

# ИИ на страже главного актива отдела продаж.

Презентация решения комплексной речевой аналитики

Цифровая лаборатория Хрусталева





# Мой опыт — это баланс теории и практики

## Хрусталеv Евгений

Высшее техническое образование (ИГЭУ)

Кандидат экономических наук

10 лет в сфере проектирования и строительства  
волоконно-оптических линий связи

Экс-управляющий партнер Додо Пицца Сергиев Посад

Победитель конкурса “Хрустальная гарнитура” 2021 с  
голосовым решением для 127 пиццерий сети "Додо  
Пицца"

Контроль – залог успеха? К сожалению, да!

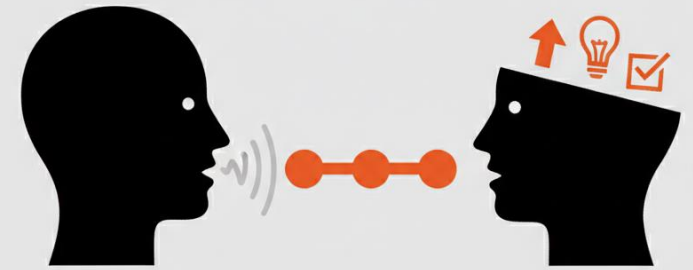
ИИ сегодня — как первый Excel в эпоху печатных машинок.

Он не заменяет человека — он делает его в разы эффективнее.

Но только если за человеком стоит реальный опыт, а не просто скрипты.

В моем решении ИИ не просто слушает звонки — он оценивает КАК ИМЕННО менеджеры продают.

И каждому — от рядового менеджера до собственника — передаёт только ту информацию, что нужна для принятия решений.



Где клиент теряется чаще всего? В самом начале воронки.

Сперва мы пытались анализировать все звонки подряд — получается «объёмно», но размыто и довольно дорого.

Мы выбрали иной путь — фокус на первых звонках:

- **НОВЫХ КЛИЕНТОВ**
- **вернувшихся клиентов (после 30+ дней тишины)**

Почему?

- **70% решений о сотрудничестве принимаются в первые 90 секунд**
- **ошибки на этом этапе невосполнимы**
- **лучшие практики — масштабируемы на весь отдел**





От звонка — к решению. И для каждого оно своё.

**1. Система слушает и классифицирует**  
Первые звонки новых и вернувшихся клиентов —  
распознаем, убираем ПД и классифицируем.

