

Речевая аналитика звонков и голосовой тренажёр

Система оценки и обучения продавцов



100% звонков

Под контролем

2 недели

Первичная настройка и интеграция

Локальный контур

или защищённое облако партнёра (152-ФЗ)

ЧАСТЬ 1

Речевая аналитика

ЧТО ДЕЛАЕТ

- **Оценивает каждый звонок.** Соответствие сценарию, стоп-фразы, реакция клиента, допродажа, работа с жалобой.
- **Собирает профиль оператора.** Сильные и слабые стороны, рейтинги, индекс удовлетворённости, портрет клиента.
- **Даёт сигналы руководителю.** Вы держите контроль - сразу приходят уведомления о критичных отклонениях и инцидентах.

2.5 руб.Стоимость
обработки 1 мин.**+10%**

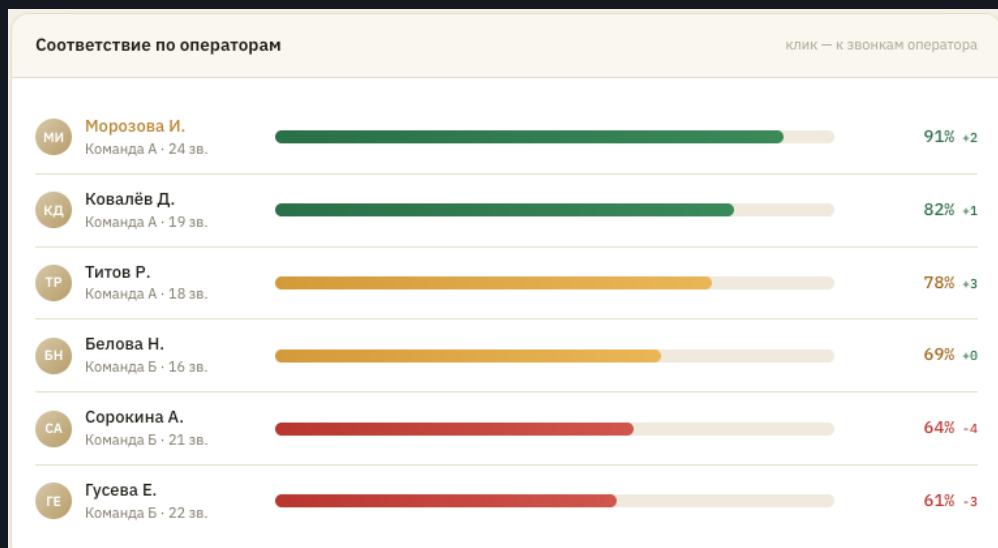
Конверсия в продажу

2 недели

до первых результатов

Прирост конверсии считаем на ваших данных в ходе пилота.

ФРАГМЕНТ ИНТЕРФЕЙСА · СООТВЕТСТВИЕ ПО ОПЕРАТОРАМ



КАК ВСТРАИВАЕТСЯ

- Интеграция с Битрикс24 и любой телефонией.
- Развёртывание в контуре заказчика или в защищённом облаке партнёра (152-ФЗ).
- Опция: суфлёр с подсказками оператору в реальном времени. Нужна телефония с потоковой передачей.

ЧАСТЬ 2

Голосовой тренажёр операторов

Обучение операторов на типичных сценариях

Проблема

Обычно обучение проводить дорого и трудоемко, а его эффективность сложно померить. Мы предлагаем систему замкнутого цикла: находим сложности в звонках и сразу тренируем их исправить в разговоре с ИИ.

Как работает

Оператор голосом разговаривает с виртуальным клиентом: тот сомневается в цене, требует аналог дешевле, возвращается с претензией. Сценарии строим на реальных провалах из аналитики.

Что даёт

Новичок выходит на нужный уровень быстрее, качество разговоров выравнивается, лучшие практики передаются между продавцами.

Пример тренировочного диалога. Сценарии собираем на реальных провалах из аналитики.

ТРЕНИРОВКА · СЦЕНАРИЙ «ДОРОГО»

Виртуальный клиент

У конкурентов дешевле на пять тысяч. Зачем мне брать у вас?

Оператор

Понимаю. Давайте сравним, что входит в цену: у нас доставка и установка уже включены.

