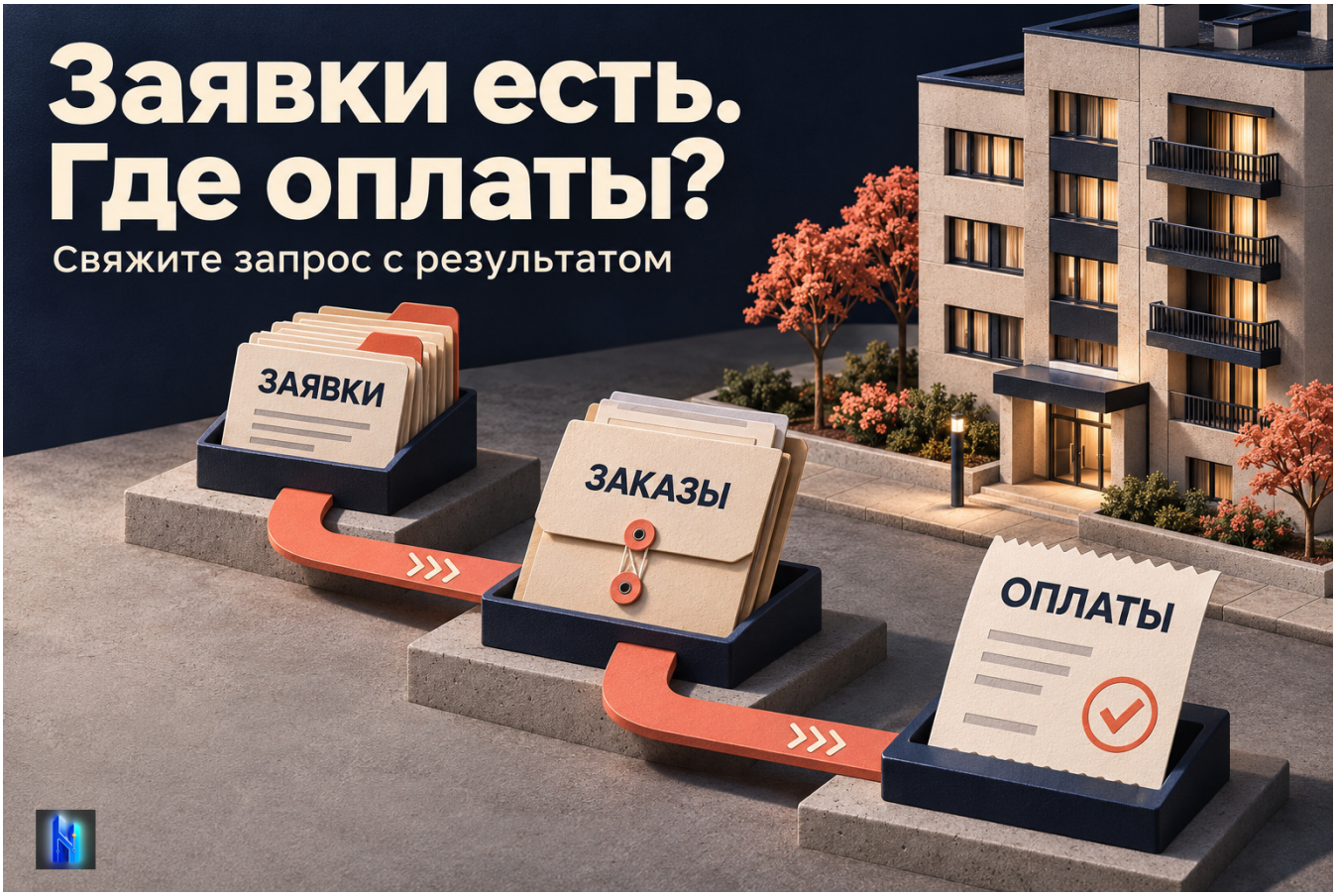
От обращения к оплате: денежный результат одной группы

Свяжите обращения с подтверждёнными платежами, учтите возвраты и сравните результат за одинаковое время наблюдения.



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 показателя

Для этого управленческого инструмента денежный результат равен полученному вознаграждению за услуги за вычетом фактических возвратов. Это не бухгалтерская выручка и не прибыль. Все суммы учебные, не показатели нашего сайта.

