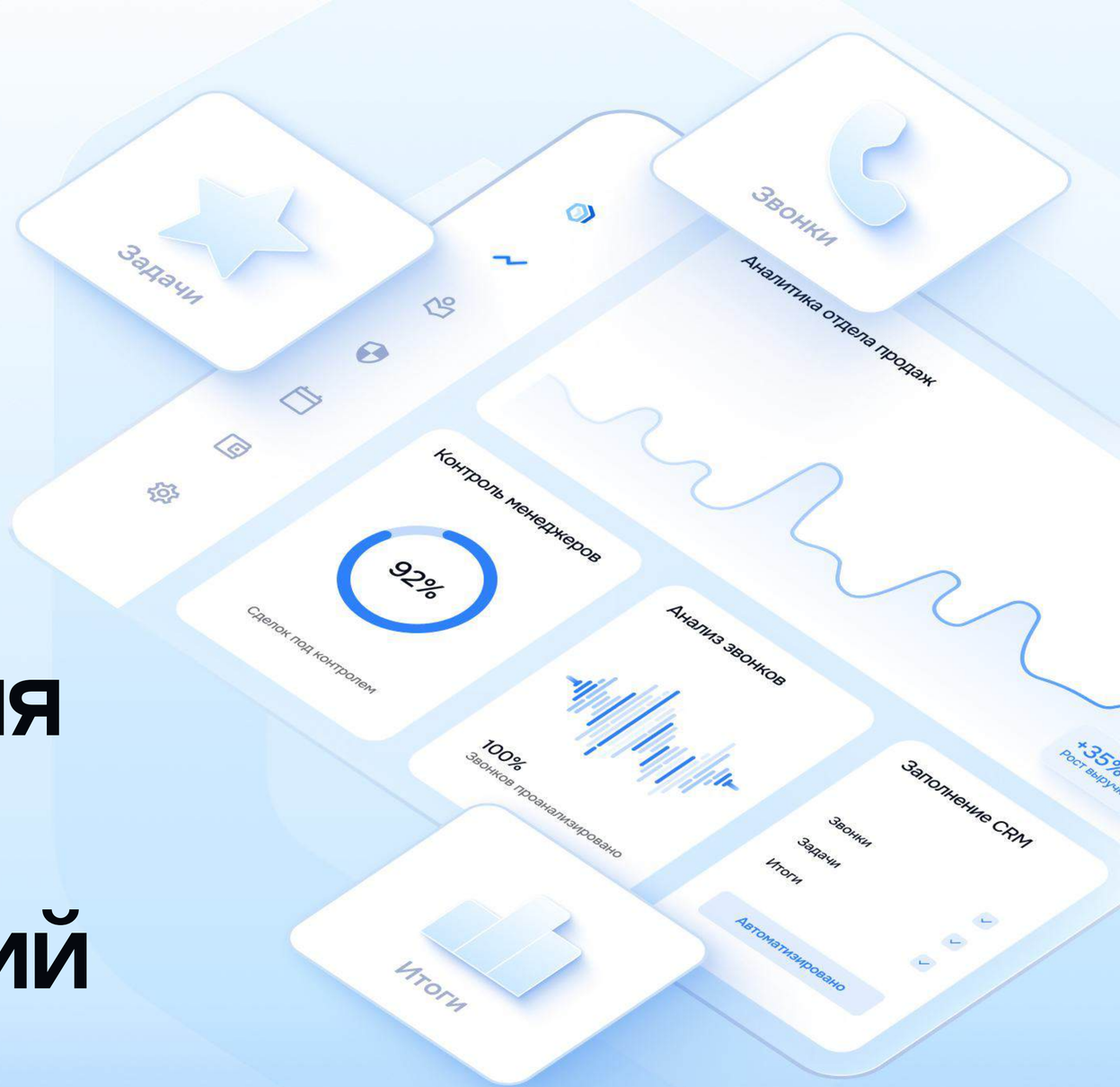
аихаб x КАСКАД

Как девелопер Каскад перешёл от 6,5% к 100% контроля звонков и удвоил качество коммуникаций





Мэри Новикова
Руководитель контроля качества Каскад

Знакомство с Каскад

B2C

курортная недвижимость
у моря и в горах на Юге России

13 000

звонков в месяц,
~1 500 содержательных

20+

менеджеров в отделе продаж

19 млн ₽

средний чек сделки



Девелопер жилой и курортной недвижимости. Сделка обсуждается месяцами и десятками касаний.

Поэтому клиент, потерянный на первом звонке, — это не одна ошибка менеджера, а несколько миллионов рублей, ушедших к конкуренту

Что было до



38%

средняя оценка качества

6,5%

покрытие анализа звонков

∞

слепых зон в продажах

Что было до

Потолок ручного контроля

10 менеджеров и 2 человека на контроле качества.
На каждого менеджера успевали проверить 5–6 звонков в месяц — **около 6,5% содержательных диалогов**

Excel вместо системы

Звонки выбирали в CRM, переслушивали и заносили в таблицу — отдельный лист на каждого менеджера.
Один разбор — 30–40 минут, **анализ одного сотрудника — до 2 часов**

> Последней каплей для меня стало то, что я с утра до вечера слушаю звонки.
>
> Поэтому мы пришли к решению:
> либо мы внедряем речевую аналитику,
> либо компания работает дальше без меня.



Мэри Новикова
Руководитель контроля качества
Каскад

Отдел продаж вырос с 10 до 20+ менеджеров

5 человек

нужно, чтобы держать контроль вручную

+350–400 тыс. ₽

ФОТ в месяц — только на прослушивание звонков

Что мы построили

Шаг 1

MacroCRM

Звонки автоматически передаются в Аихаб — без ручной выгрузки

Шаг 2

Фильтр

В анализ попадают только целевые диалоги длиннее 120 секунд

Шаг 3

Чек-лист Каскада

Баллы и штрафы: итоговая оценка от -9 до +27

Шаг 4

Дашборды

LLM оценивает звонки, результаты — в Аихаб и DataLens

Что видит руководитель

- Качество коммуникации и соблюдение чек-листа
- Целевые, успешные и потерянные диалоги
- Основные возражения клиентов
- Сильные стороны и зоны роста каждого сотрудника
- Рекомендации по улучшению работы
- Фильтры и прослушивание звонка прямо в системе

Что мы построили

Неуверенно вел диалог

Уточнил цель звонка

Создавал напряжение

Выяснил бюджет клиента

АРТЕФАКТ #1

Кастомный чек-лист с бальной системой

В основе – собственных чек-лист Каскада. Баллы начисляются и снимаются за ошибки: итоговая оценка – от -9 до +27

Время звонка	Открыть звонок	Первичный/ Непервичный звонок	Менеджер	Объект	Имя Клиента	Номер клиента	Общий балл -9/27	Сотрудник неуверенно вел диалог штраф. балл
	Открыть звонок	первичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	8	0
	Открыть звонок	непервичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	5	0
	Открыть звонок	первичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	22	0
	Открыть звонок	непервичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	16	0
	Открыть звонок	первичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	14	0
	Открыть звонок	первичный	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	17	0

Предусмотрена балльная система со штрафами:

-9 +27

Итоговая оценка может быть как положительной, так и отрицательной