Приложение 1 Рабочий контур проекта

Скриншоты действующего сервиса ССК сделаны 30.10.2026 в режиме чтения. Показаны фрагменты экранов с агрегатами; периоды и правила подсчёта различаются.

Возврат из брака ООП: ИИ → ООП → работа с клиентом

Период / такт	ИИ к возврату	ООП согласились / передано в работу	На Winback
Период 24.08–23.09	**268** –2 агент	**68** 25% отр. 68	**68**
такт: список передан ООП 15.09	128 –2 агент	23 17% отр. 23	23
такт: список передан ООП 24.09	140	45 32% отр. 45	45
Период 24.09–23.10	**566**	**288** 50% отр. 222 · 2-й шанс 66	**288**
такт: список передан ООП 05.10	224	52 23% отр. 52	52
такт: список передан ООП 13.10	80	39 48% отр. 39	39
такт: список передан ООП 27.10	262	197 75% отр. 131 · 2-й шанс 66	197

1 Возврат клиентов. Фрагмент раздела Winback показывает переход от рекомендации ИИ к передаче в работу. Отчётные периоды 24.08–23.09 и 24.09–23.10, передача списков — по 27.10.2026. Это операционная воронка, отдельная от накопительного расчёта по 996 лидам.

Аудит сделок · по передаче (02) подробнее →

808
ипотечных сделок за период

→

257
первый контакт в срок 24 ч

98
с опозданием

453
контакта нет
из них без звонков в CRM 452

274
висящих — на рабочих стадиях

202
в отказе
причина разобрана у 87, неизвестна у 115

Чаще всего отказ: банк не одобрил — 35; клиент передумал / личные обстоятельства — 18; документы / сроки / процесс — 13.

263 · 86%
сделок оценено · средний % сделки (веса КС)

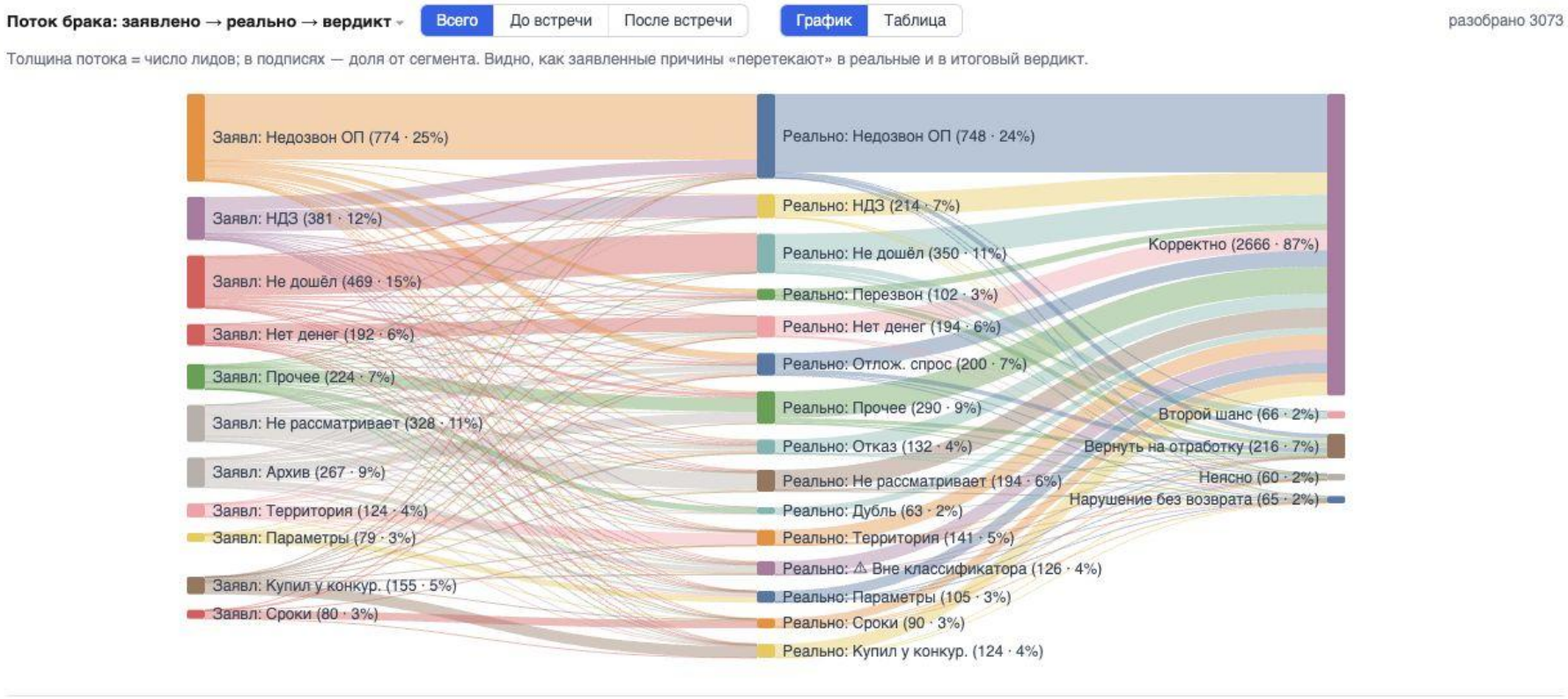
85%
итог по методике КС · 263 анкет

Срок первого контакта — от передачи сделки (вход в «02. Сбор документов»), по всем ипотечным сделкам без исключений; «контакта нет» включает сделки, по которым в CRM нет ни одного звонка ипотечника (часть специалистов звонит вне телефонии CRM) — убрать их можно переключателем «только со звонками в CRM». Причины отказа — разбор ИИ по сделкам на стадиях «Отказ», «Возможно отказ», «Возврат юр. услуг».

