

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ДЕВЕЛОПЕРА

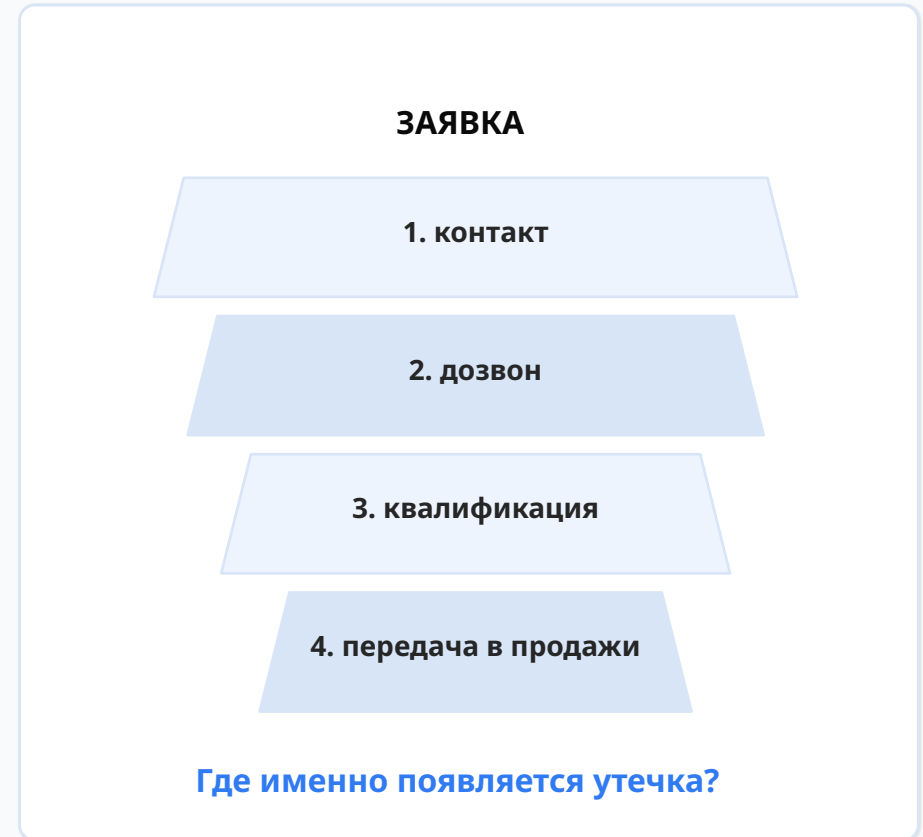
Чек-лист для аудита воронки девелопера

9 точек проверки утечки лидов

Проверьте, что происходит с заявкой после рекламы — от первого контакта до передачи в продажи.

liner-app.ru

liner-app.ru



Не всегда проблема в трафике

Результат может теряться внутри обработки — уже после того, как маркетинг оплатил заявку.

1 Реклама приводит обращение

но клиент может слишком долго ждать первого контакта.

2 CRM фиксирует статус

но статус может не соответствовать реальному разговору.

3 Продажи получают лид

но без контекста и истории клиенту задают те же вопросы заново.

Главная задача аудита Сначала найти точку утечки. Потом решать, какой процесс, регламент или технология её закроет.

9 точек проверки утечки лидов

Пройдите их по порядку — от момента поступления заявки до аналитики всей воронки.

- | | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------|
| 1 | Скорость реакции | 6 | Статус постобработки |
| 2 | Количество попыток | 7 | Контекст для продаж |
| 3 | Приоритизация лидов | 8 | Старая база |
| 4 | Критерии квалификации | 9 | Сквозная аналитика |
| 5 | Сценарий разговора | | |

Оцените каждый критерий по шкале 0–2

Без расчётов: итог точки равен самой низкой оценке среди её критериев.



Процесса нет

работа зависит от конкретного сотрудника, данные не контролируются.



Процесс есть частично

правило определено, но выполняется не всегда или измеряется вручную.



Процесс управляем

правило закреплено, выполнение контролируется, результат измеряется.

Пример: 2, 2, 1, 2 → итог точки = 1

Как проходить аудит

Оцените каждый критерий 0–2 → найдите самую низкую оценку → перенесите её в итог точки → затем на слайд 15.

