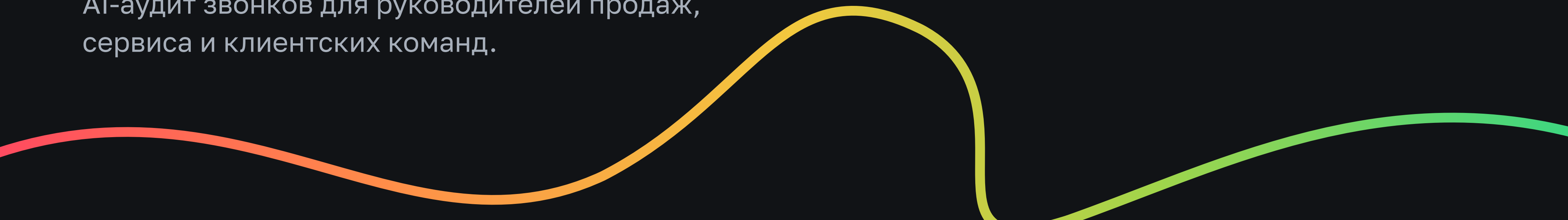


callauditor

**Слышать разговоры.
Управлять качеством.**

AI-аудит звонков для руководителей продаж,
сервиса и клиентских команд.



02:10 / КЛИЕНТ

**«У другого поставщика
дешевле. Пока подумаю.»**

Задача есть.

Оборудовать офис на 20 рабочих мест.

Продолжение не определено.

Сравнение не разобрано. Контакт не назначен.

Вымышленный пример. На следующих слайдах — его разбор в настоящем кабинете.

