

С чего начать

- [Откуда берутся цифры](#)

Откуда берутся цифры

Три источника

1. **Переписки** — все сообщения клиентов и менеджеров из Facebook, Instagram, Telegram и чата на сайте.
2. **ИИ-разбор** — искусственный интеллект прочитывает каждую переписку и выставляет оценки: готовность клиента купить, возражения, работа менеджера по скрипту.
3. **CRM** — программа учёта продаж. Оттуда система знает про сделки: сумму, этап, состоялась продажа или нет.

Как считается период

- По умолчанию показывается **последний месяц**.
- Кнопки «Сегодня / Неделя / Месяц» меняют отрезок — все карточки пересчитываются.
- Если выбрать конкретную дату, считается весь этот день целиком.

Как диалог закрепляется за менеджером

Переписку могли вести несколько сотрудников. Диалог засчитывается тому, **кто написал в нём больше всех сообщений** — он считается ответственным.

Если в переписке никто из сотрудников не ответил (клиент написал, ответа не было) — у такого диалога менеджера нет, и в рейтинг менеджеров он не попадает.

Что значит «разобрано»

«Разобрано» — значит ИИ уже прочитал эту переписку и выставил оценки. Показатели качества (готовность купить, возражения, скрипт) считаются **только по разобранным**

диалогам. Простые количественные показатели (сколько диалогов, сколько сообщений) — по всем.