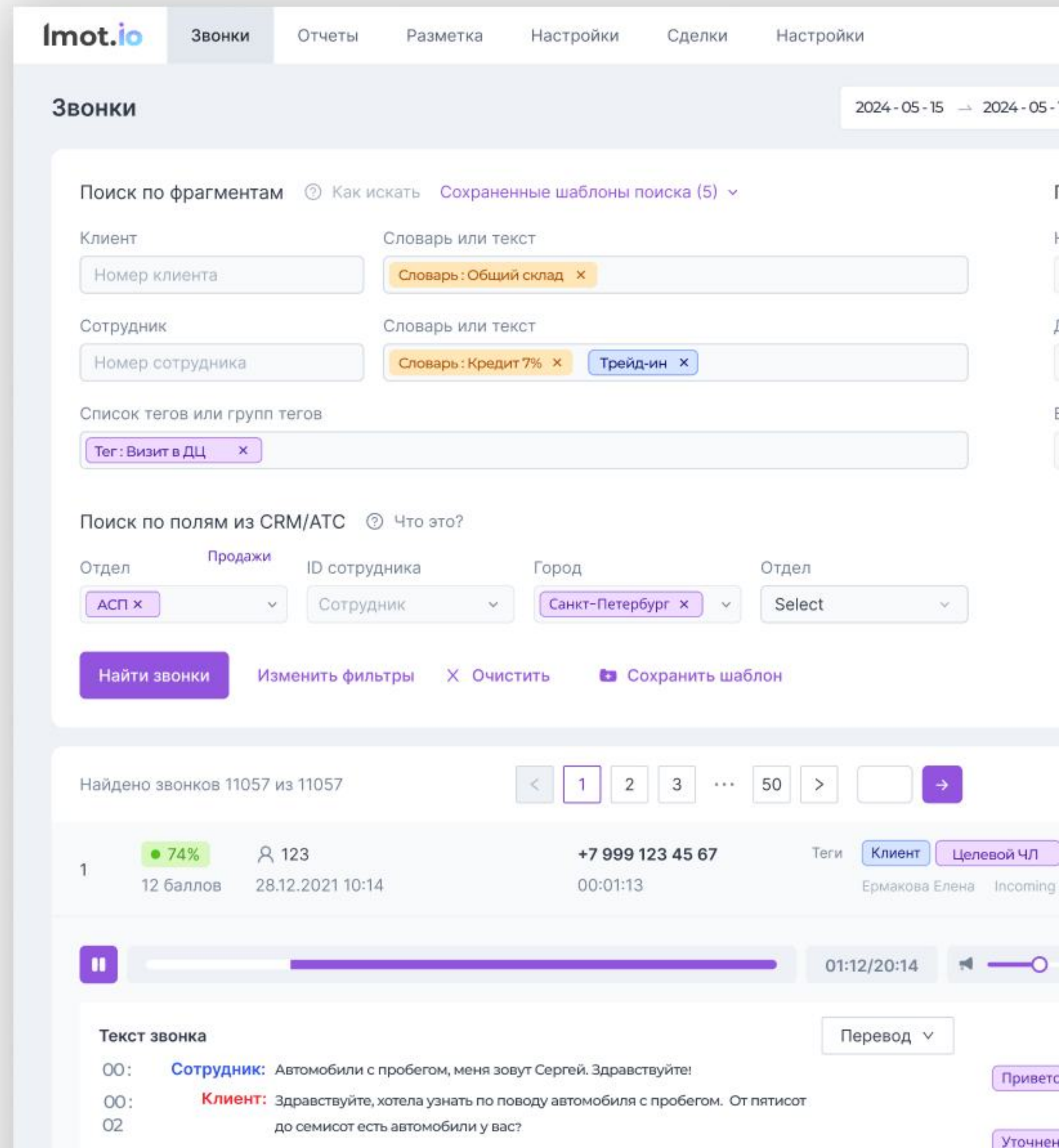


Автоматизация оценки качества

Заказчик: Прагматика Эксперт
Подрядчик: SPICE 360



The screenshot displays the 'Звонки' (Calls) section of the Imot.io CRM. At the top, there are navigation tabs: 'Звонки', 'Отчеты', 'Разметка', 'Настройки', 'Сделки', and 'Настройки'. The current date range is '2024-05-15' to '2024-05-15'. Below the navigation, there are search filters for 'Поиск по фрагментам' (Search by fragments) and 'Поиск по полям из CRM/ATC' (Search by fields from CRM/ATC). The 'Поиск по фрагментам' section includes input fields for 'Клиент' (Client) and 'Сотрудник' (Employee), each with a 'Словарь или текст' (Dictionary or text) dropdown menu. The 'Поиск по полям из CRM/ATC' section includes dropdown menus for 'Отдел' (Department), 'ID сотрудника' (Employee ID), 'Город' (City), and 'Отдел' (Department). Below the filters, there are buttons for 'Найти звонки' (Find calls), 'Изменить фильтры' (Change filters), 'Очистить' (Clear), and 'Сохранить шаблон' (Save template). The search results show 'Найдено звонков 11057 из 11057' (Found 11057 calls out of 11057). A pagination bar shows '1' selected. The first call entry is displayed with a '74%' rating, '123' contacts, a phone number '+7 999 123 45 67', and a duration of '00:01:13'. The call transcript is visible below, showing the conversation between the employee and the client.

