

Каждый звонок отдела продаж под контролем

SIGNAL разбирает разговоры из Bitrix24 и показывает, где команда отклоняется от стандарта продаж.

ИИ-контроль качества продаж

ЗВОНКОВ ОЦЕНЕНО

1232

из 5255 разобранных

идут в процент

1232

оценены, но сняты с учёта

630

отсеяны до чек-листа

2033

СРЕДНИЙ БАЛЛ

39%

МЕНЕДЖЕРОВ

91

☒ 1232 звонка в учёте

☐ весь период

Средний балл: 39%

☐ Показывать звонки вне учёта

Выгрузить в Excel

Нельзя управлять качеством всего отдела по нескольким прослушанным звонкам



38%

респондентов NICE считают
нерепрезентативный размер выборки
проблемой контроля качества

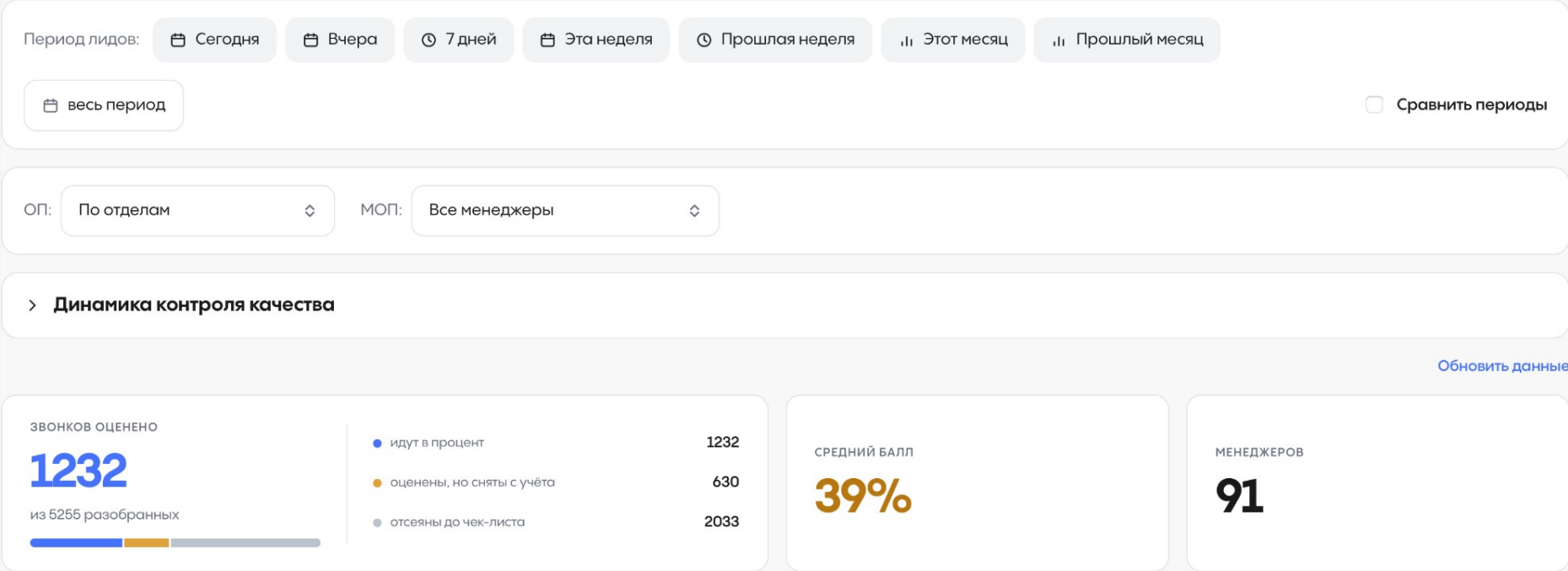
Ручная экспертиза важна. Но прослушивание сложно масштабировать на весь поток.

