Карточка → обращение: журнал сверки статистики и диалогов

Поймите, какие действия в карточке подтверждены реальными задачами клиентов и что нужно проверить при расхождении чисел.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Словарь событий, учебный журнал восьми диалогов, расчёт качества задач, лист расхождений и 18 проверок отчёта.

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Все числа учебные, не статистика проекта, не рыночный норматив и не прогноз.

Четыре разных уровня учёта

Когда нажатия в Яндекс Бизнесе растут, а разговоров заметно меньше и непонятно, где искать причину.

Данные	Учебное число	Что это означает
Нажатия на телефон	20 событий	Ещё не число людей
Люди в журнале	8 человек	Сообщили об источнике Карты
Новые задачи	6 задач	Два других диалога повторные
Подходящие / продолжение	4 / 3	Результаты внутри журнала

Что собрать для сверки

• Выгрузка конкретного отчёта с названием профиля.

• Равные полные интервалы и даты получения данных.

• Определения событий и правила учёта новых задач.

• Обезличенный журнал диалогов с основаниями источника.

• Доступные данные контактов, телефонии и отправок сайта.

• Ответственный за проверку расхождений и следующий срок сверки.

Определения, период и журнал

1. Зафиксируйте единицы учёта

Сохраните название отчёта, профиль или филиал, период, показатель и дату выгрузки. Для каждого числа укажите, что считается: события, люди, задачи или результаты. Прочитайте определение показателя в справке к конкретному отчёту.

Готово: У каждого числа есть источник и единица.

Не делайте так: Называть нажатия на телефон состоявшимися разговорами.

2. Выберите сопоставимые интервалы

Возьмите полные периоды одинаковой длины. Сохраните исходные выгрузки отдельно и отметьте, завершилось ли обновление данных. Проверьте, какие столбцы попали в файл; не складывайте общий и рекламный отчёты без проверки пересечения.

Готово: Периоды и охват отчётов не смешаны.

Не делайте так: Сравнивать сегодняшний неполный день с прошлой полной неделей.

3. Соберите журнал задач

Для диалогов запишите внутренний номер, дату, задачу, основание источника и следующий шаг. Повторы привяжите к существующей задаче. Неизвестные источники оставьте неизвестными, а личные контакты не переносите в отчёт для обсуждения.

Готово: Новые задачи отделены от повторных разговоров.

Не делайте так: Распределять неизвестные обращения между каналами по догадке.

Какие данные пока неизвестны

Связи, расчёт и действие

4. Сопоставьте только доказанные связи

Отдельно держите события карточки и диалоги. Если нет соответствия между ними, не считайте разницу потерянными людьми. Сверьте контакт, доступные данные телефонии, отправки сайта и появление задач в рабочей системе.

Готово: Для каждой связи известно основание или указан пробел.

Не делайте так: Рисовать точную конверсию между несвязанными наборами.

5. Посчитайте качество внутри журнала

Среди новых задач выделите подходящие по услуге и территории, затем согласованные продолжения. Запишите числитель и знаменатель каждой доли. При малых количествах показывайте исходные числа и не делайте устойчивый прогноз.

Готово: Расчёт воспроизводится по конкретным записям.

Не делайте так: Использовать все клики как знаменатель без связанного учёта.

6. Примите одно решение

Сформулируйте факт, ограничение и следующую проверку. Например, уточните территорию в карточке, если подтверждены неподходящие задачи. Назначьте владельца и дату повторной сверки; не меняйте сразу все элементы процесса.

Готово: Есть действие по установленному затруднению.

Не делайте так: Отключать источник из-за расхождения, причина которого ещё не проверена.

Что подтвердит или опровергнет гипотезу

Учебная сверка без ложных потерь

Учебная неделя: 20 нажатий в карточке и восемь людей в журнале. Индивидуальной связи каждого клика с разговором нет.