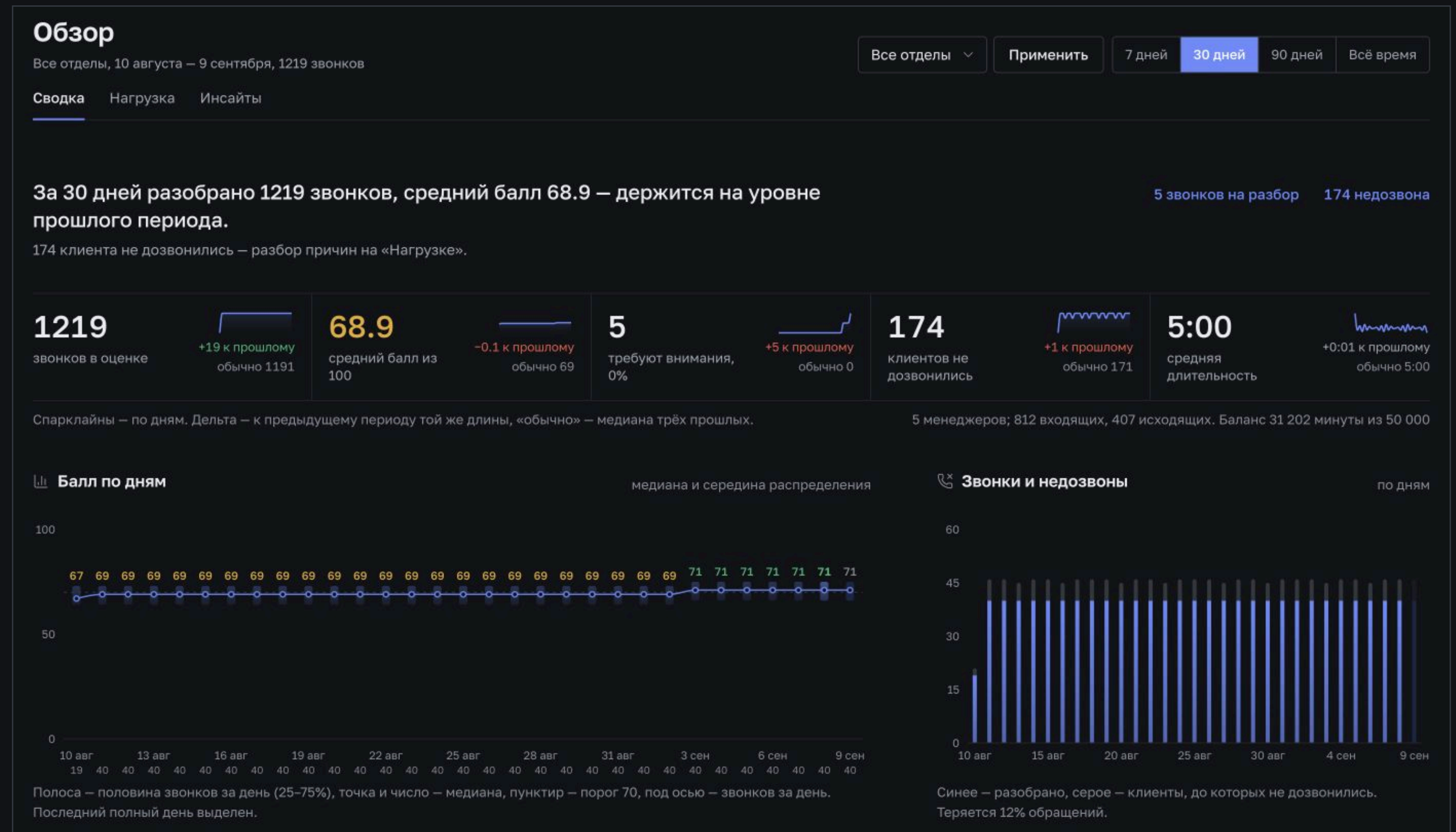


Руководитель видит главное.

5

ЗВОНКОВ
требуют внимания

Сначала — приоритет.
Затем — детали звонка.



Обзор → выбранный разговор → управленческое действие. Демонстрационные данные.

Объём записей растёт. Внимание руководителя ограничено.

2 000

ЗВОНКОВ

×

4

МИНУТЫ

133

часа 20 минут

Только прослушать записи.
Без заметок и обратной связи.

Расчётный пример объёма работы. Это не заявленная экономия времени.



От реплики — к сотруднику и компании.

01

Разговор

Проверить конкретную реплику.

Расшифровка · оценка
Следующий шаг

02

Сотрудник

Выбрать навык для практики.

Динамика · навыки · сравнение

03

Компания

Найти общую причину.

Темы · спрос · нагрузка

Начните с разговоров, где нужен руководитель.

5 звонков на разбор

Прочитать причину.
Открыть разговор.
Проверить вывод.

Требуют внимания

Все отделы, 5 звонков на разбор из 3600

Все звонкиТребуется вниманияГорячие лиды

Все отделыПрименитьПоказать просмотренные

5срочно

0на внимании

0уже просмотрено

0%доля от разобранных
5 из 3600

2менеджеров с флагами

Флаг и его уровень ставит разбор звонка. «Просмотрено» убирает звонок из новых, но из сводки не убирает.

Срочно

5 звонков

Клиент	Менеджер	Отдел	Дата	Почему подняли флаг	Температура	Балл	
70000001032	Артём Соколов	Продажи	09.09.2026, 12:38	Цена не отработана; следующий контакт не согласован	Тёплый	60	Просмотрено
70000001015	Сергей Белов	Продажи	09.09.2026, 11:40	Цена не отработана; следующий контакт не согласован	Тёплый	61	Просмотрено
70000001072	Артём Соколов	Продажи	08.09.2026, 12:38	Цена не отработана; следующий контакт не согласован	Тёплый	59	Просмотрено
70000001112	Артём Соколов	Продажи	07.09.2026, 12:38	Цена не отработана; следующий контакт не согласован	Тёплый	60	Просмотрено
70000001152	Артём Соколов	Продажи	06.09.2026, 12:38	Цена не отработана; следующий контакт не согласован	Тёплый	60	Просмотрено

Жалоба, угроза ухода или возврата, рискованное обещание — реагировать сразу.

«Просмотрено» означает проверку разговора. Демонстрационные данные.

В одной карточке – суть, оценка и следующий шаг.

О чём был разговор, почему он требует внимания и как его продолжить.