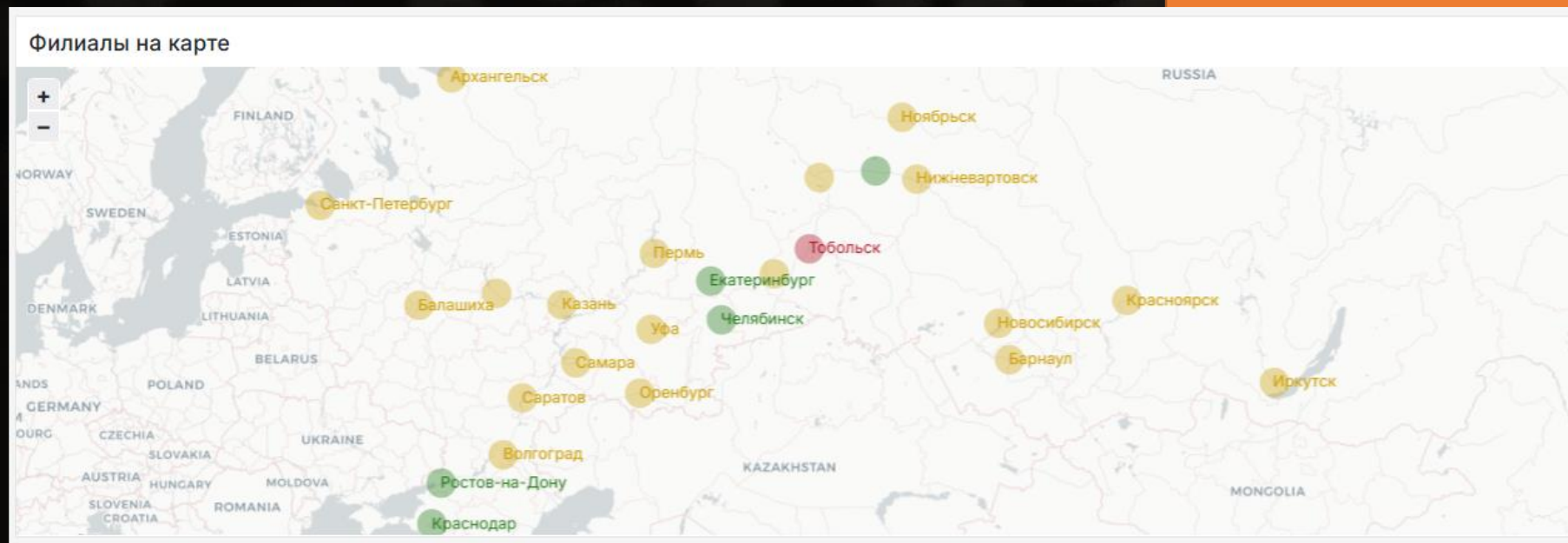
**2. ИИ анализирует только целевые звонки**  
Не только «что сказано», а КАК: интонация,  
структура, работа с возражениями, эмоции,  
отклонение от сценария.

**3. Каждый получает своё**

- Менеджер — персональные рекомендации: «Говори медленнее», «Задай уточняющий вопрос в первые 30 сек».
- РОП — рейтинг эффективности + выявление скрытых лидеров и рисков.
- Собственник — динамика качества воронки и ROI от обучения.