Импорт звонков

Звонки

Отчеты

Разметка

Настройки

Сделки

Настройки

2024-05-15 → 2024-05-15

Поиск по фрагментам ? Как искать Сохраненные шаблоны поиска (5) ▾

Клиент

Словарь или текст

Номер клиента

Словарь: Общий склад ×

Сотрудник

Словарь или текст

Номер сотрудника

Словарь: Кредит 7% ×

Трейд-ин ×

Список тегов или групп тегов

Тег: Визит в ДЦ ×

Поиск по полям из CRM/ATC ? Что это?

Отдел

Продажи

ID сотрудника

Город

Отдел

АСП × ▾

Сотрудник ▾

Санкт-Петербург × ▾

Select ▾

Найти звонки

Изменить фильтры

Очистить

Сохранить шаблон

Найдено звонков 11057 из 11057

< 1 2 3 ... 50 >

1

74%

123

+7 999 123 45 67

00:01:13

Теги

Клиент

Целевой ЧЛ

Ермакова Елена

Incoming

01:12/20:14

Текст звонка

Перевод ▾

00: **Сотрудник:** Автомобили с пробегом, меня зовут Сергей. Здравствуйте!

00: **Клиент:** Здравствуйте, хотела узнать по поводу автомобиля с пробегом. От пятисот

02 до семисот есть автомобили у вас?

Приветс

Уточне



Цели проекта

Основная цель - увеличение конверсии на визит в ДЦ

Аналитика

- Чистые данные для принятия управленческих решений
- Поиск успешных практик
- Сбор статистических данных о потребностях, возражениях и т.п.

Контроль

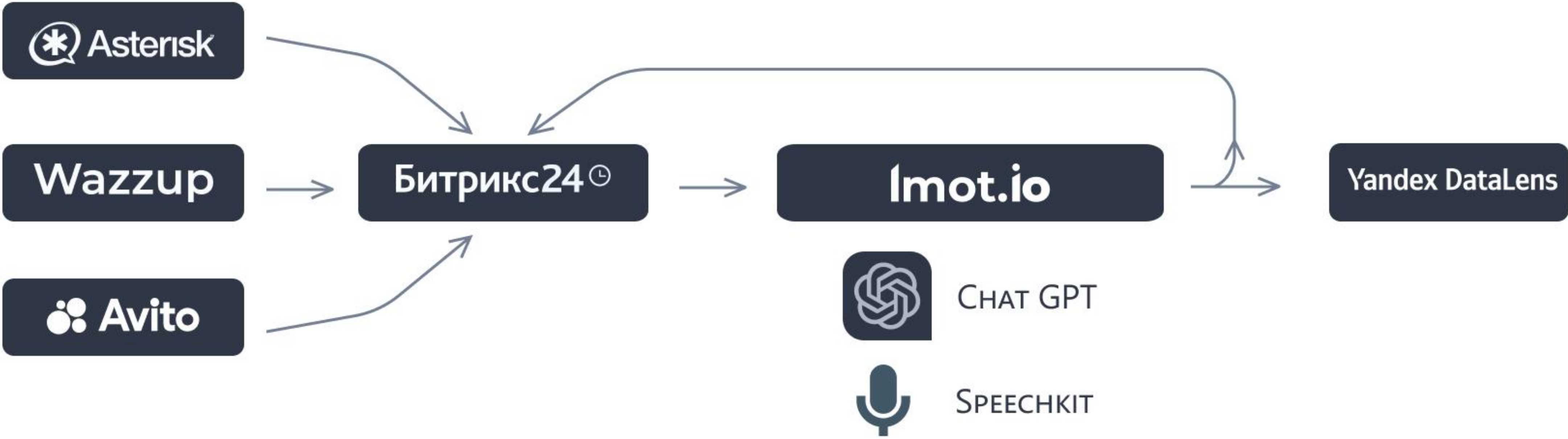
- Контроль выполнения задач в продажах: предложение услуг
- Контроль соблюдения этапов продаж
- Оперативный контроль в ДЦ через уведомления день в день