Общий балл

61 из 100

средне, есть что разобрать

Приветствие и идентификация запроса

12 / 15

Точность ответа

21 / 35

Решение или корректная эскалация

12 / 30

Тон и клиентоориентированность

16 / 20

Клиент подбирает оборудование для офиса на 20 рабочих мест. Важна доставка до пятницы. Цена выше конкурента; критерии сравнения не выяснены. Менеджер обещал расчёт, но время следующего контакта не согласовал.

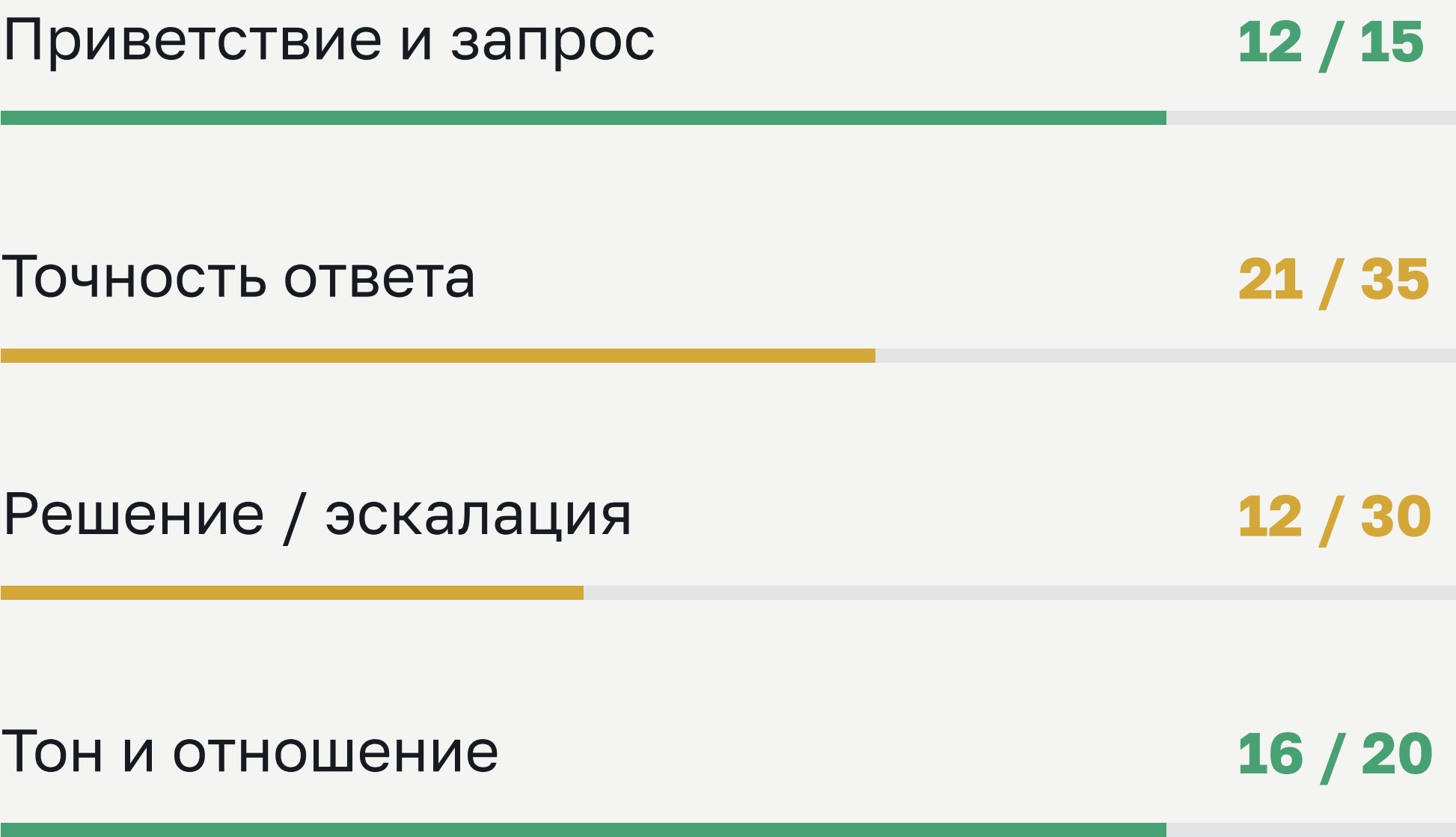
■ Тёплый клиент

Есть конкретная задача и срок, но клиент сравнивает цену.