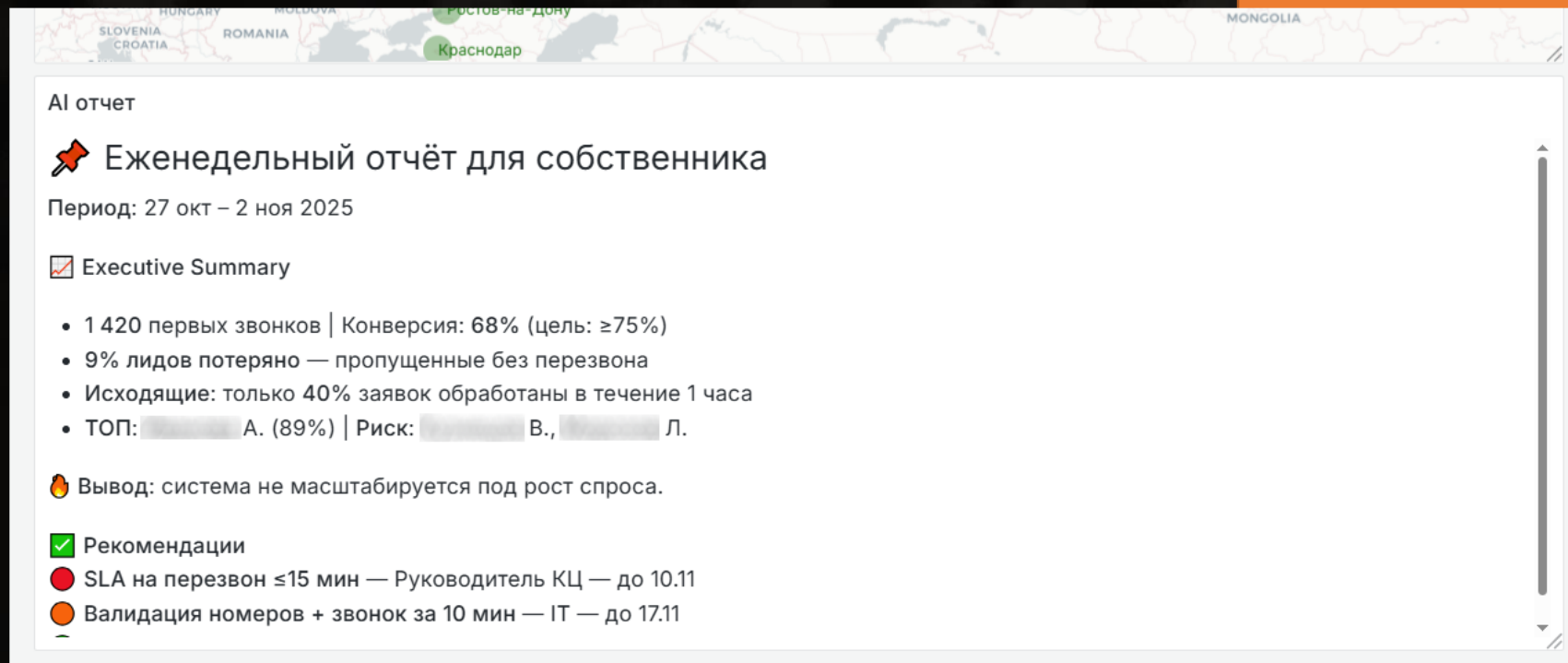
## Общая картина — сеть под контролем



Система агрегирует данные по всей сети и показывает:

- где лиды теряются чаще всего,
- какие отделы лидируют по качеству,
- где требуются срочные управленческие решения.

## Как ИИ превращает звонки в управленческое решение за 8 секунд



Вместо того чтобы заставлять руководителя рыться в графиках и таблицах, система сама:


- выделяет главное (что пошло не так и почему),
- называет конкретные филиалы и людей (лидеров и риски),
- предлагает действия с приоритетами и сроками.
- Это не аналитика. Это — ИИ-наставник для собственника.

# Пример. Тобольск — быстро отвечает, но не удерживает

Отчет по филиалу: Тобольск


Регион	Всего первых звонков	Входящие звонки	Исходящие звонки	Успешные контакты	Конверсия, %	Ср. время ответа, сек	Online-лиды	Обработано online-лидов	Доля обработки online, %
Тобольск и регион	39	31	8	24	61.5	13	9	3	33.3

AI отчет по филиалу

 ИИ-резюме недели: Тобольск

Период: 27 окт – 2 ноя 2025 | Первые звонки: 39

«Отдел Тобольск быстро отвечает на входящие (13 сек), но игнорирует 67% онлайн-заявок (обработано 3 из 9). 6 клиентов пропущены без перезвона — 19% от входящих. При этом спрос на зимнюю технику растёт, но допродажи — всего 14%.»

 Риск:

Из 16 клиентов на стадии «Оценивает» — 14 ушли без решения.

- Что видит система:
- Это не проблема нагрузки. Это — пробел в процессах и навыках.
  - Без вмешательства — филиал будет терять каждого второго клиента на этапе оценки.