Автоматизация

- Ежедневная оценка 100% целевых звонков и чатов
- Выводы и речевые модули от нейросети
- Заполнение CRM



Как это работает?



Гибкий мониторинг оценки в сервисе

- Целевые звонки и чаты в едином окне
- Доступны транскрибация, прослушивание и общение с Нейросетью

The screenshot shows a call monitoring interface with two call records. The first call, dated 20.06.24 at 08:43, has a 93% AI analysis score and a score of 18.5. The second call, dated 20.06.24 at 08:50, has a 98% AI analysis score and a score of 19.5. Both calls are categorized as 'Встреча' (Meeting). A transcript window is open for the second call, showing a conversation between a client and a staff member.

Текст коммуникации

00:06 **Клиент** добрый а подскажите хотел бы пообщаться по поводу приобретения нового автомобиля ВА3 Lada Granta

00:13 **Сотрудник** как физическое юридическое лицо интересуетесь

00:16 **Клиент** физическая

00:17 **Сотрудник** ранее с кем

00:18 **Клиент** на

00:18 **Сотрудник** то общались из наших специалистов

00:21 **Клиент** уральской нет

00:23 **Сотрудник** ожидайте пожалуйста переведу вас на отдел продаж

00:25 **Клиент** ага

00:27 **Сотрудник** **отдел продаж**

00:29 **Клиент** а вы возьмите пожалуйста

00:31 **Сотрудник** что

00:31 **Клиент** а вы возьмите пожалуйста извините что так рано

00:34 **Сотрудник** конечно возьму

00:34 **Клиент** спасибо сергей интересует ВА3 Lada Granta есть сделка в другом дс

00:38 **Сотрудник** угу понял

00:50 **отдел продаж прагматика лада меня зовут олег здравствуйте сергей**



The image shows two vertical panels displaying checklists for call and chat evaluation. The left panel is for 'Чаты' (Chats) and the right panel is for 'звонки' (Calls). Both panels show a progress bar at the top indicating the current score out of a total possible score.

Чек-листы (Чаты) 8 из баллов 50%

- Приветствие 1 балл
- Узнал имя клиента 1 балл
- Инициативность 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл

Чек-листы (звонки) 19.5 из баллов 98%

- Приветствие.Представление 0,5 балла
- 0,5 балла
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 2 балла
- 1 балл
- 1 балл
- 1 балл
- 2 балла
- 7 баллов
- 1,5 балла
- 0,5 балла
- 1 балл
- 1 балл

Как оценивает нейросеть?

Пример промта для определения поведения

Дополнительные настройки

Вспомогательный текст

Это телефонный разговор клиента (физическое лицо) с дилерским центром, где сначала отвечает оператор колл-центра, а затем переводит на менеджера по продажам. Задача определить как сотрудник (менеджер по продажам) выявляет потребности у клиента, когда клиент сразу не назвал марку или модель автомобиля который его интересует. Действия как специалист отдела качества. Основной целью вопроса на выявление потребностей и пункты чек-листа, которые задает после того, как перевел звонка такому сотруднику как "Перевести, перевести, перевод, перевод, перевод, оставаться на линии" и другие подпадающие по смыслу, а так же сейчас будет перевод другому сотруднику.