Параметр	Учебное правило
Группа	10 самостоятельных обращений канала А
Единица	Задача, а не сообщение или просмотр
Числитель	Подтверждённые поступления минус возвраты
Знаменатель	Все 10 реальных обращений группы
Окно	90 дней от начала каждого обращения
Уровень отчёта	Одна организация; суммы сопоставимы
Валюта	Рубли

Моя группа / уровень отчёта	Окно / единица / источник сумм

2. Реестр десяти обращений

Обращение	Связанный заказ	Состояние на срез
A01	301	Есть подтверждённая оплата
A02	302	Есть оплата и частичный возврат
A03	303	Два платежа по одному заказу
A04	Нет оплаты	Работа продолжается
A05	Нет оплаты	Работа продолжается
A06	Нет оплаты	Работа продолжается
A07	Нет оплаты	Отказ
A08	Нет оплаты	Отказ
A09	Нет оплаты	Отказ
A10	Нет оплаты	Отказ

В этом срезе у всех десяти обращений прошло одинаковое учебное окно. Три заказа с оплатой, три задачи продолжаются, четыре закончились отказом. Отказы остаются в знаменателе. Данные о будущем результате открытых задач отсутствуют.

Мои правила исключения технических записей	Кто подтверждает, что запись не новая задача

3. Связанный реестр платежей

Операция	Задача	Заказ	Тип	Рубли
П01	А01	301	Поступление	180 000
П02	А02	302	Поступление	120 000
П03	А03	303	Поступление	100 000
П04	А03	303	Поступление	100 000
В01	А02	302	Возврат	-40 000

П03 и П04 являются разными подтверждёнными платежами одного заказа 303. В01 связан с оплатой по 302. В рабочем реестре добавьте дату, подтверждающий источник и валюту каждой операции. Повторная выгрузка П03 не создаёт ещё один платёж.

Что не включается
Цена квартиры, обещанная комиссия, неоплаченный счёт и условная денежная ценность скачивания PDF не являются поступлениями этого реестра.

Операция / дата / сумма	Источник / связь с обращением

4. Заполненный расчёт



Поступления и возвраты связаны с теми же десятью обращениями.

Шаг	Учебный расчёт
Поступления	180 000 + 120 000 + 100 000 + 100 000 = 500 000
Возвраты	40 000
Денежный результат	500 000 минус 40 000 = 460 000
На одно обращение	460 000 / 10 = 46 000 рублей
На оплаченный заказ	460 000 / 3 ≈ 153 333 рубля

Не путайте знаменатели
46 000 относятся ко всем обращениям группы. Примерно 153 333 относятся к трём заказам с оплатой. Это разные показатели, а не две версии одной цифры.

5. Окно наблюдения

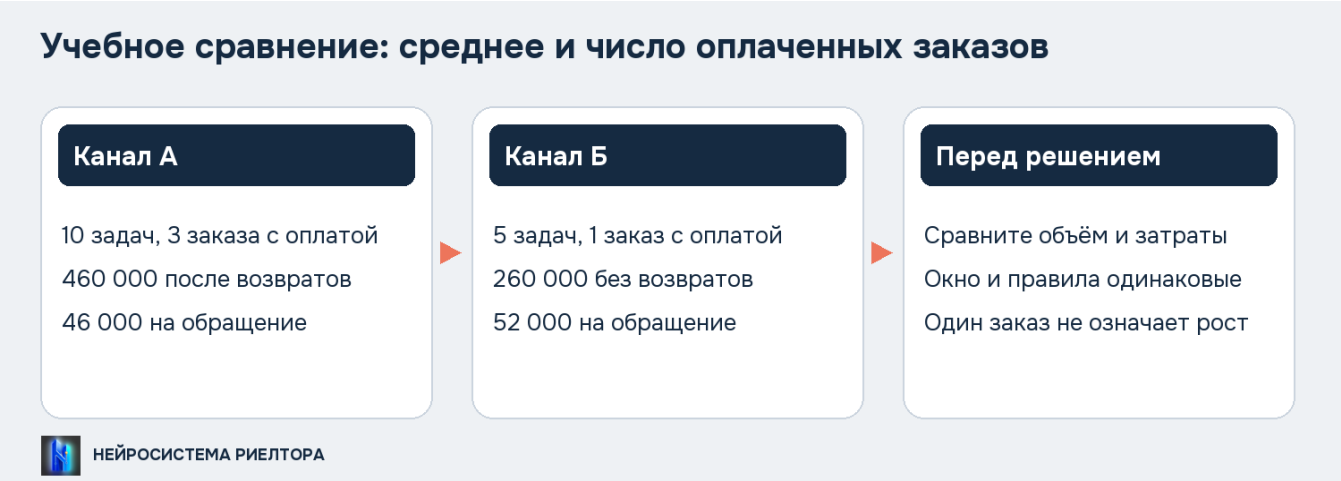
Поле	Что записать
Начало обращения	Фактическая дата первой задачи
Конец окна	Начало плюс согласованная длительность
Дата среза	Когда построен отчёт
Зрелость	Прошло ли полное окно
Поздняя оплата	Сохранить отдельно от результата фиксированного окна

