

Диагностика потерь телефонных обращений и ограниченные управляемые изменения

Часть входящих возможностей исчезает раньше, чем руководство видит проблему. Диагностика заменяет предположения доказательной картиной.

Проблема	Подход	Результат
Расхождение между звонками и бизнес-результатом не видно ни в одном из существующих отчётов	Доказательная диагностика с фиксированным периметром, прозрачным методом и выводами для решений	Карта слепых зон, приоритет причин, владельцы действий и ограниченные согласованные изменения

СИМПТОМЫ

Руководитель замечает симптомы, но не видит целую цепочку

Каждый из этих сигналов по отдельности выглядит как рабочий момент. Вместе они указывают на системную слепую зону.

Расхождение данных

Статистика звонков в АТС не совпадает с фактическим числом записей, заказов или бронирований. Разрыв есть — источник разрыва неизвестен.

Неодинаковые филиалы

Одни подразделения стабильно конвертируют обращения, другие — нет. Причина неочевидна: ни один из текущих отчётов не объясняет разницу системно.

Пропущенный звонок без продолжения

Непонятно, кто отвечает за возврат обращения и возвращается ли оно вообще. Правило есть не везде, исполнение не контролируется.

Решения на неполных данных

Руководитель вынужден опираться на локальные отчёты, которые не связаны между собой. Целостной управленческой картины не существует.

Между звонком и бизнес-результатом — несколько точек, где цепочка может разорваться



❏ Каждый разрыв — не обязательно потерянный клиент, но управленческая слепая зона, требующая проверки.

Четыре типа разрывов, которые не видны ни в одном отчёте по отдельности

Обращение без ответа

Звонок не принят, сброшен в ожидании или при переводе между отделами и филиалами. Событие зафиксировано в АТС — но его маршрут и причина потери не анализируются.

Ответ без восстановления

Пропущенное обращение зафиксировано, но правило возврата отсутствует или не выполняется. Кто должен перезвонить — неизвестно или неконтролируемо.

Восстановление без результата

Повторный контакт состоялся, но не привёл к целевому действию — и причина не анализируется. Цикл замкнулся, но качество завершения не измеряется.

Результат без измерения

Целевое действие совершено, но связь с конкретным обращением не прослеживается в управленческой отчётности. Эффективность маршрута невидима.

Локальные отчёты не складываются в единую управленческую картину

Проблема не в качестве каждого отчёта по отдельности — проблема в отсутствии сквозной видимости пути обращения.

АТС

Фиксирует событие звонка: принят, пропущен, длительность — но не знает, чем завершилось обращение и попало ли оно в нужные руки.

Филиал

Видит действия сотрудника: кто принял, кому перевёл — но не видит, что произошло до и после в других точках маршрута обращения.

Учётная система

Показывает конечный результат: запись, заказ, оплата — но не знает, с какого обращения и с какого номера началась цепочка.

Сводная картина

Связи между источниками нет: руководитель получает три правдивых, но несвязанных фрагмента вместо одной управляемой картины маршрута.

Управленческая слепота обходится дороже одной упущенной сделки

Ни одно из этих последствий не требует катастрофического масштаба потерь, чтобы влиять на качество управленческих решений.

Невыявленные возможности

Часть обращений не превращается в результат, но без доказательной картины неизвестно — где, почему и в каком масштабе. Масштаб потерь остаётся неизмеренным.

Размытая ответственность

Когда обращение теряется на стыке маршрута, отдела и правила возврата — найти владельца проблемы невозможно без фактических данных. Никто не виноват — и никто не отвечает.

Неодинаковый путь клиента

Разные филиалы, номера и сотрудники обрабатывают обращения по-разному — и это не управленческое решение, а стихийно сложившаяся практика без видимого контроля.

Решения на неполных данных

Инвестиции в рекламу, найм, обучение и изменение процессов принимаются без понимания, где именно цепочка теряет управляемость. Деньги уходят в непроверенные гипотезы.

Искать одного виноватого — значит не решать проблему

Причина потерь, как правило, находится на стыке нескольких из этих областей — и не сводится ни к новой АТС, ни к конкретному сотруднику.

Пять областей, которые анализируются в связке

Системная слепая зона возникает не в одной точке — она формируется там, где несколько областей пересекаются без общего контроля.

Маршрут обращения

Как звонок проходит через номера, очереди, переводы и филиалы — и где маршрут не соответствует реальной нагрузке.

Фактическая нагрузка

Пиковые часы, распределение между сотрудниками и подразделениями, которое может не совпадать с запланированным.

Действия сотрудников

Как фактически обрабатываются обращения — включая переводы, ожидание и работу с пропущенными звонками.

Правила возврата

Есть ли зафиксированные правила, выполняются ли они и кто контролирует исполнение на практике.

Управленческий контроль

Какие показатели отслеживаются, кто их видит и достаточно ли их для принятия обоснованных решений.

Диагностика заменяет предположения проверяемой картиной

Доказательность обеспечивается не объёмом данных, а прозрачностью метода: что проверено, как проверено, где есть ограничения.

01

Согласованный периметр

Фиксируются конкретные филиалы, номера, период анализа и состав данных. Работа ведётся в чётких, документально закреплённых границах.

