Что мы построили

АРТЕФАКТ #2

ИИ-система контроля качества продаж

100% целевых диалогов в одном кабинете: качество, соблюдение чек-листа, успешные и потерянные звонки, возражение клиентов

Основные показатели

по периоду 27 июля 2026 → 3 августа 2026

Название департамента: Нет выбранных значений

Первичный/Непервичный звонок: Нет выбранных значений

call_id: Нет выбранных значений

Динамика звонков

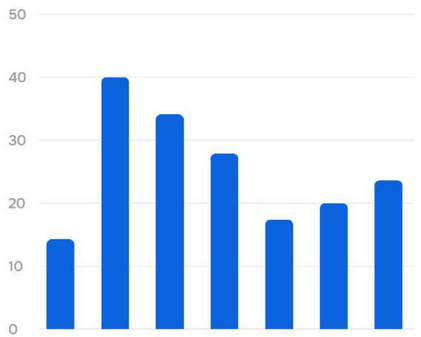


Таблица менеджеров

Менеджер	Кол-во звонков	Средний балл (-9/27)
[redacted]	20	13
[redacted]	17	15
[redacted]	22	16
[redacted]	16	10
[redacted]	30	16
[redacted]	21	11
[redacted]	2	17
[redacted]	12	11

Дорого 1

Поиск Выбор

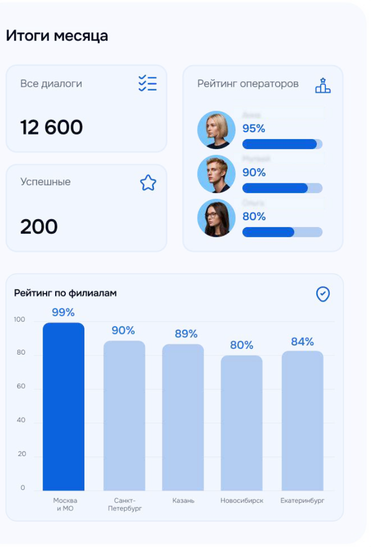
- Дорого
- Дорого, не устраивает цена
- Дорого, хочет скидку
- Не уверен / сомневаюсь в качестве застройки
- У конкурентов дешевле
- Хочет скидку, только с ней приобретет

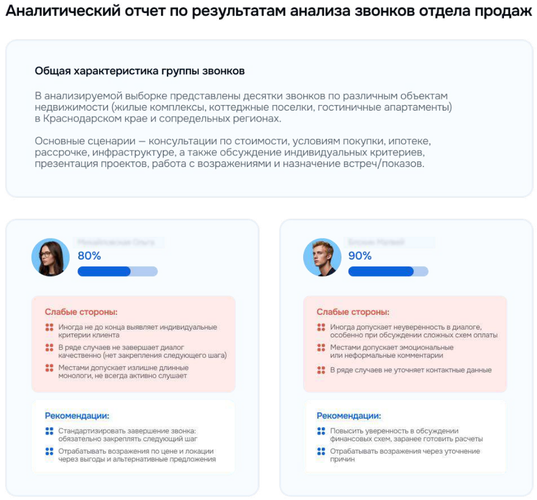
Что мы построили

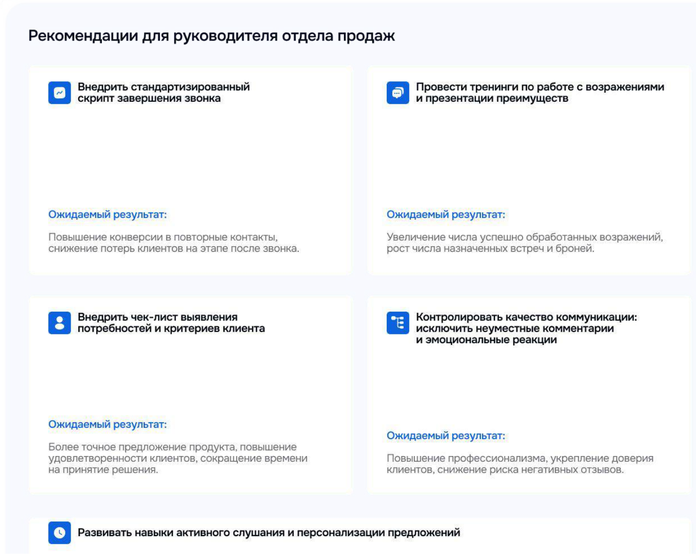
АРТЕФАКТ #3

Анализ по менеджерам

Сильные стороны и зоны роста каждого сотрудника
– с конкретными рекомендациями для руководителя отдела продаж







Что мы построили

АРТЕФАКТ #4

Отчет по конкретному менеджеру

Где менеджер теряет клиентов и что ему подтянуть. Например:
общается уверенно, но не фиксирует следующий шаг



[redacted]

Активность за неделю

Новые сделки	Встречи
99	0
Звонки	**Статусы/действия**
176	192
Задач поставлено	**Задач выполнено**
149	535

Оценка: [redacted] Хорошо

Высокая активность, сильная воронка
и хороший результат по встречам

Сильные стороны

- Выявляет базовые критерии клиента: бюджет, способ оплаты, локацию, ипотечный сценарий
- Часто согласует рабочий следующий шаг: отправка материалов/расчётов, созвон, Zoom, бронь

Зоны роста

- Не во всех целевых звонках фиксирует конкретный следующий шаг: срок, формат и канал
- Не всегда хватает точности в ипотечных, банковских и объектных условиях; презентация местами недостаточно структурирована

Рекомендации

- В каждом целевом звонке фиксировать конкретный follow-up: действие, канал, дата/время

