

# Аналитика — главные цифры

- [Главные цифры сверху](#)
- [Операционная воронка](#)

# Главные цифры сверху

Верхний ряд из трёх плиток — самое важное за выбранный период. Плитки видны с любой вкладки.

Плитка	Что это
<b>Упущенная прибыль</b>	Деньги, которые за период прошли мимо: сумма сделок целевых клиентов, которые отказались, плюс сумма сделок клиентов, которых прямо сейчас можно потерять (с ними вовремя не связались). Под цифрой видно, из чего она сложилась: «отказы + риск».
<b>Клиент без ответа</b>	Доля переписок, где последнее сообщение написал клиент, а менеджер так и не ответил.
<b>Разобрано ИИ</b>	Сколько переписок ИИ уже прочитал и оценил — из общего числа за период.

## На что смотреть

«**Упущенная прибыль**» — главная цифра страницы: цена недоработок в деньгах. Что с ней делать, подсказывают две карточки: «Отказы целевых лидов» (почему клиенты отказались) и «Потенциально потерянная выручка» (кого ещё можно спасти).

«**Клиент без ответа**» — самый тревожный показатель. Это клиенты, которые что-то спросили и не получили ответа. Каждый такой случай — почти наверняка потерянный клиент. Если процент больше половины — переписки системно бросаются.

«**Разобрано ИИ**» — справочная цифра. Если разобрано заметно меньше, чем всего диалогов, показатели качества (горячесть, возражения) посчитаны по части переписок и будут уточняться по мере разбора.

## Пример

«Упущенная прибыль 417 744 ₽: отказы 412 560 + риск 5 184». Читается так: за период целевые клиенты отказались на 412 560 ₽ — идём в карточку отказов разбираться с причинами; ещё 5 184 ₽ висят на клиентах, к которым не вышли вовремя — их ещё можно вернуть.

# Операционная воронка

Воронка показывает **путь клиента**: сколько людей написали → сколько дошли до сделки → сколько купили. На каждом шаге людей становится меньше — отсюда форма воронки.

Сверху карточки — три итога за период: **всего диалогов, сделок в успехе и сообщений** (со средним числом сообщений на успешную сделку).

## Шаги воронки

Шаг	Что означает
<b>Всего диалогов</b>	Все переписки за период
<b>Завели сделку</b>	По скольким переписка переросла в сделку в CRM
<b>Целевые</b>	Сделки за вычетом «мусора»: спама, дублей, ошибочных обращений
<b>В работе</b>	Целевые сделки, которые ещё не закрыты — с ними можно работать
<b>Продажа</b>	Целевые сделки, закончившиеся оплатой
<b>Отказов</b>	Целевые сделки, закончившиеся отказом

Проверка на честность: **Целевые = В работе + Продажа + Отказов**. Каждая целевая сделка находится ровно в одном из трёх состояний, ничего не считается дважды.

Внизу карточка сама подсказывает «**главную просадку**» — между какими шагами теряется больше всего клиентов.

## Как читать разрывы между шагами

- **Диалоги → Завели сделку**. Большой разрыв = много переписок ни во что не выливается (вопросы «сколько стоит» без продолжения, спам, неотвечившие).
- **Завели сделку → Целевые**. Разрыв = сколько обращений оказалось мусором. Если мусора много — проблема в рекламе (приводит не тех людей).

- **Внутри целевых.** Много «в работе» — есть с кем работать; много «отказов» — смотрите карточку «Отказы целевых лидов», почему теряем.

## Пример

407 диалогов → 270 сделок → 270 целевых → 52 в работе, 47 продаж, 170 отказов. Подсказка внизу: «Главная просадка: Целевые → В работе — теряем 81%». Читается так: обращения хорошие (мусора нет), но два из трёх целевых клиентов уже получили отказ — причины смотрим в карточке отказов.