Вот примеры вопросов, которые может задавать сотрудник (Менеджер по продажам):

- Какая максимальная бюджет на покупку автомобиля?
- Какие основные потребности и приоритеты в отношении автомобиля (например, размер, топливная экономичность, характеристики)?
- Предпочитаете более новые или подержанные автомобили (определенного года)?
- Как часто вы будете использовать автомобиль и для каких целей?
- Пункты чек-листа в автомобиле какие по вашим функциям или опциям?
- Как вы планируете приобретать автомобиль в кредит/под ле?
- Другие вопросы сотрудника направленные на сбор информации о клиенте и об интересах.

Вот примеры, которые не являются вопросами на выявление потребности:

- уточнение города,
- с кем до этого говорили,
- с кем уже общались,
- какой у вас вопрос,
- зачем планируете покупать,
- когда планируете покупать,
- до сколько работаете,
- автомобиль который вас интересует.

Пункт чек-листа "Узнал имя клиента". Оценивается обращение во время диалога. Менеджер по продажам не менее 2 раз. Менеджер может признать имя клиента когда его приветствует, когда с ним прощается, а также обращение к нему. Нельзя засчитывать обращение по имени и приветствие оператором колл-центра.

Пункт чек-листа "Приветствие". Оценивается выполнение одного или нескольких значений, которые менеджер

Обозначения для пункта чек-листа "Приветствие":

- Имя - означает, что менеджер по продажам поприветствовал клиента, к примеру сказал "Здравствуйте", "Добрый день".
- Имя - означает, что менеджер по продажам представил самого себя, т.е. назвал свое имя или имя и фамилию.
- Телефон - означает, что менеджер по продажам сам назвал свой отдел, к примеру сказал отдел продаж или отдел обслуживания.
- Сотрудник - означает, что менеджер по продажам представил компанию, к примеру сказал Прагматика или сет

Вопрос 2

Удалить вопрос

Название тега*

Резюме разговора

Комментарий

Вопрос*

О чем был этот разговор? Ответьте кратко о каком автомобиле говорил, почему клиент смотрит этот автомобиль, какой бюджет у клиента и с чем договорился.

Вопрос 3

Удалить вопрос

Название тега*

Рекомендации для продавца

Комментарий

Вопрос*

1. Какие возражения прозвучали от клиента?
2. Какие возражения получилось отработать?
3. Какие возражения не получилось отработать и почему?
4. Какие вопросы следовало ответить на возражения, чтобы убедить клиента?

Что пишет нейросеть?

- нейросеть оценивает каждый звонок и чат

Пример ответа на запрос рекомендаций

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

Выявление потребности
Задача: 7 а) Какой максимальный бюджет на покупку автомобиля? б) Каковы основные потребности и приоритеты в отношении автомобиля? в) Предпочитаете более новые или подержанные автомобили определенного года? г) Как часто вы будете использовать автомобиль и для каких целей? д) Нужны ли вам в автомобиле какие-то особые функции или опции? е) Как вы планируете приобретение автомобиля: в кредит/рент/каш?

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

Имя клиента (звонки)
Имя клиента - Алексей. Пункт чек-листа "Узнал имя клиента": Применил имя клиента.

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

Приветствие и представление (звонки)
Hello, Name

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

Возражения
А. Сотрудник столкнулся с возражениями типа 1 и типа 2. В. Отработал возражение