2 Ипотечное сопровождение. Контроль первого контакта после передачи, зависших сделок и причин отказа за 24.09–23.10.2026. Отсутствие звонка в CRM не всегда означает отсутствие общения: часть специалистов использует другую телефонию.

Проверка причин потери спроса

Ежедневный разбор складывается в картину причин отказа. ССК может сопоставить формальную отметку в CRM с содержанием клиентской истории и выделить случаи для повторной работы.



3 Контроль отбраковки, сводка за 24.09–23.10.2026. Слева — заявленные причины, в центре — классификация по истории, справа — вердикт проверки. В выбранном срезе 3 073 разбора. Это выводы системы для проверки сотрудниками; столбец «реально» в интерфейсе не означает независимую ручную верификацию каждого случая.

Источник иллюстраций — рабочий сервис ssk-winback.lead2key.ru. Все изображения сняты с реальных экранов; клиентские имена, телефоны и карточки в документ не включены.

Действия по клиенту и развитие менеджеров

Ведение CRM · анкета КС по карточке лида

Аудит CRM 81%

по 4166 карточкам

Пункт	Выполнено	Применим	Нарушений	Типичная проблема	
Дело на следующий контакт (или дозвон за час до встречи)	90%	в 3527 из 4166	339	Дело на следующий контакт не создано · 339	звонки →
Комментарий и поля «Потребность»	86%	в 4166 из 4166	564	Комментария в карточке нет · 564	звонки →
Корректная стадия	74%	в 4155 из 4166	1083	Стадия «Отказ от покупки» при итоге «нет договорённости» · 91; Стадия «Назначена встреча» при итоге «перезвон дата» · 67	звонки →
Мессенджер зафиксирован учитывается с 13.10	60%	в 714 из 4166	284	В разговоре договорились о переписке/материалах, но мессенджер не зафиксирован (нет чата, скриншота, упоминания) · 284	звонки →

Балл CRM — доля выполненных пунктов анкеты по карточке лида после звонка, средняя по всем оценённым звонкам периода (любого типа, как KPI «Балл за CRM» в «Звонках»). Пункт «Мессенджер зафиксирован» в звонках до 13.10 неприменим. Доля пункта — среди карточек, где он применим; типичная проблема — самые частые формулировки у невыполненных (без дат и чисел), число — сколько таких нарушений. Переключатель «Неприменимые пункты» на CRM не влияет.

Где теряем балл за CRM → вкладка CRM

4 Ведение CRM, сводка за 24.09–23.10.2026. Проверяются следующий контакт, фиксация потребности и корректность стадии. Такой контроль помогает сохранить договорённости и основания для дальнейшей работы с клиентом.

Ошибки сопровождения — независимые ошибки процесса — режут конверсию даже при сделанной дисциплине

⬇ Ex

ID	Паттерн	Применение	Конв. с паттерном	Конв. без	Лифт, пп	Лифт v2 (24.08–11.10)
e07	Путаница данных и потеря контекста при передаче лида между сотрудниками	33.7%	28.2% (n=546)	27.0% (n=1072)	+1.2	не размечался
e08	Обещанный повторный контакт не выполнен — недозвон/долгая пауза	44.1%	7.1% (n=865)	33.2% (n=1095)	-26.1	-2.5 272/3273
e09	Нет контрольного звонка перед встречей — неявка/срыв визита	28.4%	3.6% (n=249)	74.8% (n=627)	-71.2	-13.7 116/850
e10	Игнорирование прямого запроса клиента / уход от конкретного ответа	21.0%	19.7% (n=437)	24.8% (n=1646)	-5.2	не размечался
e11	Дожим/навязчивость вопреки явному отказу или усталости клиента от частоты контактов	14.7%	10.7% (n=206)	21.3% (n=1194)	-10.6	не размечался
e12	Пропускает сигналы сомнения и охлаждения клиента	20.7%	12.7% (n=316)	25.6% (n=1214)	-13.0	не размечался
e13	Не выяснен реальный ЛПР — квалификация ведётся с посредником	55.5%	19.5% (n=400)	43.6% (n=321)	-24.1	-16.3 405/699
e14	Предлагает варианты вне явно озвученного бюджета/критерия	22.0%	11.2% (n=196)	28.9% (n=695)	-17.7	не размечался
e15	Не отрабатывает предметное сравнение с ценой конкурента	41.2%	21.8% (n=101)	42.4% (n=144)	-20.6	не размечался
e16	Мягкая, необязывающая фиксация даты встречи	23.2%	21.6% (n=236)	58.1% (n=780)	-36.5	-17.1 310/2419

5 Фрагмент библиотеки ошибок сопровождения: потеря контекста при передаче, пропущенный контакт, игнорирование запроса. Раздел обозначен как прототип, библиотека v3 — на утверждении. Различия конверсии описывают наблюдаемые группы и не доказывают эффект обучения или причинное влияние отдельного приёма.