Виртуальный клиент

А если я откажусь от установки?

Персональных данных в тренировках нет: оператор говорит с моделью по сценарию, записи клиентов в тренажёр не попадают.

ПРОБЛЕМА

Отдел качества слушает 1–2% звонков

Основная часть звонков остается без контроля

Выборка вместо потока

Контролёр успевает прослушать несколько десятков звонков в месяц. Что менеджеры сделали в остальных, не знает никто.

Допродажа зависит от человека

Один менеджер предлагает доставку и установку в каждом звонке, другой – раз в десять. Разницу никто не считает.

Обратная связь опаздывает

Разбор доходит до менеджера через неделю. К этому времени разговор уже не вспомнить, а сделка потеряна.

Оценка субъективна

Два проверяющих ставят разные баллы за один и тот же звонок. Менеджеры это чувствуют и не доверяют оценке.

РЕШЕНИЕ

Как работает система

01

Забираем записи

Ночью система обрабатывает вчерашние разговоры из вашей телефонии либо Битрикса по расписанию.

02

Переводим в текст

С разделением ролей: где говорит менеджер, а где клиент.

03

Оцениваем

По каждому критерию чек-листа: выполнено, не выполнено или не применимо – с цитатой из разговора.

04

Считаем балл

Балл по формуле, которую вы утвердили. Нецелевые звонки система отсекает сама.

05

Показываем

Утром руководитель открывает готовую панель. Критичные случаи приходят в Telegram сразу.

Платформа готовая

Нам нужно только настроить критерии оценки под вашу специфику, подключить телефонию и структуру отдела продаж.

Данные остаются в России

Разворачиваем в вашем контуре или в защищённом облаке партнёра с соответствием 152-ФЗ. Оборудование покупать не нужно.

ЧТО ОЦЕНИВАЕТ ИИ

Оценка идёт по вашим критериям

Критерии и веса берём из вашего стандарта разговора. Пример структуры для розничных продаж по телефону:

Открытие Приветствие, представление, имя клиента, регион	15	Выявление потребности Задача клиента, уточняющие вопросы по параметрам и объёму	15	Презентация и допродажа Подбор под запрос, аналоги, сопутствующие товары, услуги	30
Возражения Отработка цены, сроков, сравнения с конкурентом	10	Закрытие Инициатива оформить заказ, ориентир по срокам и наличию	15	Оформление и этика Подтверждение данных, следующий шаг, вежливость	15

Каждая оценка идёт с подтверждением

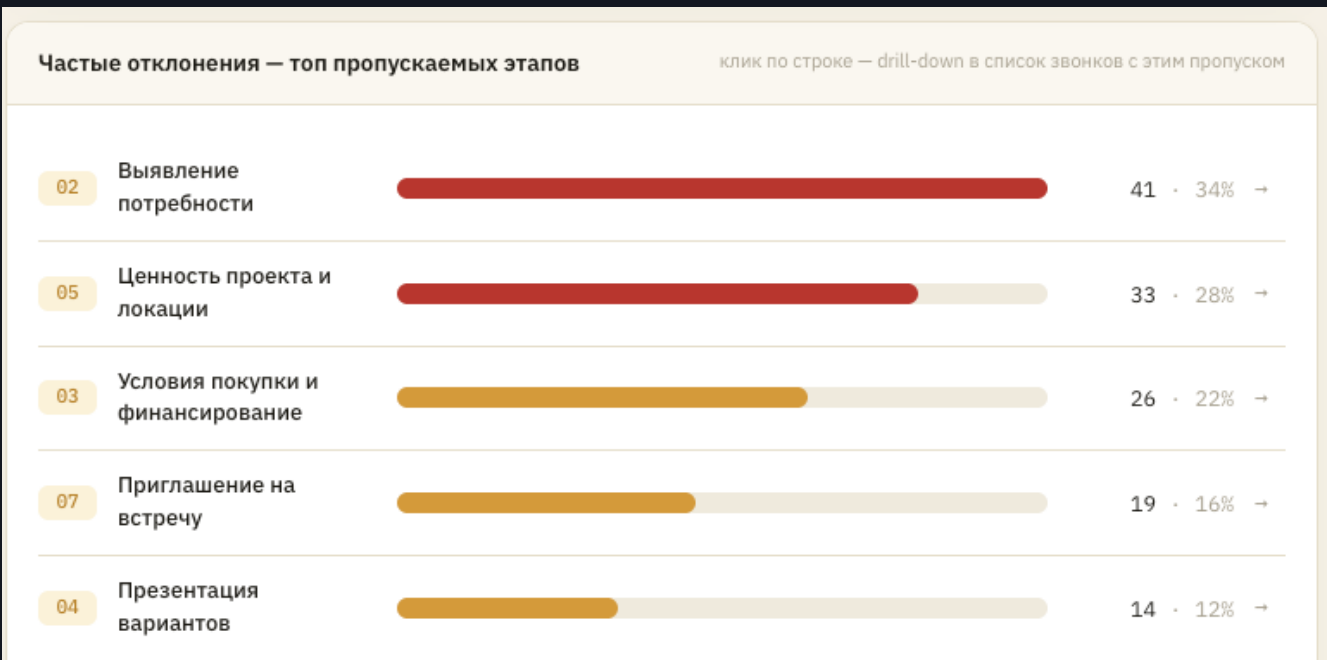
Под каждой оценкой стоит фрагмент разговора.