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

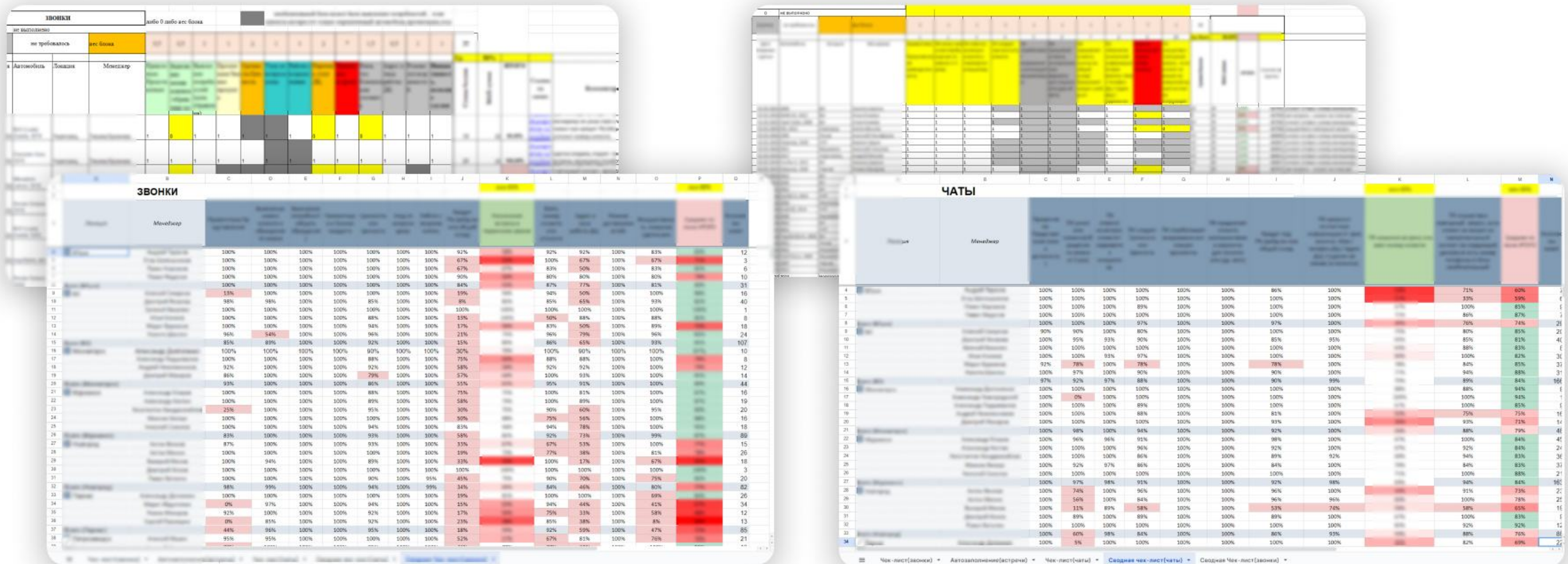
Резюме разговора
Этот разговор был о машине Daewoo Winstorm, которая была выставлена на продажу на Avito. Клиент по имени Алексей заинтересовался этим автомобилем и решил приехать посмотреть его в дилерский центр на улице Малая Балканская. У клиента был бюджет около двух тысяч седьмого года. В результате разговора клиент договорился приехать осмотреть автомобиль в течение часа, оператор записал его контактные данные для назначения тест-драйва и указал адрес дилерского центра для встречи.

🔍 GPT 03.06.2024, 09:24

Рекомендации для продавца
1. Возражения от клиента: - Клиент выразил сомнения по поводу покупки, но не конкретизировал их. 2. Сработанные возражения: - Оператор успешно уточнил у клиента информацию о машине, записал его на осмотр и тест-драйв. 3. Несработанные возражения: - Поскольку клиент не конкретизировал свои сомнения или возможные причины отказа от покупки, оператору было сложно предложить аргументы для убеждения. 4. Для убеждения клиента в случае высказывания общих сомнений можно было использовать следующие фразы: - "Приезжайте на осмотр, чтобы лично оценить автомобиль." - "Мы готовы ответить на все ваши вопросы и предоставить дополнительную информацию." - "У нас есть специалисты, которые помогут подобрать автомобиль по вашим требованиям." Также стоит активно задавать вопросы для выявления конкретных опасений или требований клиента и предлагать решение для каждого из них.

Были сводные гугл таблицы

- Ручной сбор данных
- Человеческий фактор



The image displays four overlapping screenshots of Google Spreadsheets, illustrating data collection and analysis for 'ЗВОНКИ' (Calls) and 'ЧАТЫ' (Chats).

Top Left Screenshot: ЗВОНКИ
 This spreadsheet shows a summary table with columns for 'не выполнено', 'не требовалось', and 'зв. блок'. It includes a detailed data table below with columns for 'Автомобиль', 'Товар', and 'Менеджер'. The data is color-coded, with green for positive status, yellow for warnings, and red for errors.

