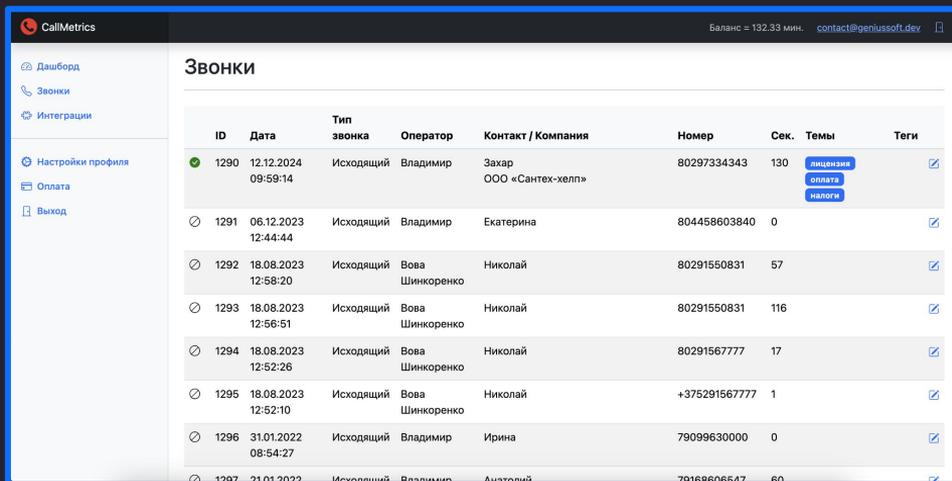


Аналитика звонков в отделе продаж с помощью ИИ



The screenshot shows the CallMetrics dashboard interface. At the top, it displays 'CallMetrics' on the left and 'Баланс = 132.33 мин. contact@geniussoft.dev' on the right. A sidebar on the left contains navigation links: 'Дашборд', 'Звонки', 'Интеграции', 'Настройки профиля', 'Оплата', and 'Выход'. The main content area is titled 'Звонки' and contains a table of call records. The table has columns for ID, Date, Call Type, Operator, Contact/Company, Number, Duration, Topics, and Tags. The first row is highlighted, showing a call on 12.12.2024 with a duration of 130 seconds and topics 'лицензия', 'оплата', and 'налоги'.

ID	Дата	Тип звонка	Оператор	Контакт / Компания	Номер	Сек.	Темы	Теги
1290	12.12.2024 09:59:14	Исходящий	Владимир	Захар ООО «Сантех-хелп»	80297334343	130	лицензия оплата налоги	<input checked="" type="checkbox"/>
1291	06.12.2023 12:44:44	Исходящий	Владимир	Екатерина	804458603840	0		<input checked="" type="checkbox"/>
1292	18.08.2023 12:58:20	Исходящий	Вова Шинкоренко	Николай	80291550831	57		<input checked="" type="checkbox"/>
1293	18.08.2023 12:56:51	Исходящий	Вова Шинкоренко	Николай	80291550831	116		<input checked="" type="checkbox"/>
1294	18.08.2023 12:52:26	Исходящий	Вова Шинкоренко	Николай	80291567777	17		<input checked="" type="checkbox"/>
1295	18.08.2023 12:52:10	Исходящий	Вова Шинкоренко	Николай	+375291567777	1		<input checked="" type="checkbox"/>
1296	31.01.2022 08:54:27	Исходящий	Владимир	Ирина	79099630000	0		<input checked="" type="checkbox"/>
1297	21.01.2022	Исходящий	Владимир	Анатолий	7916806547	60		<input checked="" type="checkbox"/>

Важен ли анализ звонков в отделе продаж?

Контроль качества звонков – это не просто формальность, а стратегически важный инструмент для бизнеса.

- ✓ **Повышение продаж** – анализ звонков помогает выявить успешные скрипты и улучшить технику работы операторов.
- ✓ **Лояльность клиентов** – качественное общение снижает количество жалоб и увеличивает удержание клиентов.
- ✓ **Эффективность команды** – регулярный контроль выявляет сильные и слабые стороны операторов, помогая им расти.
- ✓ **Снижение рисков** – контроль за соблюдением регламентов и правильностью предоставляемой информации.

Какие проблемы решает контроль звонков?

✗ Проблема: Плохой сервис – операторы грубят, неправильно подают информацию, не решают вопросы клиентов.

✓ Решение: контроль стандартов общения и оперативное исправление ошибок.

✗ Проблема: Низкие продажи – клиенты уходят к конкурентам, операторы плохо работают с возражениями.

