

О чём этот справочник

Здесь простыми словами объясняется **каждая цифра** на дашборде звонков: что она означает, откуда берётся и на что обращать внимание.

Как всё работает — в двух словах

1. Клиенты **звонят** в отдел продаж, а менеджеры **звонят** клиентам — по новым заявкам и для дожима.
2. Система собирает все эти звонки в одном месте.
3. **Искусственный интеллект прослушивает каждый разговор** и оценивает его: насколько клиент готов купить, какие у него возражения, что менеджер сделал хорошо, а что упустил.
4. Дашборд складывает эти оценки в итоговые цифры за выбранный период.

Как устроены экраны

- **Экран «Звонки»** — список всех разговоров за период. У каждого звонка видно менеджера, длительность, риск потери клиента, стадию сделки и оценки. Кликнув по строке, читаешь разбор конкретного разговора.
- **Экран «Аналитика»** — сводные цифры. Две вкладки: «Отдел продаж» (воронка, менеджеры, возражения, скорость ответов) и «Отдел маркетинга» (источники, потребности клиентов, качество заявок).
- **Переключатель «Звонки / Чаты»** сверху — если у отдела есть ещё и переписки, они живут на соседней вкладке.
- **Фильтры сверху:** период (Сегодня / Вчера / 7 дней / Месяц / Диапазон), выбор менеджеров, фильтр по риску (Высокий / Средний / Низкий), сколько строк показывать.
- Кнопка **«Загрузить звонки»** — подтянуть свежие разговоры.

Словарик

- **Звонок** — один телефонный разговор с одним клиентом. Основная единица счёта.

- **Разговор** — то, о чём говорили в звонке: его содержание и оценки.
- **Длительность** — сколько длился звонок, минуты и секунды (например, «3:47»).
- **Дозвон / недозвон** — удалось дозвониться до клиента или нет (не взял трубку, сбросил).
- **Касание** — любая попытка связаться с клиентом: звонок или сообщение.
- **Сделка** — карточка потенциальной продажи в CRM (программе учёта клиентов). У сделки есть сумма и этап: «в работе», «продажа», «отказ».
- **Стадия** — на каком этапе сейчас сделка: «Переговоры о цене», «Закрытие» и так далее.
- **Лид (заявка)** — обращение потенциального клиента.
- **Целевой** — настоящий потенциальный клиент (не спам, не дубль, не ошибка).
- **Менеджер** — сотрудник, который вёл звонок.
- **Разбор (ИИ-разбор)** — искусственный интеллект прослушал разговор и выставил оценки.
- **Конверсия** — какая доля обращений закончилась продажей. Позвонили 100 человек, купили 5 — конверсия 5%.
- **Скрипт** — обязательные шаги разговора: выявить потребность, назвать цену, предложить запись.
- **Дожим** — умение довести сомневающегося клиента до решения.
- **КП** — конкретное предложение клиенту: программа и цена.
- **Период** — фильтр сверху экрана. Все цифры считаются только за выбранный отрезок времени.

Версия #1

Admin создал 2026-07-09 18:00:17 UTC

Admin обновил 2026-07-09 18:00:17 UTC