Весь поток звонков проходит через один контур контроля



100%
подключённых звонков
проходят первичный анализ

В оценку менеджера попадают только релевантные разговоры.



Технические и другие нерелевантные звонки можно исключить из KPI по правилам компании.

Не просто балл. Видно, почему он поставлен.

Оценку можно проверить
по конкретному моменту
разговора.

Критерии и логику оценки
настраиваем под ваши скрипты,
регламенты и этапы продаж.

☒ **Оценка по чек-листу** 83% выполнено 10 из 12 критериев

Пример оценки реального звонка

Компания / кейсы Презентация компании/личные кейсы	1
Мнение клиента Выявление мнение клиента	1
Возражения Работа с мнением / возражением клиента	1
Офлайн-встреча Продажа физической встречи (Раскрыта ценность встречи)	1
Дата / время Назначен ДЕНЬ и ВРЕМЯ встречи	0
Следующий звонок Предложен / согласован / назначен звонок	0

Критерий → Балл → Пояснение и запись

После звонка менеджер понимает, что сохранить и что изменить

Сильные стороны и зоны роста связаны с конкретными моментами разговора.

ЧТО СРАБОТАЛО

- **Выявление параметров и критериев выбора**

На вопрос менеджера «Подскажите, на что обращаете внимание, что важно при выборе?» клиент подробно обозначила запрос: «кухня побольше, этаж с первого по четвёртый» и ориентацию комнат на разные стороны дома. [▶ 0:14](#)

- **Презентация планировки под озвученный запрос**

Менеджер адресно предложил подходящую квартиру фразой «конечно же, есть по вашему запросу и так называемые бабочки, то есть на две стороны», опираясь на ранее озвученные клиентом критерии. [▶ 0:58](#)

- **Выяснение рамок бюджета на возражении по цене**

В ответ на реплику «Дороговато» менеджер сразу уточнил финансовые ориентиры вопросом «до какой стоимости, в каком ценовом диапазоне рассматриваете?» и подобрал альтернативные евродвушки. [▶ 1:05](#)

ЧТО УСИЛИТЬ

- **Предложение конкретных даты и времени встречи**

Менеджер озвучил размытые рамки «можем на сегодня, можем на выходные дни, как удобно будет», из-за чего клиент легко ушёл от согласия фразой «Подождите, я подумаю». Стоит предлагать два точных слота на выбор. [▶ 1:24](#)

- **Фиксация дня и времени звонка**

После сомнений клиента менеджер уступил инициативу и перешёл на формат «если напишу SMS завтра» вместо назначения конкретного времени телефонного звонка для обсуждения отправленных планировок. [▶ 1:54](#)

- **Программирование этапов на протяжении разговора**

Менеджер обозначил регламент только в начале беседы репликой «разрешите задам вам несколько вопросов уточняющих», но далее не предупреждал клиента о переходе от обсуждения ипотеки к продаже встречи. [▶ 0:08](#)

Около 10 минут

Ориентир появления разбора в рабочем процессе.
Оценку и рекомендации можно вернуть в Bitrix24.

От общей картины отдела до конкретной реплики менеджера

Отдел → Менеджер → Критерий → Звонок → Момент разговора

Отдел / менеджер ↕		Итого ↓	В учёте	Контакт	Про- грамми- рование	Диалог	Бюджет / ПВ	Цель по- купки	Срок по- купки	Крите- рии вы- бора	Презен- тация проекта	Компа- ния / кейсы	Мнение клиента
✓ Направление он...	7 менеджеров	49%	179	86%	34%	89%	36%	45%	39%	52%	44%	49%	35%
✓ Менеджер		51%	22	77%	34%	91%	50%	45%	52%	57%	55%	55%	34%
> 21.09.2026 09:01		69%	—	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
> 21.09.2026 14:16		75%	—	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
> 21.09.2026 11:04		83%	—	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
> 21.09.2026 18:29		75%	—	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
> 21.09.2026 14:53		17%	—	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Руководитель видит слабый критерий и открывает звонки, которые сформировали оценку.