✓ Решение: выявление лучших практик и обучение сотрудников.

✗ Проблема: Высокая текучесть кадров – сотрудники не понимают, как работать, и быстро увольняются.

✓ Решение: адаптация и поддержка операторов через разбор звонков.

✗ Проблема: Много жалоб и штрафов – ошибки операторов ведут к потерям клиентов и юридическим последствиям.

✓ Решение: контроль за соблюдением регламентов и защита компании.

**Традиционный отдел контроля качества (ОКК)
– это долгий и сложный ручной процесс. Есть
ли способ упростить его?**

ИИ упрощает работу ОКК!

CallMetrics.by – это ИИ-платформа, которая автоматически анализирует звонки, помогая вашему бизнесу работать эффективнее.



Автоматический анализ всех звонков – ИИ прослушивает и оценивает 100% разговоров, а не выборочные звонки.



Объективная оценка операторов – система выявляет ключевые ошибки, лучшие звонки и проблемные моменты.



Раннее выявление проблем – моментально находит грубость, жалобы, нарушения регламентов.



Экономия времени – снижает нагрузку на ОКК, позволяя анализировать звонки в разы быстрее.

Как работает речевая аналитика?

CallMetrics подключается к CRM-системе и анализирует звонки с помощью ИИ.



Функции речевой аналитики CallMetrics.by



Краткая суть разговора

Быстро получите основную мысль разговора без необходимости прослушивания или чтения всей записи.

Пример

Краткая суть разговора (Summarization)

Владимир созвонился с [REDACTED], чтобы обсудить продление лицензии на [REDACTED] и выяснить детали оплаты и условий. [REDACTED] уточнил, что работает без НДС и порекомендовал связаться с человеком, который настраивал CRM.



Анализ негатива в разговоре

Определите уровень негатива в общении с клиентом и предотвращайте возможные конфликты.

CallMetrics отправит моментальное уведомление в случаях обнаружения возможных проблем.

Пример

Анализ наличия негатива в разговоре (Sentiment Analysis)

Клиент выражает недовольство работой, хочет расторгнуть контракт и вернуть средства.



Выявление тем разговоров

Узнайте, о чем чаще всего говорят клиенты и сотрудники, чтобы выявлять тренды и потребности.

Пример

Темы разговора (Topic Detection)

запись на пробный урок

оплата

длительность занятий



Поиск нежелательных слов

Контролируйте использование нежелательных слов и фраз для корректировки стандартов общения команды.

Пример

Нежелательные слова

"Я не знаю", "это не моя проблема", "Я же вам говорил"



Контроль нецензурной лексики

Отслеживайте случаи использования нецензурных выражений, чтобы поддерживать профессионализм сотрудников.

Пример

Нецензурная лексика

Отсутствуют 👍



Результат разговора

Получайте автоматическую классификацию исхода диалога (например, успешная сделка, отказ, требует уточнения).

Пример

Результат разговора

Оператор допустил недочёты в работе с клиентом, что могло повлиять на итоговый результат разговора.



Рекомендации по разговору

Улучшайте качество общения сотрудников с клиентами благодаря персонализированным советам от ChatGPT.

Пример

Рекомендации по разговору

Рекомендуется уточнять все детали с командой и поддерживать связь с клиентами для более эффективной коммуникации и работы с запросами на продление лицензий.



Транскрибация аудио в текст

Быстро получайте точный текст разговоров для анализа и хранения данных.

Пример

Транскрибация аудио в текст (Speech-To-Text)

00:10
Speaker A: Добрый день.

00:11
Speaker B: Добрый вам.

00:12
Speaker A: Меня зовут Владимир, сервис речевой аналитики звонков CallMetrics.

Преимущества CallMetrics

1. Официальная интеграция с amoCRM
2. Сервис настраивается за 1 минуту и не требует длительного и сложного внедрения
3. Быстрый анализ звонков
4. Стоимость за фактически проанализированные звонки (посекундная тарификация)
5. Безопасность (данные зашифрованы)
6. Бесплатный тестовый период
7. Техническая поддержка

Запишитесь на онлайн встречу



Запишитесь на онлайн встречу для демонстрации возможностей сервиса

[Записаться](#)

* <https://calendly.com/uladzimirkudrin/callmetrics>

Владимир Кудрин

Написать в [Telegram](#)

Написать в [WhatsApp](#)

Начать можно бесплатно!

Зарегистрируйтесь прямо сейчас и получите бесплатные минуты на баланс для тестирования речевой аналитики CallMetrics

[Начать бесплатно](#)