Веса в примере суммируются в 100. Итоговый набор критериев согласуем с вашим отделом контроля качества.

ИНТЕРФЕЙС

Что видит руководитель

ФРАГМЕНТ ИНТЕРФЕЙСА · ТОП ПРОПУСКАЕМЫХ ЭТАПОВ



34% звонков — без выявления потребности

41 разговор за период. Клик по строке открывает список этих звонков с цитатами.

Панель по операторам

Балл по каждому, разбивка по командам и сменам, динамика по неделям. Видно западающие оценки и проблемные места.

Карточка звонка

Резюме разговора, заключение по каждому критерию с цитатой, точки роста. Разбор за 1–2 минуты вместо 8–12.

Сигналы

Жалоба клиента, звонок без оформления заказа, пропуск ключевых шагов – отправляем уведомление в Telegram. Спорные записи уходят на ручную проверку.

СРОКИ

Запуск за 2 недели

Неделя 1

Подключение и настройка

- Подключаем телефонию, настраиваем выгрузку и справочник менеджеров
- Поднимаем расшифровку, проверяем качество на ваших записях
- Настраиваем оценку по вашему чек-листу и формулу расчёта
- В конце недели отдаём первые оценённые звонки

Неделя 2

Калибровка и приёмка

- Ваш контролёр размечает 20 звонков параллельно с ИИ
- Сверяем результат по каждому критерию, правим формулировки
- Повторный прогон, приёмка, обучение руководителей
- Выход на весь поток звонков

ЧТО НУЖНО ОТ ВАС

Доступ к записям звонков

Список менеджеров

Контролёр на два рабочих дня

СТОИМОСТЬ

СКОЛЬКО ЭТО СТОИТ

Разовая настройка

Подключение телефонии, настройка оценки под ваш чек-лист, панель и карточка звонка, сигналы, калибровка, обучение руководителей

от 100 000 руб.

Обработка звонков

Оплата за фактический объём. Записи короче 20 секунд не тарифицируем

2,5 руб. за минуту

Голосовой тренажёр

Опция. Настройку сценариев считаем отдельно после первых результатов аналитики

80 руб. за созвон

5 руб.

стоит разбор двухминутного звонка системой

50–70 руб.

стоит тот же разбор у контролёра

О НАС

7 Красных Линий

ИТ-интегратор: внедряем ИИ в процессы среднего и крупного бизнеса.

154

проекта

150+

компаний-клиентов

150+

инженеров

6

городов присутствия

Языковые модели и агенты

Ассистенты продаж и поддержки, базы знаний, генерация документов

Машинное обучение

Скоринг клиентов, оценка рисков, предсказание отказов оборудования

Аналитика и данные

Хранилища, очистка данных, BI-отчётность и визуализация

Встраивание в процессы

Интеграции с телефонией, CRM и учётными системами, обучение команды

Финтех · Госсектор · Промышленность · Ритейл · ИТ · Образование

info@7rlines.com · +7 (495) 198-14-77 · 7rlines.ru