# Журнал аномалий рекламного трафика

Разделите недействительную активность, ошибки измерения и несоответствие предложения. Подготовьте проверяемые данные для специалиста и поддержки.




## 10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Два заполненных случая, шесть шагов проверки, 18 контрольных пунктов, рабочие таблицы и текст обращения.

Случаи А и Б вымышлены. Реальные кампании, цели и CRM не менялись. Ни один отдельный признак не подтверждает виновника или право на возврат.

# Три причины похожей картины

Клики или достижения целей выросли, а подтверждённых обращений больше не стало.

| Наблюдение | Что проверить | Преждевременный вывод |
|---|---|---|
| Клики выросли | Изменения и площадки | Конкурент атакует |
| Целей стало больше | Форма и повторное событие | Клиентов стало больше |
| Короткие визиты | Сегмент и предложение | Все посетители — боты |
| Недействительные клики | Статус учёта и расход | Вся сумма потеряна |

## Подготовьте перед проверкой

• Период, часовой пояс, кампания, объявление и посадочная страница.

• Счётчик, модель атрибуции, сегменты и ссылки на отчёты.

• История изменений рекламы и страницы.

• Описание цели и правило учёта принятой заявки.

• Ответственный за проверку, срок и согласованные пределы расходов.

# Факты, отчёты и изменения

## 1. Сохраните наблюдение

Зафиксируйте период, часовой пояс, единицу измерения и снимок отчёта.

**Готово:** Известно, какое число изменилось и в каких условиях.

**Не делайте так:** Назвать любое увеличение кликов атакой.

## 2. Проверьте сопоставимость

Сверьте Директ со специальными отчётами Метрики по Директу; сохраните модель атрибуции.

**Готово:** Клики, визиты и расход подписаны отдельно.

**Не делайте так:** Приравнять все короткие визиты к оплаченным кликам.

## 3. Поднимите изменения

Сопоставьте всплеск с площадками, настройками и обещанием объявления.

**Готово:** Есть журнал изменений и отдельные гипотезы.

**Не делайте так:** Обвинить площадку без проверки предложения.

### Что известно без предположений?

# Форма, поддержка и решение

## 4. Пройдите заявку

Проверьте успех, ошибку формы и повторное открытие благодарности по одному коду запроса.

**Готово:** Понятно, что именно считается заявкой.

**Не делайте так:** Выдать три события за три разных контакта.

## 5. Соберите пакет данных

Укажите объявление, период, счётчик, отчёты, изменения и результаты проверки.

**Готово:** Поддержке переданы факты и открытые вопросы.

**Не делайте так:** Обещать возврат до решения платформы.

## 6. Запишите решение

Разделите ответ платформы, техническую правку и решение о расходах. Назначьте повторную проверку.

**Готово:** У каждого действия есть ответственный и критерий готовности.

**Не делайте так:** Менять сразу все настройки и терять исходные условия.

**Как принимаем результат проверки?**

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

# Два всплеска — два разных разбора

Учебные А и Б — разные случаи. В А считаем долю запросов от кликов; Б показывает повторное событие. Это не данные реального счётчика.

| Случай | Наблюдение | Подтверждено | Следующий шаг |
|---|---|---|---|
| А · до | 40 кликов; 2 запроса | 2 / 40 = 5% | Сохранить условия |
| А · после | 120 кликов; 2 запроса | 2 / 120 ≈ 1,67% | Разобрать новую площадку |
| А · страница | Обещано до 8 млн | На странице объект за 9 млн | Исправить несоответствие |
| Б · повторы | 3 достижения цели | Один запрос Б-17 | Проверить событие успеха |

В А добавились 80 кликов новой площадки, но причина качества трафика не установлена. В Б одна запись и три достижения: это не три клиента. Доля по кликам не называется конверсией визитов Метрики.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Нас точно скликивают | В указанном сегменте выросли клики; причина неизвестна. |
| Три цели — три клиента | Один Б-17; три события после открытия благодарности. |
| Антифрод вернёт весь бюджет | Результат и возможный возврат определяет платформа. |

# От наблюдения к проверке

| Факт | Рабочая проверка | Чего факт не доказывает |
|---|---|---|
| Новая площадка | Обещание, страница, расход | Искусственное происхождение |
| Повтор благодарности | Событие и код запроса | Новое обращение |
| Короткие визиты | Специальные отчёты Директа | Оплаченный ущерб |
| Фильтр сработал | Статус учёта активности | Необходимость новой оплаты |