90 дней выбраны для упражнения. Для вашей работы длительность нужно обосновать реальным циклом услуги. Каждое обращение получает одинаковое время наблюдения. Новая незрелая группа помечается отдельно.

Два разных отчёта
Накопительный итог за всё время можно вести дополнительно. Не заменяйте им результат фиксированного окна незаметно для читателя.

Моё окно / причина выбора	Какие обращения ещё не накопили срок

6. Сравнение каналов без поспешного вывода



Каналы имеют разный объём наблюдений и число оплаченных заказов.

Показатель	Канал А	Канал Б
Обращения	10	5
Заказы с оплатой	3	1
Поступления минус возвраты	460 000	260 000
На обращение	46 000	52 000

Для примера считаем одинаковыми окно, уровень организации и правила включения сумм. У Б выше среднее, но оно опирается на один оплаченный заказ. Это не доказательство, что увеличение расходов на Б воспроизведёт результат.

Что ещё проверить до решения	Состав задач / расходы / объём наблюдений

7. Поступления и затраты

Данные	Вопрос к расчёту
Вознаграждение	На уровне агентства или отдельного агента?
Привлечение	К какой группе относятся расходы?
Выполнение	Какие затраты относятся к этим услугам?
Общие расходы	Как и за какой период распределяются?
Возвраты	Какие операции реально произошли?

46 000 рублей на обращение нельзя автоматически назначить допустимой ценой заявки. Из вознаграждения финансируется выполнение работы и другие расходы. Для решения о бюджете требуется финансовый расчёт на согласованных основаниях.

Не смешивайте сроки
Месячные расходы всего агентства и поступления одной группы за 90 дней не становятся сопоставимыми только из-за общей валюты.

Какие затраты пока не связаны с группой	Кто уточнит метод / когда

8. Сверка с CRM и Метрикой

Что проверить	Вопрос ответственному
Сумма заказа	Это договорённость или подтверждённая оплата?
Статус	Когда заказ считается оплаченным?
Возврат	Как отражается и к чему привязывается?
Ценность цели	Это доход, маржа или условное значение?
Себестоимость	Передаётся ли она и меняет ли значение цели?
ID операции	Как исключается повторная выгрузка?

Документация Метрики различает доход, себестоимость и статус заказа. Если указана себестоимость, ценность цели статуса может отражать разницу дохода и себестоимости. Не приравнивайте любое поле «доход» к банковскому поступлению без проверки настройки.

Поле / фактический смысл	Источник / правило обновления

9. Лист расхождений

Наблюдение	Что проверить
В CRM больше денег	Ожидаемые оплаты, иной период, повторы
В платежах есть сумма без обращения	Связь заказа с исходной задачей
Два платежа одинаковой суммы	Разные операции или повтор одного ID
После возврата итог не изменился	Правило обновления и дата среза
Получился отрицательный итог	Не потеряно ли поступление, не смешаны ли периоды

Не исправляйте итог вручную ради совпадения. Найдите конкретную строку и основание. Суммы без связи держите отдельным списком и показывайте ограничение полноты отчёта.

Расхождение / операция	Причина / исправление / ответственный

10. Карточка решения по группе

Пункт	Мой разбор
Группа и число обращений	
Поступления / возвраты / основание	
Результат на обращение	
Срок наблюдения и зрелость	
Неопределённые связи и ограничения	
Состояние открытых задач	
Одно действие и дата повторного среза	

После расчёта
Разберите путь до оплаченной работы. Процент и средняя сумма помогают найти вопрос, но не доказывают причину результата и не дают готовый рекламный бюджет.

Для разбора воронки используйте диагностическую карту: https://neirorealty.ru/diagnostika/.

Источники и проверка

Яндекс Метрика: параметры заказа и привязка к визиту