Результат анализа

Показатели успешности звонка

Успешных звонков	Проблемных звонков
54%	46%
Конверсия целевых	
80%	

Общий фидбэк

В серии звонков менеджеры агентства недвижимости консультируют клиентов по вопросам покупки квартир и домов, с акцентом на подбор объектов, ипотечные программы, условия рассрочки, инвестиционные возможности и организацию просмотров. Большинство диалогов

Возражения – основа обучения

Возражения собираются сами

- высокая цена
- ограниченный бюджет
- вопросы по ипотеке
- сомнения в доходе
- нужно больше материалов
- неактуальные цены

Раньше руководитель искал закономерности сам, теперь они формируются автоматически

Разборы каждую неделю

Вместо одной встречи в месяц – **разбор точек роста с каждым менеджером по понедельникам**

> Система прописывает возражения клиентов: высокая цена, ограниченный бюджет, нужно больше материалов, сомнения в доходности.
>
> Менеджер же видит, какие возражения ему сложнее отрабатывать и в чём ему нужно дополнительное обучение.



Мэри Новикова
Руководитель контроля качества
Каскад

Результаты

> Чтобы подготовить отчёт по абсолютно всей команде, у меня уходит **полтора-два часа в пятницу вечером.**
>
> А каждый понедельник мы собираемся на общий разбор точек роста.



Мэри Новикова
Руководитель контроля качества
Каскад

6,5% →
100%
охват контроля целевых диалогов

38–40% →
85–87%
средняя оценка качества

было: до 2 ч на одного
1,5–2 ч
в неделю на отчёт по всей команде

было: 1–2 раза в месяц
Еженедельно
разборы с каждым менеджером

Растёт конверсия из звонка во встречу. Точную динамику компания пока не фиксировала — **потенциал роста оценивают до ×3**

Планы на будущее

Аналитика по направлениям

Колл-центр, прямые продажи, ивенты — свои критерии оценки под специфику каждой группы

Автоматизация работы с лидами

Из сводной аналитики — сразу в потерянные лиды: ИИ определяет следующий шаг и ставит задачи менеджерам

Автоматический обзвон базы

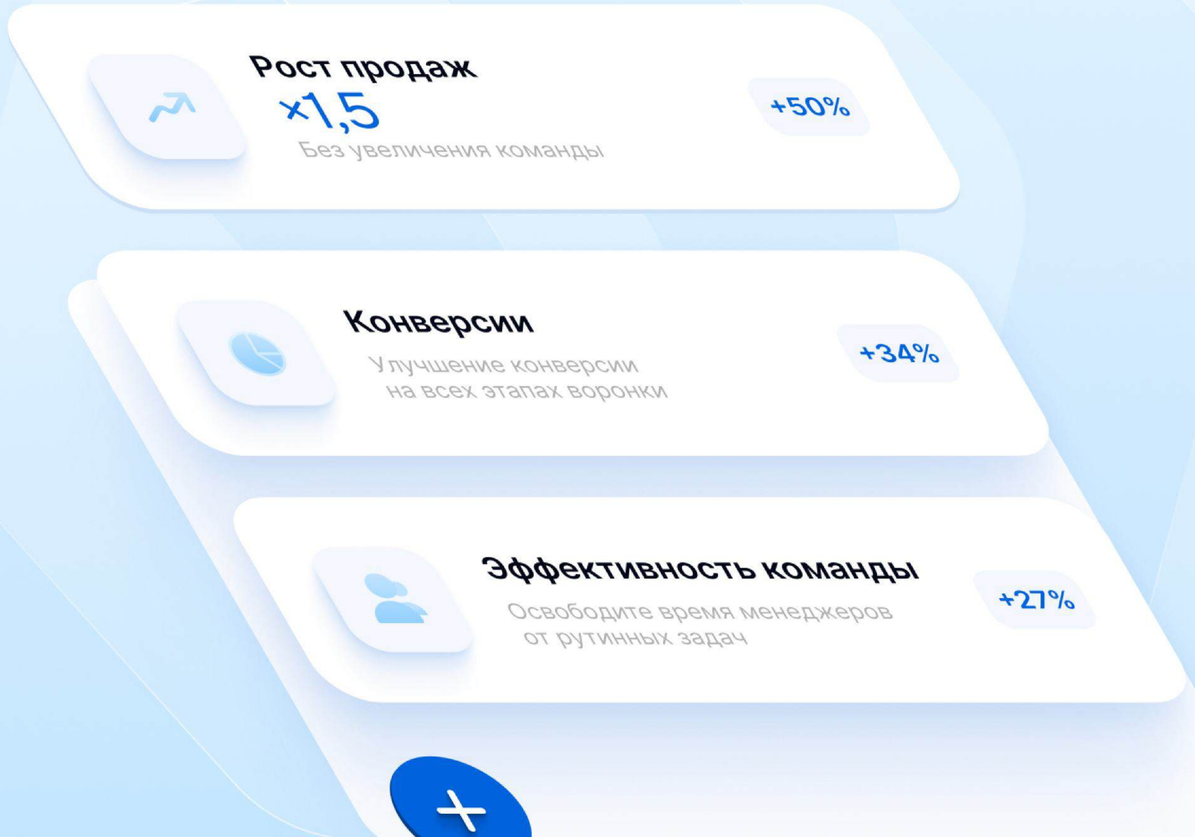
Следующий шаг после контроля качества — возвращать клиентов без ручной работы



Для Каскад речевая аналитика стала инструментом управления растущим отделом продаж.

Контроль качества масштабировался без пропорционального роста штата и нагрузки на руководителя.

Вместо прослушивания звонков команда занимается обучением менеджеров, работой с возражениями и конверсией из звонка во встречу.



aihub.ru
Анализ 100% диалогов вместо выборки