

# Список диалогов и сводка

- [Оценки у каждого диалога](#)
- [Сводка по перепискам](#)

# Оценки у каждого диалога

Это про страницу со списком переписок: у каждой строки есть шкалы-оценки и цветная метка риска. Здесь объясняется, что они значат.

## Четыре шкалы (0–100)

Шкала	Что показывает
<b>Готовность</b>	Насколько клиент готов купить, по оценке ИИ. Прочерк «—» значит, что переписка не про продажу (например, организационный вопрос) — оценивать нечего.
<b>Скрипт</b>	Какую долю обязательных шагов менеджер выполнил: выявил потребность, назвал цену, предложил запись.
<b>Возражения</b>	Насколько хорошо менеджер ответил на сомнения клиента в этой переписке.
<b>CRM</b>	Насколько аккуратно заполнена карточка сделки — проверяются 6 пунктов: контакт, сумма, источник, услуга, филиал, ответственный. Заполнено 3 из 6 — будет 50.

## Цветная метка риска

Показывает, **насколько велика опасность потерять этого клиента**:

- Продажа состоялась → риска нет (зелёный).
- Сделка проиграна → клиент уже потерян (красный).
- Клиент горячий, но не закрыт → средний риск: хочет купить, важно не упустить.
- Клиент холодный или на его возражения не ответили → риск выше.

Метка — рабочая подсказка «на кого посмотреть в первую очередь», а не вердикт ИИ.

## Что в развороте переписки

Кликнув по строке, видно разбор от ИИ:

- **Краткое содержание** — о чём была переписка, в двух предложениях.
- **Что упущено** — какие шаги менеджер не сделал.
- **Как дожать** — конкретные советы по этому клиенту.
- **Возражения** — цитата клиента, ответ менеджера, оценка ответа.
- **Сильные стороны** — что менеджер сделал хорошо.

# Сводка по перепискам

Таблица, где собраны все ключевые показатели переписок за период — в одном месте.

Главная идея — **две колонки**: «Все диалоги» и «Диалоги в успех» (те, что закончились продажей). Сравнивая колонки, видно, чем успешные переписки отличаются от обычных — и что именно стоит подтянуть остальным.

## Разделы таблицы

**Объёмы** — сколько всего было:

- количество диалогов и сделок в успехе;
- сообщений на диалог и средняя длина сообщения.

**Качество диалога** — как ведётся переписка:

- **Доля сообщений без ответа** — как часто клиент остаётся без ответа;
- **Потребность / бюджет / сроки выявлены** — в какой доле переписок менеджер выяснил, что человеку нужно, на какую сумму и к какому сроку;
- **Типовые возражения · отработка** — сколько раз клиенты сомневались и насколько убедительно им ответили;
- **Оценка горячности лида** — средняя готовность клиентов купить (по оценке ИИ);
- **Среднее время первого ответа и время ответа в течение диалога** — как быстро отвечаем в начале и по ходу переписки;
- **Сообщений до первого КП** — сколько сообщений проходит, прежде чем менеджер делает конкретное предложение: программу и цену;
- **Шаблонность · персонализация** — насколько менеджеры пишут живыми словами под конкретного клиента, а не рассылают заготовки.

**Сделки** — сколько сделок заведено, принято в работу и закрыто в успех.

Справа сверху можно выбрать менеджера — та же таблица покажет цифры по одному сотруднику.

## Как пользоваться

Ищите строки, где колонка «в успехе» заметно отличается от общей — это и есть рецепт успешной переписки.

## Пример

В успешных диалогах первый ответ приходит за 5 минут (в среднем по всем — 8), а потребность выявлена в 21% против 15%. Вывод: продают быстрые ответы и вопросы о потребности — этому и учим команду на планёрке.