Вопрос	Расчёт или факт	Допустимый вывод
Сколько новых задач?	8 людей: 6 новых задач, 2 повтора	Новых задач шесть
Какая часть подходит?	4 / 6 × 100 = 66,7%	Доля внутри шести задач
Есть ли продолжение?	3 / 4 × 100 = 75%	Доля среди четырёх подходящих
Потеряно ли 12 клиентов?	20 кликов и 8 людей не связаны	Такой вывод не установлен
Какой следующий вопрос?	Почему две задачи вне территории?	Проверить описание зоны работы

Считайте доли внутри набора с понятными правилами. Разница между событиями карточки и людьми в журнале сама по себе не измеряет потерю клиентов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Двадцать кликов — двадцать лидов	Зафиксировано двадцать нажатий; число разговоров проверяется отдельно.
Двенадцать клиентов потеряны	Между кликами и диалогами нет индивидуального соответствия.
Конверсия плохая	Четыре из шести новых задач подходят; для вывода нужны период и причина.

Куда смотреть при расхождении

Наблюдение	Что проверить	Что сохранить
Много кликов, мало диалогов	Контакт, попытки, пропуски и связь данных	Неизвестность до подтверждения
Задачи вне территории	Описание зоны работы	Фактические причины несоответствия
Форма есть, задачи нет	Отправку и создание рабочей записи	Подтверждение каждого этапа
Частые повторные вопросы	Связь с уже открытыми задачами	Правило исключения дублей
Выгрузка расходится с экраном	Период, обновление и скрытые серии	Исходный файл и параметры

Три вопроса к числам

1. Что именно считается в каждой строке отчёта?
2. На каком основании диалог связан с карточкой?
3. Какая проверка отделит сбой учёта от сбоя обработки?

18 проверок отчёта

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

Данные и определения

- [ ] **Отчёт назван.** Известны профиль и раздел. Общая и рекламная сводки различаются.
- [ ] **Период полный.** Интервалы равной длины. Сегодняшние данные могут быть неполными.
- [ ] **Выгрузка датирована.** Есть дата получения файла. Обновление может изменить значения.
- [ ] **Событие определено.** Прочитано его значение. Клик не равен разговору.
- [ ] **Единица записана.** События, люди или задачи. Не складывайте разные сущности.
- [ ] **Пересечение учтено.** Общий и рекламный отчёты разделены. Сумма может содержать повторы.

Журнал и связи

- [ ] **Номер обезличен.** Контакты остаются в рабочей системе. Модели не нужен полный телефон.
- [ ] **Задача описана.** Понятен предмет обращения. Пустое слово лид не объясняет запрос.
- [ ] **Источник обоснован.** Есть основание определения. Нашёл в интернете недостаточно точно.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Источник не дорисован. Равномерное распределение не доказательство.
- [ ] **Повторы связаны.** Есть действующая задача. Повторный вопрос не обязательно новый клиент.
- [ ] **Маршрут проверен.** Контакт, сайт и рабочая запись сопоставлены. Сохранённая форма не гарантирует разговор.

Расчёт и решение

- [ ] **Подходящие выделены.** Услуга и территория проверены. Интерес не равен соответствию.
- [ ] **Следующий шаг конкретный.** Действие согласовано. Если что обращайтесь не договорённость.
- [ ] **Знаменатель понятен.** Записаны обе части доли. Нельзя менять базу ради результата.
- [ ] **Малые числа видны.** Показаны исходные количества. Процент на шести задачах нестабилен.
- [ ] **Потери не выдуманы.** Разница событий не названа людьми. Нет связки — нет точной потери.
- [ ] **Проверка назначена.** Есть владелец, срок и вопрос. Общий вывод канал плохой не управляем.

Журнал реальных задач

Одна строка — задача или повтор с указанием исходной записи. Используйте внутренние номера; полные контакты храните отдельно.