Приложение 2 Расчёты и источники

Основания и границы результатов

Срез данных: 30 октября 2026 года. Начало проекта: 22 апреля 2026 года. Показатели ниже относятся к разным массивам и единицам учёта; их нельзя складывать в единый счётчик клиентов. Номера в квадратных скобках отсылают к перечню источников в конце приложения.

1 Масштаб подготовленной CRM базы

Для оценки исторической базы использованы пять сохранённых файлов классификации CRM. Это результаты обработки в рамках проекта в мае 2026 года; месяцы в таблице обозначают создание лидов, а не дату их обработки.

Когорта создания	Строк в файле	Клиентских строк[1]
Ноябрь 2025	22 451	20 250
Декабрь 2025	15 251	14 030
Январь 2026	13 630	12 041
Февраль 2026	14 515	11 641
Март 2026	18 207	16 207
Итого	**84 054**	**74 169**

После объединения файлов и удаления повторов по lead_id: 83 297 уникальных записей. Из них 9 799 — агенты. Уникальная клиентская база: 83 297 − 9 799 = 73 498 лидов. Расхождений в отнесении одного ID к клиентам и агентам не обнаружено.

В основном тексте приведено 73 498 уникальных клиентских лидов. Это размер структурированной исторической CRM-базы, а не число лидов, созданных после 22 апреля, и не число полностью сегментированных ИИ покупателей. Данные новых периодов к этой базе не прибавлялись без проверки пересечений.

2 Детальная клиентская сегментация

В историческом исследовании Краснодара за январь–март 2026 года из CRM-массива 5 413 лидов сегментация построена по 1 620 лидам с содержательными коммуникациями. Выделено 15 кластеров; 11 содержат не менее 30 лидов. Эти числа описывают выборку исследования, а не весь накопленный охват проекта.

Прежние 4–5 укрупнённых групп и формирование сегментации в онлайн-режиме по мере обработки новых коммуникаций подтверждены представителем Lead2Key при подготовке заявки.

3 Накопительный контроль закрытий

Источник — доступные месячные сводки сервиса за шесть непересекающихся отчётных периодов, прочитанные 30.10.2026. Выбран контур «Всё вместе (вкл. архив)», без дополнительного ограничения по филиалу, офису и причине; записи агентов скрыты стандартным фильтром.

Отчётный период	Разборы	Расхождения	Неопределимые
24.05–23.06	912	531	16
24.06–23.07	216	120	0
24.07–23.08	3 447	1 627	55
24.08–23.09	2 935	1 103	24
24.09–23.10	3 073	1 054	128
С 24.10[1]	195	68	14
Итого	**10 778**	**4 503**	**237**

Определимые разборы: 10 778 − 237 = 10 541. Доля расхождений: 4 503 / 10 541 × 100 = 42,7%. Округление до одного знака после запятой.

Единица учёта — разбор закрытия. Один лид мог закрываться повторно, поэтому 10 778 нельзя называть количеством уникальных покупателей. Доступный накопительный ряд начинается 24 мая; он не покрывает весь период с 22 апреля.

Расхождение означает вывод ИИ о несоответствии причины закрытия содержанию истории. Это основание для проверки, а не установленная вручную ошибка, гарантированная возможность возврата или оценка точности ИИ.

4 Использование в управлении и охват

На рабочей встрече 08.09.2026 зафиксированы представление результатов на «Итогах месяца» и первое применение управляемых потерь при расчёте конверсии для мотивации. На показателях агентов уже строится система мотивации персонала. Методика корректировалась вручную; автоматический расчёт вознаграждения по неизменной формуле не заявляется.

В сервисе представлены контроль отказов, оценка разговоров онлайн-продаж, Winback и ипотечное сопровождение. В направлении развития менеджеров действует пилот: рекомендации за неделю 05–11.10 прошли проверку клиентским сервисом, отправлены 14.10, пять менеджеров подтвердили получение. Это свидетельство использования обратной связи, а не доказательство изменения навыков или конверсии.

Направления подключались поэтапно. Дата 22 апреля относится к началу совместного проекта и не означает, что каждый модуль работал с первого дня.

5 Расчёт результатов Winback

Массив	Уникальных лидов	Взято в работу[1]
Архив пилота	791	779
Текущий Winback	376	217
Итого	**1 167**	**996**

В расчёт включены лиды с датой CRM-отметки «взято в работу» с 22.04.2026 по 30.10.2026 включительно. Общий знаменатель всех процентов — 996 уникальных лидов. Дата создания лида не использовалась как дата возврата.