Top Right Screenshot: ЗВОНКИ
 This view shows a similar data table with a prominent yellow highlight across several rows, indicating a specific area of focus or a warning.

Bottom Left Screenshot: ЗВОНКИ
 This is a large, detailed spreadsheet showing a grid of data. The columns represent various metrics, and the rows list different managers. The cells contain numerical values, many of which are percentages (e.g., 100%, 92%, 85%).

Bottom Right Screenshot: ЧАТЫ
 This spreadsheet is titled 'ЧАТЫ' and follows a similar structure to the 'ЗВОНКИ' sheets. It contains a grid of data with percentages and is also color-coded to highlight different levels of performance or status.

Отчеты в сервисе

- Общий отчет по ДЦ
- У каждой локации свой отчет по звонкам и чатам
- Рейтинг сотрудников

Звонки рейтинг сотрудников
Под условия фильтра попало коммуникаций: 720 из 2290

Менеджер АСП	Анкет	Средний балл в %	Средний балл в %	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку
	Коммуникации						
Васильев Дмитрий	86	11.38	98.89%	84.19%	27.21%	12.79%	77.81%
Иванов Сергей	51	12.79	83.87%	84.71%	28.41%	9.8%	88.24%
Пронин Павел	42	15.38	78.78%	84.78%	84.28%	40.48%	85.24%
Костин Александр	33	13.27	85.38%	83.81%	88.87%	24.24%	83.84%
Иванов Иван	32	14.73	73.87%	80.82%	88.73%	28%	100%
Васильев Алексей	29	13.82	88.1%	83.87%	48.28%	27.83%	78.31%
Павлов Алексей	28	18.82	80.88%	88.71%	84.28%	18.71%	27.14%
Курин Кирилл	27	11.84	88.72%	48.18%	28.82%	11.11%	74.87%
Керемчикин Юрий	25	12.88	84.4%	78%	88%	4%	88%
Васильев Олег	22	14.81	74.88%	72.72%	27.82%	48.81%	88.81%
Белкин Михаил	21	13.88	88.4%	78.18%	82.28%	8.32%	78.18%
Смирнов Алексей	20	12.8	84.8%	88%	88%	8%	88%
Иванов Дмитрий	18	13.83	85.14%	84.84%	22.27%	38.88%	83.33%
Мурин Алексей	17	13.87	88.88%	100%	58.82%	82.84%	84.71%
Медведев Алексей	17	12.24	81.18%	82.21%	41.18%	17.81%	88.24%

Звонки по всем ДЦ
Под условия фильтра попало коммуникаций: 813 из 1955

[Экспорт в Excel](#) [Настройка таблицы](#)

Дилерский центр	Анкет	Средний балл в %	Средний балл в %	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	
	Коммуникации									
Павлов	46	18.11	78.84%	91.3%	63.04%	32.61%	95.65%	100%	54.35%	100%
Чернышев	14	18.14	78.71%							
Министров	36	18.88	84.31%							
Иванов	74	12.87	83.34%							
Петров Александр	53	14.88	74.28%							
КИА КИ	112	11.78	88.81%							
КИА Купчино	169	14.17	78.82%							
Мурин	63	18.12	85.82%							
Павлов	21	14.88	72.38%							
Васильев Олег	24	18.84	87.71%							
Васильев	812	12.38	88.24%							

Звонки ДЦ "КИА Купчино"
Под условия фильтра попало коммуникаций: 196 из 2290

Менеджер АСП	Анкет	Средний балл в %	Средний балл в %	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку	Доля (%) от коммуникаций, вошедших в строку
	Коммуникации					
Васильев Олег	22	14.81	74.88%	72.72%	27.82%	48.81%
Иванов Сергей	51	12.79	83.87%	84.71%	28.41%	9.8%
Иванов Александр	6	13.87	88.22%	83.22%	33.22%	18.87%
Курин Кирилл	27	11.84	88.72%	48.18%	28.82%	11.11%
Пронин Павел	42	15.38	78.78%	84.78%	84.28%	40.48%
Павлов Дмитрий	17	14.85	73.24%	78.47%	84.71%	11.78%
Керемчикин Юрий	25	12.88	84.4%	78%	88%	4%
Павлов Михаил	8	15.25	76.25%	100%	83.33%	33.33%
Васильев	196	12.78	88.88%	--	--	--