ИИ проверяет поток. Эксперт разбирает исключения.

SIGNAL

Первичный разбор потока
Оценка по настроенным правилам
Обратная связь и аналитика

Специалист ОКК

Проверка и корректировка оценки
Комментарии и спорные случаи
Калибровка на реальных звонках

СРЕДНИЙ БАЛЛ ОКК

61%

по парам 67%

СРЕДНИЙ БАЛЛ ИИ

69%

пересчёт по формуле книги

Оценку ИИ регулярно сверяем с экспертной

61% и 69% в этом примере: сравнение средних значений, а не метрика точности модели.

Это уже работает на реальном отделе продаж

ГК ТОЧНО

90+

менеджеров

≈250

звонков в день

100%

подключённого потока
проходит первичный разбор

≈5 500 звонков в месяц

3 вместо 10

специалистов поддерживают текущий процесс ОКК.
Часть ресурса перераспределена на другие задачи.

Дополнительный модуль: тренажёр продаж

Нашли слабое место. Его можно сразу отработать.

Голосовая практика с ИИ-клиентом по персональному заданию

☰

ЧЕК-ЛИСТ ШАГА

0/5

☐

Приветствие и представление

☐

Базовая квалификация

☐

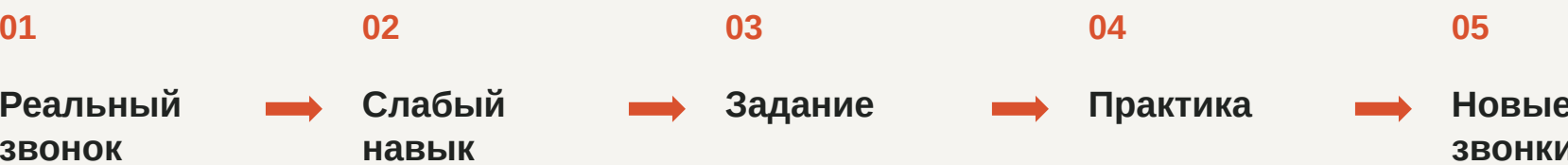
Выявление потребности

☐

Простая презентация

☐

Назначение следующего шага



🛡️

03

Средний

Клиент с возражениями

Снять возражение по цене и сравнение с другими агентствами

уточнение причины возражения

аргументация ценности

+3

возражений: 3

5.0 с

Начать тренировку

5 типов клиентов,
разные уровни сложности

09

Дополнительный модуль: тренажёр продаж

Новый менеджер может потренироваться до первого разговора с клиентом

Сценарии адаптируются под продукт, возражения и регламент компании.

Что дальше

📍 ЗОНА РОСТА

Программирование диалога

Менеджер имел возможность в начале разговора запрограммировать сценарий диалога и получить согласие клиента, но сразу перешёл к вопросу о комнатности.

Следующая попытка:
сначала согласовать план разговора.

Как вы звучали

🔊 ПО ЗАПИСИ РЕПЛИК

ДОЛЯ ВАШЕЙ РЕЧИ

53%

ТЕМП

344 сл./мин



Балл и чек-лист после каждой попытки. Рекомендации для следующей тренировки.

Начнём с одной недели ВАШИХ ЗВОНКОВ

Подключим Bitrix24, настроим критерии и покажем,
что происходит в разговорах вашей команды на реальных данных.

01

Подключаем
Bitrix24

02

→ Согласуем критерии
и фильтрацию

03

→ Калибруем оценку
на реальных звонках

04

→ Показываем аналитику
по вашему отделу

5-10 рабочих дней

Ориентир на подключение, настройку и калибровку.
Срок зависит от доступа, критериев и сценариев.

Проверить одну
неделю звонков

bogatov-soft.ru

[@snj_krg](https://t.me/snj_krg)

sanzhar@bogatovsoft.ru