03

Разделение причин по уровням

Маршрут, нагрузка, действия персонала, правила возврата и контроль рассматриваются как взаимосвязанная система, а не набор изолированных сбоев.

02

Проверка фактического пути

Данные телефонии сопоставляются с контрольными проверками. Факты отделяются от гипотез и допущений — каждый вывод имеет источник.

04

Выводы для решения

Каждый вывод сопровождается основанием, ограничением и рекомендацией. Никаких вымышленных прогнозов — только то, что подтверждается данными.

Руководитель получает основу для конкретных управленческих решений



Карта потерь и слепых зон

Какие номера, филиалы, часы и маршруты требуют первоочередного внимания — с доказательствами и явными ограничениями выводов.



Приоритет причин

Что влияет на результат сильнее всего и в какой последовательности имеет смысл действовать — без размытых «всё важно».



Владельцы действий

По каждому приоритетному изменению определён ответственный и критерий контроля исполнения.



Согласованные изменения

В рамках диагностики реализуются ограниченные изменения, которые можно проверить и при необходимости отменить.



План дальнейших решений

Что требует отдельного решения и что не имеет достаточного обоснования для немедленного старта — зафиксировано явно.

Каждое изменение связано с причиной, владельцем и способом проверки

1

Проблема

Выявленная, с основанием — не гипотеза, а зафиксированный факт или подтверждённый паттерн из данных

2

Доказательство

Факт или подтверждённая гипотеза — источник, метод проверки и ограничения вывода указаны явно

3

Приоритет

Место в очереди изменений — обосновано влиянием на цепочку обращения, а не субъективной срочностью

4

Действие

Конкретное, ограниченное — описано, кем выполняется и входит ли в периметр текущей работы

5

Критерий контроля

Как проверим результат — измеримый показатель, по которому фиксируется выполнение и эффект

Только в периметре

Изменения реализуются только в согласованном периметре — всё вне него оформляется как отдельный объём.

Обратимость

Каждое изменение обратимо или явно помечено как необратимое — до его выполнения, не после.

Фиксация результата

Что сделано, кем проверено, какой показатель изменился — документируется по каждому действию.

Ограниченный периметр делает работу управляемой, а не бесконечной



Что входит в базовую диагностику – и что остаётся за её периметром

Постоянные лимиты основной диагностики

Период анализа

До **8 полных недель** истории обращений

Карточки изменений

До **3 карточек** с описанием действий и критериев

Окна работ

До **2 согласованных окон** для проведения изменений

Ручная проверка

До **100 релевантных цепочек** или **2 часов** ручного разбора

Активные часы изменений

До **8 активных часов** выполнения согласованных изменений

Не входит без отдельного решения

Следующие направления не включены в базовую диагностику автоматически:

- CRM-интеграция любого вида
- Полный аудит телефонии и инфраструктуры
- Постоянный мониторинг и поддержка 24/7
- Оборудование, лицензии, выезд на объект

Расширение периметра

Всё вне согласованных границ оформляется отдельно — без автоматического включения в базовую цену и без изменения условий основного договора.

Коммерческая рамка определяется после понимания реального периметра

Основная диагностика

от 150 000 ₽

Точная цена фиксируется после квалификации и согласования периметра, сложности и состава результата.

Технически готовый заказчик

Переходит к основной диагностике напрямую после квалификации. Этап 0 не требуется.

Этап 0: Техническая подготовка

15 000 ₽ — необязательный этап для технически неготового заказчика.

Результат: проверенная минимальная наблюдаемость, воспроизводимая выгрузка, протокол настроек, паспорт готовности и план накопления данных.

Переходная скидка 120 дней

При переходе к основной диагностике в течение **120 дней** с даты акта этапа 0 индивидуальная цена уменьшается на **15 000 ₽**. Публичный минимум не изменяется.

Промо до 31.12.2026

В составе базового обследования без доплаты: разовая автоматическая проверка одной пригодной выгрузки — один период до **7 календарных дней** и до **1 000 минут** аудио.

Важное ограничение

Бизнес-эффект не является критерием приёмки диагностики. Гарантированный рост выручки не обещается.

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Следующий шаг – короткая квалификация, после которой можно принять обоснованное решение

Результат квалификации — обоснованное решение о возможности и формате продолжения. **Первый шаг не обязывает начинать проект.**

01

Периметр

Согласовать список филиалов и внешних номеров, входящих в диагностику

03

Данные

Проверить доступность данных и условия допуска к записям телефонных обращений

02

Контакты

Определить бизнес-владельца и технический контакт со стороны заказчика

04

Фиксация условий

Закрепить периметр, точную цену и стартовые условия — до начала любых работ

Согласуем периметр и проверим готовность данных, чтобы зафиксировать точную цену, условия старта и обоснованный следующий шаг.

Начните с квалификации

Короткий разговор — чтобы понять, есть ли предмет для диагностики, и зафиксировать условия старта.



Шаг 1

Квалификационный звонок —
периметр, данные, контакты



Шаг 2

Фиксация условий — цена, состав,
стартовые требования



Шаг 3

Обоснованное решение о
возможности и формате продолжения

☐ Первый шаг не обязывает начинать проект. Результат квалификации — ясность, а не обязательство.

[УКАЗАТЬ КОНТАКТ]