01 Скорость реакции на заявку

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Лид поступает в CRM, но первый звонок зависит от того, когда сотрудник заметит заявку и освободится.

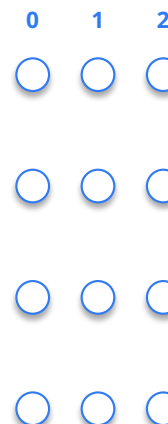
КРАСНЫЙ ФЛАГ

Очередь формируется вручную, а «быстро» определяется по ощущениям сотрудников.

Что проверить

- ☐ Есть SLA на первый контакт
- ☐ Заявка автоматически назначается в работу
- ☐ Первый звонок не требует ручного действия
- ☐ Контролируется медианное время реакции

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Новая заявка сразу попадает в очередь обработки, а скорость первого контакта измеряется регулярно.

Как это может решаться в Лайнере

Первый контакт может запускаться автоматически, а новые заявки поступают в общую очередь независимо от источника.

02 Количество попыток дозвона

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

После двух-трёх неудачных звонков лид получает статус «не дозвонились» и исчезает из активной работы.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

Менеджер сам решает, когда «уже хватит звонить».

КЕЙС

МАРМАКС: до 9 попыток контакта; за 2 недели доля квалифицированных лидов выросла с 20% до 24%.

Что проверить

- ☐ Есть расписание повторных попыток
- ☐ Время контакта меняется
- ☐ Используются мессенджеры
- ☐ Недозвоны автоматически возвращаются в очередь
- ☐ Отказ отделён от временной недоступности

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Недозвон — это этап процесса, а не финальный статус. Повторные контакты выполняются системно.

Как это может решаться в Лайнере

Можно автоматически возвращать недозвоны в очередь и комбинировать звонки с текстовыми каналами.

03 Приоритизация лидов

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Горячая заявка может ждать рядом со старой базой, повторным обращением, фродом или клиентом из другого часового пояса.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

Все лиды «равны», потому что CRM показывает их одним списком.

Что проверить

- ☐ Фрод и дубли фильтруются
- ☐ Учитываются источник и давность лида
- ☐ Есть правила приоритета
- ☐ Горячие лиды идут в начало очереди
- ☐ Новые заявки отделены от старой базы

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Очередь формируется по ценности и актуальности лида, а не только по времени поступления.

Как это может решаться в Лайнере

Предварительный анализ заявки, проверка чёрных списков и часового пояса, ИИ-приоритизация очереди.

04 Единые критерии квалификации

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Один оператор считает лид целевым, другой — нецелевым. Маркетинг получает противоречивую обратную связь.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

Качество лида оценивается «по ощущениям» оператора.

Что проверить

- ☐ Зафиксированы обязательные вопросы
- ☐ Есть единое определение целевого лида
- ☐ Статусы «нецелевой» и «отложенный спрос» разделены
- ☐ Операторы используют единые сценарии
- ☐ Критерии регулярно сверяют маркетинг и продажи

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Одинаковый разговор приводит к одинаковому статусу независимо от сотрудника.

Как это может решаться в Лайнере

Единый стандарт квалификации можно настраивать под проект или ЖК.

05 Сценарий разговора

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Оператор пропускает важные вопросы, рано презентует объект или не выявляет мотивацию и возражения клиента.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

У каждого сотрудника свой «лучший способ» разговаривать с лидом.

Что проверить

- ☐ Есть понятный сценарий разговора
- ☐ Ветка меняется под ответы клиента
- ☐ Обязательные точки квалификации зафиксированы
- ☐ Отклонения от сценария анализируются
- ☐ Скрипты обновляются по реальным разговорам

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Сценарий помогает сотруднику задать нужные вопросы, но не превращает диалог в чтение текста.

Как это может решаться в Лайнере

Интерактивные скрипты помогают выявлять потребности и работать с возражениями в зависимости от ответа клиента.

Уже нашли слабые места?

Не обязательно чинить всё сразу — сначала определите, где теряется больше всего оплаченных лидов.

Разберём вашу воронку вместе

Посмотрим процесс от заявки до передачи в продажи и поможем определить приоритетные точки для изменений.