## Шесть вопросов перед выводом

1. Какое число выросло: клики, визиты или достижения?
2. Сохранены ли одинаковые условия сравнения?
3. Работает ли форма и что происходит при повторе?
4. Изменялись ли площадки или обещание объявления?
5. Какой факт должна проверить поддержка?
6. Кто выполнит следующий шаг и когда?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

# 18 проверок аномалии

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

## 1. Исходные данные

- [ ] **Период.** Даты и часовой пояс записаны. Если нет: уточните интервал.
- [ ] **Идентификаторы.** Кампания и объявление известны. Если нет: найдите нужный объект.
- [ ] **Единицы.** Клики и визиты разделены. Если нет: подпишите колонки.
- [ ] **Отчёты.** Ссылки и фильтры сохранены. Если нет: сделайте снимок.
- [ ] **Атрибуция.** Модель одинакова. Если нет: согласуйте сравнение.
- [ ] **Изменения.** История настроек проверена. Если нет: восстановите журнал.

## 2. Объявление и измерение

- [ ] **Площадки.** Всплеск разобран по сегментам. Если нет: выделите источник.
- [ ] **Обещание.** Соответствует странице. Если нет: исправьте расхождение.
- [ ] **Форма.** Успех и ошибка проверены. Если нет: пройдите сценарий.
- [ ] **Повтор.** Не создаёт ложную заявку. Если нет: проверьте код запроса.
- [ ] **Контакты.** Не названы числом целей. Если нет: сверьте правило crm.
- [ ] **Расход.** Учтённый трафик выделен. Если нет: проверьте статус фильтра.

## 3. Решение

- [ ] **Гипотезы.** Отделены от фактов. Если нет: уберите обвинения.
- [ ] **Пакет.** Собраны ссылки и условия. Если нет: дополните обращение.
- [ ] **Данные.** Лишних контактов нет. Если нет: обезличьте журнал.
- [ ] **Ответ.** Сохранён с датой. Если нет: уточните статус.
- [ ] **Правка.** Есть критерий приёмки. Если нет: опишите ожидаемое.
- [ ] **Повторный отчёт.** Есть срок и ответственный. Если нет: назначьте проверку.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

# Журнал наблюдений

Пишите проверяемые факты. Не помещайте в общий журнал телефоны, адреса почты или полные персональные ссылки.

Кампания: _____ Период: _____ Часовой пояс: _____

| Наблюдение / код | Условия / подтверждение | Гипотеза / что неизвестно |
|---|---|---|
| Всплеск А | | |
| Изменения | | |
| Предложение | | |
| Повтор Б | | |
| Учтённый расход | | |

Что подтверждено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первый следующий шаг: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

# Действия, сроки и приёмка

Не объединяйте техническое исправление и решение платформы о недействительности трафика.

| Проверка / действие | Критерий готовности | Кто / срок / результат |
|---|---|---|
| Форма и повторы | | |
| Обещание страницы | | |
| Обращение в поддержку | | |
| Повторный отчёт | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Отказы названы доказательством.** Проверьте сочетание признаков.

**Сравниваются разные интервалы.** Согласуйте условия.

**Всё отключено после одного дня.** Оцените масштаб решения.

**Цель срабатывает на ошибке.** Исправьте определение успеха.

**Возврат обещан заранее.** Дождитесь решения платформы.

# Согласуйте следующий шаг

## Черновик обращения в поддержку

«Просим проверить активность объявления [номер] за [период, часовой пояс]. Наблюдение: [факт и единица]. Счётчик [номер], отчёты [ссылки]. Изменения [перечень/неизвестно]. Форму и повтор события проверили: [результат]. Неустановленный вопрос: [что требуется выяснить]».

## Первое действие после чтения

Сохраните один отчёт до изменений и пройдите форму. Запишите факт, гипотезу и способ её проверки. Затем выберите техническую задачу, проверку предложения или обращение в поддержку.

Кто отвечает за проверку: _____

Дата повторного отчёта: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Риелтору: найдите участок потери обращений

Разберите источник, предложение, выдачу материала и ответ клиенту. Диагностика помогает выбрать первый процесс для улучшения; она не определяет виновника скликивания.

**Пройти диагностику работы риелтора →**

Официальные справки Яндекс Директа и Метрики проверены 17.09.2026. Числа А и Б учебные; возврат и недействительность определяет платформа.

Директ: защита от недействительного трафика

Директ: расхождения и аномалии статистики

Метрика: достижения и целевые визиты