## Sankey — карта утечек клиентов

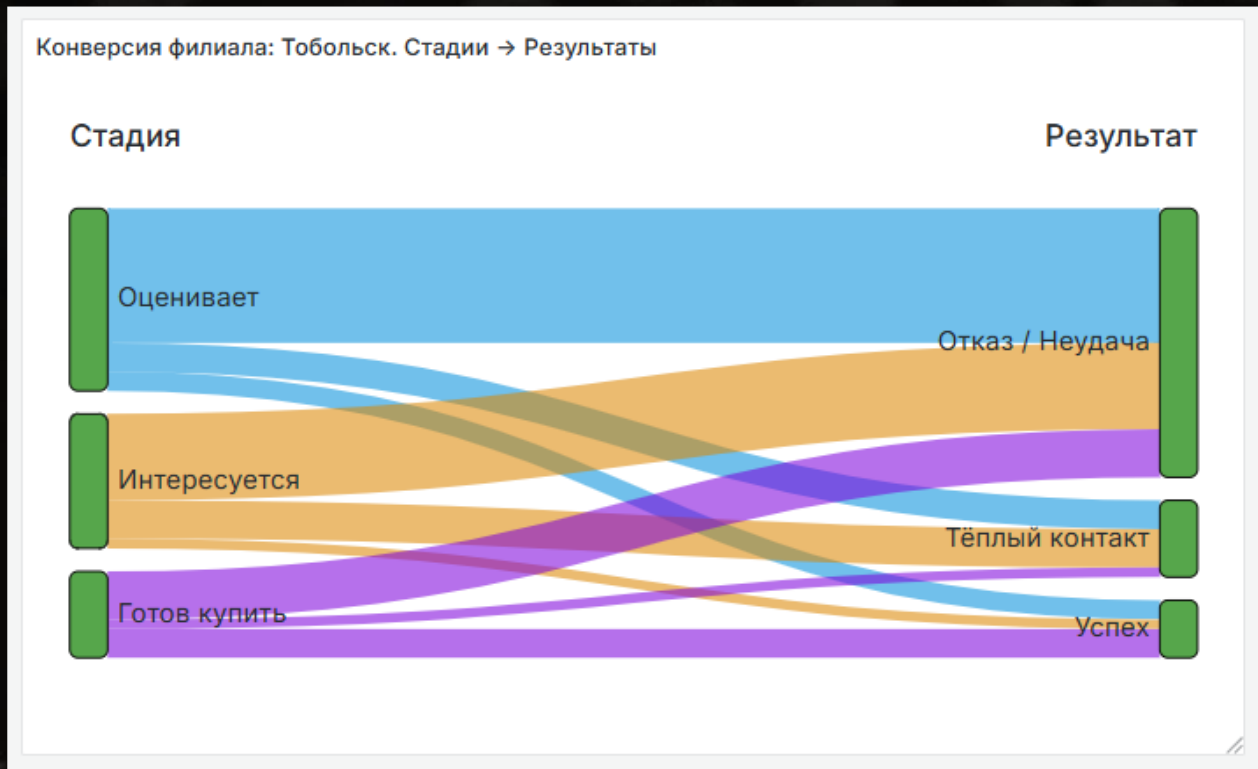


Таблица показывает конверсию в ответ.  
Sankey показывает распределение целевых звонков с определенной стадией в результат.  
Из 19 клиентов, которые оценивали возможность приобрести только 2 стали клиентами. Большая часть — ушла.

Это не “низкая конверсия”.  
Это — пробел в работе на ключевом этапе.»

# Один менеджер. Восемь звонков. Один вывод.

Звонки менеджера:

Дата и время	Направление звонка	Оценка	Стадия	Обоснование	Прогресс сделки	Резюме	Анализ
30.10.2025 12:27	входящий	51.5	👁️ Интересуется	Клиент задал вопрос о	🟡 В процессе	Клиент интересуется квадроциклами	🚀
02.11.2025 11:01	исходящий	64.5	💰 Готов купить	Клиент запрашивает адрес	❌ Неудача	Клиент интересуется наличием	🚀
02.11.2025 10:23	входящий	71.9	📄 Оценивает	Клиент уточняет детали	🟡 В процессе	Клиент интересуется мотоциклами	🚀
02.11.2025 06:22	исходящий	46.8	📄 Оценивает	Клиент уточняет технические	🟡 В процессе	Клиент интересуется мотоциклами	🚀
01.11.2025 12:42	исходящий	60.9	📄 Оценивает	Клиент уточняет технические	🟡 В процессе	Клиент интересуется мотоциклами	🚀
01.11.2025 09:34	исходящий	66.7	📄 Оценивает	Клиент уточняет технические	🟡 В процессе	Клиент интересуется мотоциклами	🚀

Строки: 1 - 6 из 9

Когда видишь каждый разговор — управлять становится просто.

