

С чего начать

- [Откуда берутся цифры](#)

Откуда берутся цифры

Три источника

1. **Звонки** — все разговоры менеджеров с клиентами: входящие и исходящие. Плюс короткие сообщения (Telegram, WhatsApp, SMS), если менеджер писал клиенту.
2. **ИИ-разбор** — искусственный интеллект прослушивает каждый разговор и выставляет оценки: готовность клиента купить, возражения, работа менеджера по скрипту.
3. **CRM** — программа учёта продаж. Оттуда система знает про сделки: сумму, стадию, состоялась продажа или нет.

Как считается период

- По умолчанию показывается **последний месяц**.
- Кнопки «Сегодня / Вчера / 7 дней / Месяц» меняют отрезок — все карточки пересчитываются.
- Можно задать конкретный «Диапазон» дат — считается только он.

Как звонок закрепляется за менеджером

Звонок засчитывается тому сотруднику, **кто его вёл** — звонил клиенту или принял входящий. Он считается ответственным за этот разговор.

Если до клиента не дозвонились (не взял трубку, сбросил), такой недозвон в оценки качества не попадает — оценивать нечего. Но в общий счёт касаний он входит.

Что значит «разобрано»

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

звонкам. Простые количественные показатели (сколько звонков, сколько времени) — по всем.