Профиль: _____ Период: _____

Номер / дата / новая задача	Источник / основание / неизвестно	Подходит / следующий шаг / итог

Правило новой задачи: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата выгрузки: _____

Лист расхождений

Не заполняйте пробел предположением. Назначьте действие, после которого появится подтверждение связи или причины расхождения.

Расхождение / источники	Что известно / чего не хватает	Проверка / владелец / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клики названы людьми. уточните единицу.

Общий отчёт сложен с рекламным. проверьте пересечение.

Источник придуман. верните неизвестный статус.

Повтор стал новой задачей. свяжите записи.

Разница названа потерей. найдите доказательство связи.

Согласуйте следующий шаг

Запрос данных для сверки

Сверим один полный период. Нужны исходный отчёт с определениями событий и обезличенный журнал задач. Отдельно укажем подтверждённые связи, повторы и неизвестные источники. По итогам выберем одну проверку с ответственным и сроком.

Первое действие после чтения

Выберите полную неделю и сохраните исходные значения. Разметьте новые задачи и повторы, проверьте основания источника. Посчитайте подходящие обращения только внутри подтверждённого журнала.

Ответственный: _____

Следующая сверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Цифры есть, а путь до клиента непонятен?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать источники, предложение, первый ответ и продолжение разговора.

Разобрать путь обращения →

Проверено 14.10.2026 по справке Яндекс Бизнеса. Определения показателей сверяйте в конкретном отчёте перед расчётом.

Яндекс Бизнес: общая статистика профиля

Яндекс Бизнес: рекламная статистика

Восемь учебных записей

У всех восьми источник записан со слов человека: Карты. Связь с конкретным нажатием не установлена. Это не реальные клиенты.

Код	Задача и статус	Подходит / продолжение
К-01	Новая: продажа квартиры	Да / согласован следующий шаг
К-02	Новая: продажа квартиры	Да / согласован следующий шаг
К-03	Новая: продажа квартиры	Да / согласован следующий шаг
К-04	Новая: продажа квартиры	Да / пока не согласован
К-05	Новая: объект вне территории	Нет / продолжения нет
К-06	Новая: объект вне территории	Нет / продолжения нет
К-07	Повтор по открытой задаче	В расчёт новых не включён
К-08	Повтор по открытой задаче	В расчёт новых не включён

Проверка: шесть новых задач и два повтора дают восемь записей. Среди новых четыре подходящих и две вне территории. Три продолжения относятся к четырём подходящим задачам. Все доли можно пересчитать по строкам.

4 / 6 = 66,7%; 3 / 4 = 75%. Это описание маленькой учебной выборки. Оно не подтверждает стабильную конверсию и не позволяет вычислить потери из двадцати нажатий.

Если правило новой задачи изменится, пересчитайте оба сравниваемых периода одинаково и подпишите изменение определения. Не смешивайте значения до и после новой разметки.

Паспорт источника и вывод

Заполните эти поля перед обсуждением цифр. Разные системы могут наблюдать разные части пути человека.

Поле	Что сохранить
Отчёт	Название раздела, профиль или филиал
Период	Начало, конец, дата выгрузки
Событие	Точное название и определение
Единица	Действие, человек, задача или результат
Связь	Чем подтверждена; неизвестные отдельно
Решение	Факт, ограничение, проверка и владелец

Учебный итог: из шести новых задач две вне территории. Между двадцатью кликами и восемью людьми индивидуальная связь не установлена. Проверяем описание зоны работы и основания источников. Число потерянных людей не определяем.

Промпт для нейросети: Проверь арифметику и единицы моего обезличенного отчёта. Найди смешение действий, людей, новых задач и повторов. Не распределяй неизвестные источники. Для каждого вывода покажи исходные строки и ограничение. Предложи одну следующую проверку.

Приёмка проверки: сохранены исходные данные, найдено или явно не найдено основание связи, исправлена конкретная причина. Рост обращений оценивается отдельно; закрытая техническая ошибка ещё не доказывает коммерческий эффект.