У менеджера — 8 первых целевых звонков за неделю.

- 1 сделка закрыта (снегоход Ирбис),
- 2 — без результата, несмотря на интерес,
- 5 — в работе, но без чёткого следующего шага.

ИИ выявил паттерн:

Менеджер отлично отвечает на технические вопросы, но не переходит к завершению — нет фразы:

«Давайте забронируем под вас?» или «Когда удобно приехать?»

Это типичная «ловушка эксперта»: менеджер думает, что клиенту нужны детали, а клиенту — решение.

# Проверяйте. Корректируйте. Доверяйте по факту.

Общая оценка

Оценено критериев: 33

Неприменимые: 10

Набрано баллов: 44

Максимум: 66

Выполнение: 66.67%

Стадия готовности: Уточняет детали

Обоснование: Клиент уточняет сроки поставки: «через две недели точно будет в Тюмени», стоимость с учётом сборки и доставки, а также условия бонусной программы.

Прогресс сделки: 2

Комментарий: Достигнута договорённость о контакте через WhatsApp и звонке в понедельник

Информация о сотруднике

Сотрудник:

Отдел:

Роль: менеджер

Тип запроса: исходящий

Открыть лид в Битрикс24 →

Данные извлеченные ИИ

Менеджер: Не указан

Клиент: Андрей

Город: Тюмень

Интерес: Ирбис снегоход (комплектация Edition)

Тип клиента: Физическое лицо

Запись разговора

1:22 / 5:47

Краткое описание

Клиент уточнил наличие снегохода Ирбис в Тюмени и интересуется ценой и сроками поставки. Менеджер предоставил информацию о сроках, цене и бонусах при покупке. Клиент планирует подумать и перезвонить.

Расшифровка разговора

[00:01] Спикер 1: але

[00:03] Спикер 2: это их смотрит компания менеджера снегоходом все верно

[00:11] Спикер 1: да да да

[00:13] Спикер 2: слушаю вас какие вопросы у вас

[00:16] Спикер 1: у вас в наличии есть в тюмени в смысле купить

[00:21] Спикер 2: так по ирбису я вам подскажу да он будет под заказ у него семь четырнадцать дней сроки поставки и пятьдесят процентов предоплата под заказ пожалуйста он доступен в наличии на центральных складах

[00:36] Спикер 1: через две недели точно будет в тюмени да уже

[00:38] Спикер 2: ну ориентировочные сроки поставки семь четырнадцать дней у нас вот от так от транспортных зависит в принципе в целом и общем

[00:47] Спикер 1: не ну а как практика показывает просто хотелось бы чтобы до нового года там к декабрю если честно то нет

Обратная связь для разработчиков

Если ИИ неверно оценил звонок — напишите, что пошло не так.

Отправитель

Введите ваше имя

Опишите проблему с оценкой ИИ...

Насколько корректна оценка ИИ?

☐ 1 - плохо ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 - отлично

Отправить обратную связь

Поведение 88%

Критериев: 4/4 Баллов: 7/8

Экспертиза 67%

Критериев: 3/3 Баллов: 4/6

Результат 100%

Критериев: 1/1 Баллов: 2/2

Особые ситуации -

Критериев: 0/6 Баллов: 0/0

Дополнительные характеристики

Контроль разговора Продавец

Менеджер направил диалог через назначение следующих шагов и цифровое взаимодействие

Эмоциональный контакт Нет

Эмоциональная вовлеченность не проявлялась

Уточненные потребности

Бюджет, сроки поставки

Углубленные уточнения

цель использования, опыт вождения

Озвученные условия

доставка, оплата, бонусная система

Не озвученные условия

гарантия, тест-драйв

Анализ от ИИ

Сильные стороны:

Детализировал условия поставки: «семь-четырнадцать дней сроки поставки и пятьдесят процентов предоплата»

Четко объяснил бонусную программу: «десять процентов бонусных рублей от суммы покупки»

Использовал мессенджеры для коммуникации: «сообщение сейчас написать приветственное в WhatsApp»

Зоны улучшения:

Не представился в начале разговора

Не сразу начал задавать уточняющие вопросы

Никто не обязан слепо верить ИИ.