Стал дашборд на DATALENS

- Ежедневный сбор и вывод данных
- Рекомендации с речевыми модулями, как у тренера

Менеджер	Локация	Анкет	Средн. ИТОГО
Менеджер 1	Локация 1	Анкет 1	95
Менеджер 2	Локация 2	Анкет 2	92
Менеджер 3	Локация 3	Анкет 3	88
Менеджер 4	Локация 4	Анкет 4	85
Менеджер 5	Локация 5	Анкет 5	82
Менеджер 6	Локация 6	Анкет 6	78
Менеджер 7	Локация 7	Анкет 7	75
Менеджер 8	Локация 8	Анкет 8	72
Менеджер 9	Локация 9	Анкет 9	68
Менеджер 10	Локация 10	Анкет 10	65
Менеджер 11	Локация 11	Анкет 11	62
Менеджер 12	Локация 12	Анкет 12	58
Менеджер 13	Локация 13	Анкет 13	55
Менеджер 14	Локация 14	Анкет 14	52
Менеджер 15	Локация 15	Анкет 15	48
Менеджер 16	Локация 16	Анкет 16	45
Менеджер 17	Локация 17	Анкет 17	42
Менеджер 18	Локация 18	Анкет 18	38
Менеджер 19	Локация 19	Анкет 19	35
Менеджер 20	Локация 20	Анкет 20	32

Прагматика | Оценка качества

Чек-листы ЗВОНКИ Чек-листы ЧАТЫ

Регионы: | Дата звонка: | Больше 5 анкет

Локация: | Менеджер:

Сводная (Звонки) Рейтинг сотрудников

Иерархия Локация- Менеджер	Средн. ИТОГО	Средн. ИТОГО	Средн. ИТОГО
— Регионы	75,1%	64,6%	97,7%
1. СПб	84,4%	64,3%	99,7%
2. Екатеринбург	79,4%	55,6%	97,2%
3. Челябинск	60,8%	73,4%	96,0%