[ЗАПЛАНИРОВАТЬ ВСТРЕЧУ](#)liner-app.ru

Открыть сайт Лайнера

06 Статус постобработки

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

После звонка сотрудник выбирает ближайший или удобный статус, хотя содержание разговора говорит о другом.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

«Нецелевой», «нет бюджета», «перезвонить» используются как универсальные корзины.

Что проверить

- ☐ Есть единый справочник статусов
- ☐ У каждого статуса понятные критерии
- ☐ Постобработка обязательна
- ☐ Статус сопоставляется с содержанием разговора
- ☐ Расхождения можно проверять с помощью ИИ

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Статус описывает реальный итог разговора и позволяет доверять аналитике.

Как это может решаться в Лайнере

Историю разговора и итоговый статус можно сопоставлять, а ИИ использовать как дополнительный контроль качества.

07 Контекст для отдела продаж

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Менеджер повторно задаёт те же вопросы, а клиент чувствует разрыв между подразделениями.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

Менеджер начинает разговор словами «Расскажите, чем вы интересовались».

Что проверить

- ☐ Передаются ключевые ответы клиента
- ☐ Сохраняется история звонков и переписки
- ☐ Фиксируются потребность, бюджет, срок и следующий шаг
- ☐ Есть запись или расшифровка разговора
- ☐ При возможности клиент соединяется с менеджером сразу

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Продажи получают не «голый лид», а контекст: кто клиент, что ему нужно и о чём уже договорились.

Как это может решаться в Лайнере

В CRM передаётся история взаимодействий, ключевые ответы и при необходимости соединение с менеджером во время разговора.

08 Работа со старой базой

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Недозвоны и лиды с отложенным спросом остаются в CRM без системной повторной работы.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

База существует только как архив CRM.

КЕЙС

Кейс: 635 лидов отложенного спроса → 30 заинтересованных клиентов → 2 сделки за месяц. Другой кейс: 595 недозвонов → 33 возвращённых клиента → 3 бронирования.

Что проверить

- ☐ Старая база сегментирована
- ☐ Есть сценарии реактивации
- ☐ Фоновые задачи не перегружают основной КЦ
- ☐ Используются звонки и мессенджеры
- ☐ Измеряются возвращённые квалифицированные лиды и сделки

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Старая база становится отдельным источником повторного спроса и обрабатывается по собственным сценариям.

Как это может решаться в Лайнере

Фоновая автоматизированная реактивация позволяет работать с базой без ручного формирования очереди.

09 Сквозная аналитика обработки

ИТОГ ТОЧКИ



слабое звено

ГДЕ ТЕЧЁТ

Руководитель видит общее количество звонков, но не понимает, на каком этапе и почему теряются лиды.

КРАСНЫЙ ФЛАГ

Есть отчёт по звонкам, но нет ответа, почему лиды не становятся квалифицированными.

Что проверить

- ☐ Есть единая воронка обработки
- ☐ Метрики маркетинга, КЦ и продаж разделены
- ☐ Данные доступны по источникам, проектам и операторам
- ☐ Анализируются причины дисквалификации
- ☐ Результаты квалификации возвращаются в маркетинговую аналитику

ОЦЕНКА



Итог точки = самая низкая оценка среди критериев

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

Можно ответить: где утечка, сколько она стоит и какое изменение даст наибольший эффект.

Как это может решаться в Лайнере

Аналитика обработки связывает скорость, попытки, квалификацию, статусы и результат по источникам и проектам.

Сведите оценки в одну карту

Перенесите итог каждой точки: самую низкую оценку среди её критериев. Максимум — 18 баллов.

01	Скорость реакции	___/2
02	Количество попыток	___/2
03	Приоритизация	___/2
04	Квалификация	___/2
05	Сценарий разговора	___/2
06	Статус постобработки	___/2
07	Контекст для продаж	___/2
08	Старая база	___/2
09	Сквозная аналитика	___/2
ИТОГО		___/18

0–6 Критические утечки
Сначала выстроить базовые правила и контроль.

7–12 Система частичная
Убрать ручные разрывы и закрепить единые стандарты.