Поэтому система даёт полную детализацию любого звонка — чтобы РОП, руководитель филиала или контроль качества могли:

- Сверить оценку с реальным разговором,
- Уточнить категорию («это не “Оценивает”, а “Готов купить”»),
- Дать обратную связь разработчику – и мы дообучим модель.

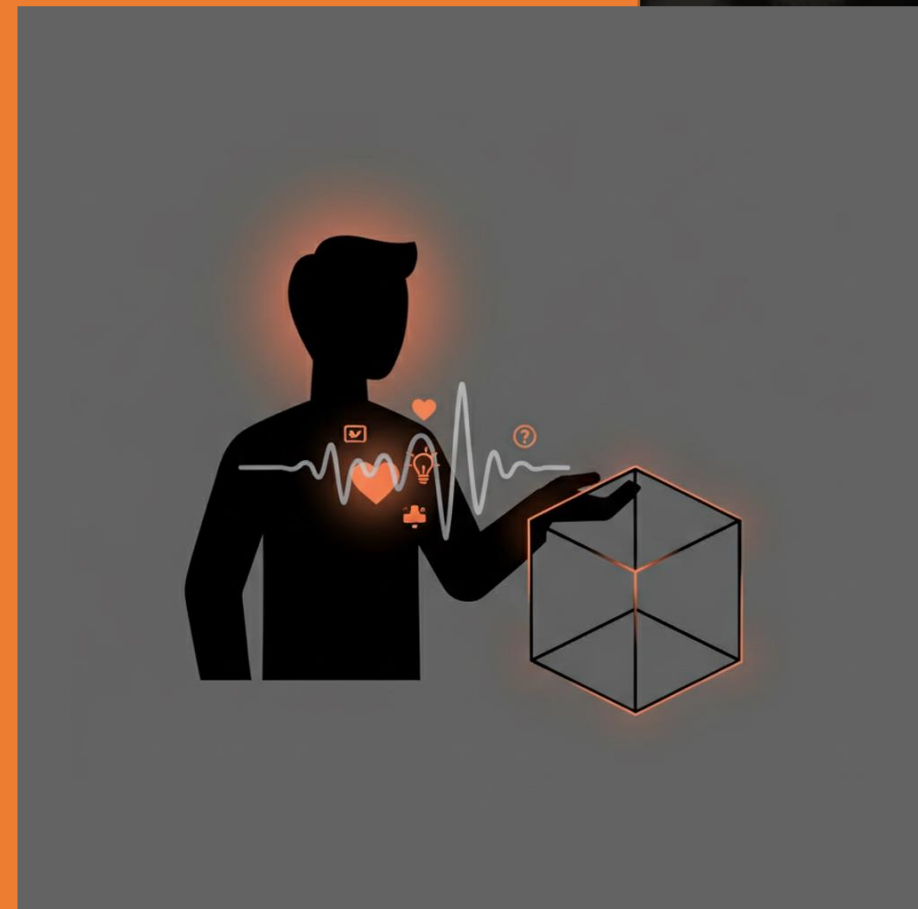
Главный актив отдела продаж — не ИИ...

... а человек.

ИИ просто помогает ему быть собой —  
только лучше.

Мы не заменяем менеджеров.  
Мы не следим за ними.  
Мы помогаем им не терять клиентов по  
глупости —  
из-за пропущенного звонка, незаданного  
вопроса, упущенного момента.

Потому что хороший менеджер — с хорошим  
фидбэком —  
всегда обыграет “умную” систему без души.





## Контакты

Хрусталев Евгений

+7 926 572-52-53

 dodo\_sp



Буду рад ответить  
на ваши вопросы!