Список звонков

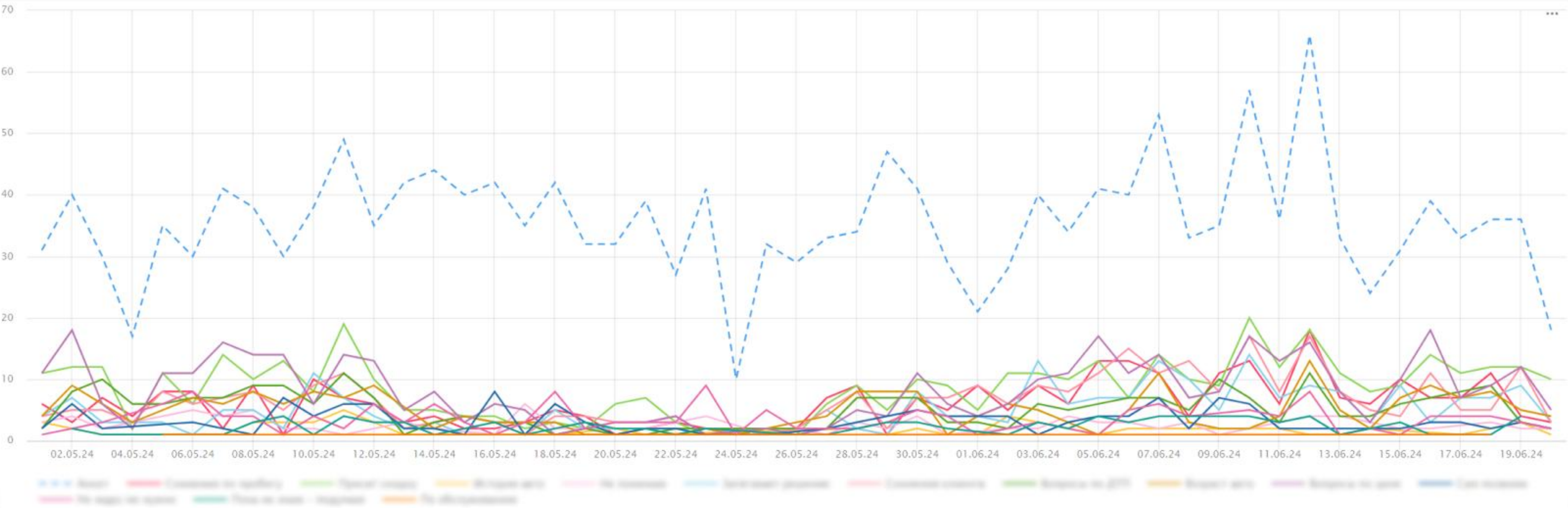
Дата	Локация	Менеджер	Балл	Средн. ИТОГО	Резюме разговора	Ссылка Imot	Ссылка B24
2023-10-27	Челябинск	Менеджер 1	95	95	Этот разговор был о покупке автомобиля VAZ 2121, выпущенного в 2019 году. Клиент интересовался данным автомобилем и хотел уточнить его техническое состояние, пробег, количество владельцев и общее состояние кузова. У клиента был намерен использовать наличные средства для оплаты при покупке нового автомобиля и рассматривал возможность сдать свой старый автомобиль (VAZ 2114) по трейд-ин. Клиент также интересовался возможной скидкой при обмене своего старого автомобиля на новый VAZ 2121. Он выразил желание подъехать для осмотра своего старого автомобиля и оценки его стоимости. В результате разговора клиент договорился предоставить контактный номер телефона менеджеру для последующей связи после завтра, чтобы назначить конкретную дату встречи для осмотра и оценки его текущего автомобиля перед возможной покупкой нового VAZ 2121 без трейд-ина.	Ссылка	Ссылка в B24
2023-10-27	Челябинск	Менеджер 2	95	95	Этот разговор был о продаже автомобиля Hyundai Solaris 2011 года выпуска красного цвета. Клиент интересовался возможностью приобретения данного автомобиля за наличный расчет. Бюджет клиента позволял ему рассмотреть покупку за наличные деньги. В ходе разговора клиент уточнил информацию о пробеге автомобиля, а также задал вопрос о возможности торга. Договоренности: - Менеджер подтвердил, что указанный на сайте цена	Ссылка	Ссылка в B24



Статистика возражений

Собираем статистику возражений

Локация	Анкет	Просит скидку, %	Вопросы по цене, %	Сомнения клиента, %	Сомнения по пробегу, %	Затягивает решение, %	Вопросы по ДТП, %	Возраст авто, %	Не надо/ не нужно, %	Сам позволю, %	Не понимаю, %	Пока не знаю - подумаю, %	История авто, %	По обслуживанию, %
г. Москва	100	15.00	10.00	12.00	8.00	18.00	5.00	10.00	3.00	7.00	2.00	15.00	1.00	1.00
г. СПб	80	12.00	8.00	10.00	6.00	15.00	4.00	8.00	2.00	5.00	1.00	12.00	0.50	0.50
г. Казань	60	10.00	7.00	9.00	5.00	12.00	3.00	7.00	2.00	4.00	1.00	10.00	0.50	0.50



ИТОГО

Результаты

- Скорость доставки обратной связи ОКК выросла с 24 часов до нескольких минут
- Рост конверсии в запись на 5% ежемесячно
- Соблюдение и улучшение показателей стандартов качества коммуникаций с клиентами (в звонках +15%, в чатах +10%)
- составлен аргументатор продаж на статистике возражений
- сформирован рейтинг сотрудников

Выгоды

- сервис оценивает качество коммуникаций автоматически 24 часа
- оценка 100% целевых звонков и чатов
- онлайн аудит и рекомендации каждого звонка и чата
- аналитика коммуникаций показала новую информацию для бизнеса
- Исключен человеческий фактор при оценке качества

Команда проекта



**Вячеслав
Чупраков**

Заместитель ИТ
директора по
инфраструктуре
и сервисам



**Виктория
Чибышева**

Директор по
маркетингу
направления
АСП



**Антон
Близнюков**

Директор по
DIGITAL



**Флёна
Анисимова**

Руководитель
отдела контроля
качества



**Тимур
Трошкин**

Руководитель
компании
подрядчика
SPICE 360