

# Операционная воронка

Воронка показывает **путь клиента**: сколько лидов пришло → со сколькими удалось связаться → сколько купили. На каждом шаге людей становится меньше — отсюда форма воронки.

Сверху карточки — пять итогов за период: **всего касаний, звонков** (с разбивкой дозвон / недозвон), **сообщений** (Telegram, WhatsApp, SMS), **первые контакты** (новые лиды) и **повторные контакты** (дожим и возвраты).

## Шаги воронки

Шаг	Что означает
<b>Всего лидов</b>	Все обращения за период
<b>Контакт состоялся</b>	С кем удалось связаться — дозвонились или получили ответ
<b>Квалифицированных</b>	Из них настоящие целевые клиенты (не спам, не дубли, не ошибки)
<b>Перешли на следующий этап</b>	Целевые, кого удалось продвинуть дальше по сделке
<b>Продаж</b>	Целевые сделки, закончившиеся оплатой
<b>Отказов</b>	Целевые сделки, закончившиеся отказом

Рядом с каждым шагом — процент от всех лидов: сразу видно, где воронка сужается сильнее всего.

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

## Как читать разрывы между шагами

- **Всего лидов → Контакт состоялся.** Большой разрыв = до многих просто не дозвонились. Смотрите долю недозвонов в плитке «Звонков»: это чистая потеря на

входе.

- **Контакт состоялся → Квалифицированных.** Разрыв = сколько обращений оказалось нецелевыми. Если таких много — вопрос к рекламе (приводит не тех людей).
- **Квалифицированных → Следующий этап → Продажа.** Здесь теряются уже хорошие клиенты: их не дожали. Причины — в карточках «Работа с возражениями» и «Потенциально потерянная выручка».

## Пример

147 лидов → 115 контакт состоялся (78%) → 82 квалифицированных (56%) → 47 перешли дальше (32%) → 12 продаж (8%), 35 отказов. Подсказка внизу: «Главная просадка: Квалифицированных → Следующий этап — теряем 43% горячих лидов». Читается так: до людей дозваниваемся и они целевые, но почти половину горячих не доводим до следующего шага — там и уходят деньги.

---

Версия #1

Admin создал 2026-07-09 18:00:19 UTC

Admin обновил 2026-07-09 18:00:19 UTC