13–16 Система стабильная
Усилить автоматизацию, аналитику и контроль качества.

17–18 Сильный процесс
Искать точечные улучшения и оптимизировать через данные.

Что контролировать кроме CPL

Минимальный набор метрик, который показывает качество обработки лидов.

Скорость и контакт

- ✓ Время до первой попытки
- ✓ Доля лидов, взятых в работу
- ✓ Contact rate
- ✓ Среднее число попыток

Квалификация

- ✓ Контакт → квалификация
- ✓ Причины дисквалификации
- ✓ Заполненность постобработки
- ✓ Расхождение «разговор ↔ статус»

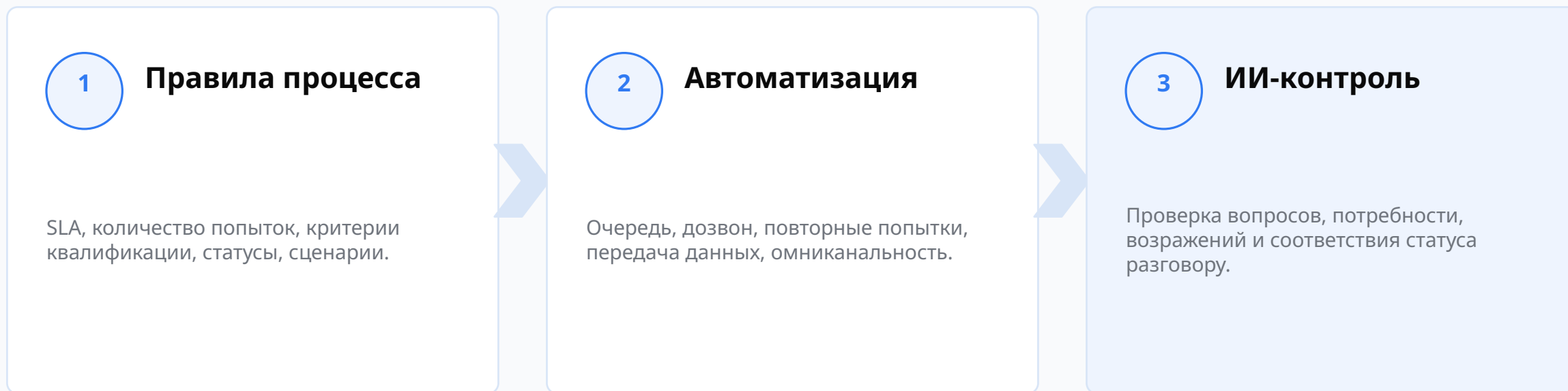
Продажи и возврат

- ✓ Переводы в отдел продаж
- ✓ Стоимость квалифицированного лида
- ✓ Квал. лид → встреча / бронь / сделка
- ✓ Лиды, возвращённые из старой базы

Главный принцип: маркетинговая аналитика должна видеть не только заявку, но и то, что произошло с ней после поступления.

ИИ — не первый шаг

Сначала правила. Затем автоматизация. И только потом — интеллектуальный контроль качества.



Автоматизация обеспечивает скорость и дисциплину. ИИ помогает контролировать качество разговора и корректность результата.

Кейс МАРМАКС

Что меняется, когда скорость и повторные контакты становятся системным процессом.

20% → 24%

конверсия лидов в
квалифицированные

15 секунд

скорость обратного звонка

до 9 попыток

повторные контакты с недозвонами

Вывод кейса

Рост результата может начинаться не с нового трафика, а с более качественной обработки уже полученных обращений.

Хотите пройти аудит воронки вместе?

Запланируйте встречу: разберём процесс от заявки до передачи в продажи и покажем, где Лайнер может снять ручные разрывы.

Контакты

Сайт liner-app.ru

Телефон **+7 (861) 238-83-48**

Почта hello@southmedia.ru

[ЗАПЛАНИРОВАТЬ ВСТРЕЧУ](#)

Откройте сайт



Запланировать встречу
или запросить демоверсию

**Прежде чем спросить:
«Где взять ещё лидов?»**

Спросите:

**«Что происходит с теми,
за кого мы уже заплатили?»**

Умная
автоматизация
контакт-центра

liner-app.ru

