	Причина и решение по правилу
02	Предложение времени без ответа. Нет подтверждения.
03	Подтверждение получения файла не задаёт следующий шаг. Нет подтверждения.
06	Инициатор клиент, агент подтвердил время и звонок. Да.
07	Внутреннее напоминание не подтверждено клиентом. Нет подтверждения.

После применения правила к всем десяти фрагментам положительные случаи: 01, 04, 06, 08. Это авторский разбор учебных фактов, а не новая независимая проверка согласия.

ID	Исходные две отметки	Основание итогового решения

8. Когда число не отвечает на вопрос

Ситуация	Что делать
Оба одинаково ошиблись	Проверить основание по исходному фрагменту
Все строки одной категории у обоих	Каппа не определена: знаменатель ноль
Разные фрагменты у оценщиков	Сначала выровнять сведения
Правило изменили в середине	Разделить версии и пересмотреть процедуру
Всего десять учебных строк	Не распространять результат на агентство
После обсуждения ответы совпали	Не называть это независимым улучшением

Если оба поставили «Да» всем десяти, наблюдаемое и ожидаемое согласие равны 1. Выражение (1 минус 1) / (1 минус 1) не имеет определённого значения. Сохраните 100% простого совпадения и пояснение.

Ограничение	Как влияет на вывод	Что проверить дополнительно

9. Повторная проверка

K155. Не стирайте первоначальное расхождение

Независимо
Два своих листа

Сопоставить
Пары по ID

Разобрать
Факт и правило

Проверить
Новый набор

Совместное исправление не заменяет независимую проверку.

Согласие двух людей само по себе не доказывает правильность.

Все эпизоды и оценки вымышлены. Согласие не означает правильность и не является конверсией.

Что сохранить	Зачем
Первоначальные отметки	Увидеть настоящие расхождения
Причину решения	Отделить правило от авторитета
Новую версию инструкции	Не смешать разные определения
Новый набор эпизодов	Проверить перенос правила
Состав и размер набора	Понять пределы сравнения

Что уточнили	Новый набор	Дата независимой проверки

10. Рабочий протокол агентства

Признак / версия	Участники	Одинаковый источник

Всего пар	Совпадений	Доля / каппа

Повторяющееся расхождение	Уточнение правила	Следующая проверка

Источники проверены 12.11.2026. Числа рассчитаны для авторского примера. Реальные CRM и звонки не использовались. Комплект не предназначен для автоматических кадровых решений.

Диагностика Нейросистемы помогает определить нужные события в процессе обращений. К155 проверяет, одинаково ли команда отмечает одно выбранное событие.

Источники и проверка

scikit-learn: коэффициент каппа Коэна

Джейкоб Коэн: авторское объяснение согласия с поправкой