Следующий шаг

Уточнить состав предложения конкурента, показать разницу и согласовать время обсуждения расчёта.

Баллу можно задать вопрос: «Почему 61?»



12 + 21 + 12 + 16 = 61

Демонстрационный разбор по действующей рубрике. Неприменимые этапы не снижают итог.

61 из 100

Главная точка разбора

Продолжение
не согласовано.

Решение или корректная эскалация

4 / 10

Не согласованы дата и время следующего контакта

Чтобы получить 10: Не согласованы дата и время следующего контакта

12 из 30

Вернитесь к той самой реплике.

 **Расшифровка**

 Копировать

0:00 **Менеджер** Здравствуйте! Компания «Север», Сергей. Чем могу помочь?

0:26 **Клиент** Нужно оборудование для нового офиса на 20 рабочих мест.

0:52 **Менеджер** Подскажите, когда планируете запуск?

1:18 **Клиент** В следующий понедельник. Важно привезти всё до пятницы.

1:44 **Менеджер** Подберу комплект и отправлю предложение сегодня.

2:10 **Клиент** У другого поставщика дешевле. Пока подумаю.

2:36 **Менеджер** У нас качественное оборудование. Пришлю расчёт, посмотрите.

3:02 **Клиент** Хорошо, отправляйте на почту.

3:28 **Менеджер** Спасибо за звонок. Всего доброго!

Клик по реплике перематывает запись на это место. Распознавание не идеально: имена, цифры и термины иногда искажаются.

02:10 / КЛИЕНТ

«У другого поставщика дешевле. Пока подумаю.»

Менеджер ответил общим аргументом о качестве. Сравнение не состоялось.

Клик по реплике — переход к этому моменту записи.

Подготовьте конкретный вариант ответа.

«Давайте сравним
одинаковую комплектацию».

Рекомендация привязана к затруднению клиента.

 **Разбор: как надо было**

готовый ответ под ваш бизнес

Возражение/затруднение: Стоимость / бюджет
«У другого поставщика дешевле. Пока подумаю.»

Понимаю, цена важна. Подскажите, что входит в предложение другого поставщика: доставка, настройка, гарантия? Давайте сравним одинаковую комплектацию, чтобы вы видели итоговую стоимость.

Этап не пройден: Решение или корректная эскалация
«Не согласованы дата и время следующего контакта»

Отправлю расчёт сегодня до 16:00. Удобно завтра в 11:00 созвониться на десять минут и обсудить варианты?

Обсудите формулировку с сотрудником и адаптируйте её к ситуации.

Демонстрационные данные и пример рекомендации.

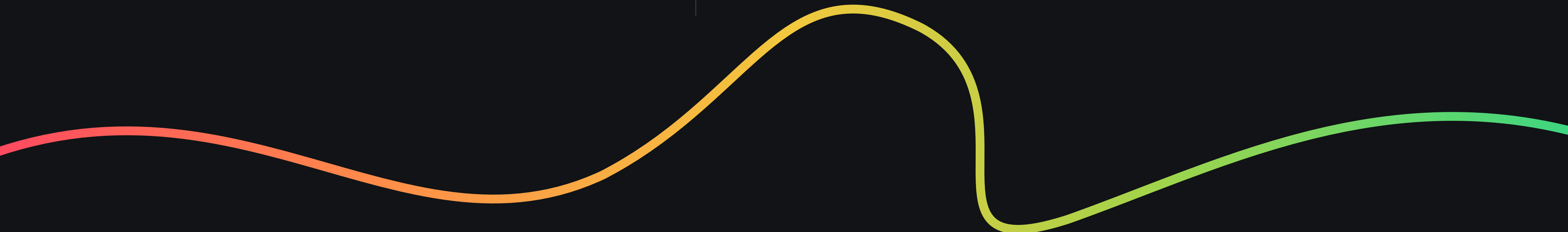
Обратная связь, которую можно применить.

ОБЩИЙ СОВЕТ

«Лучше отрабатывай
возражения».

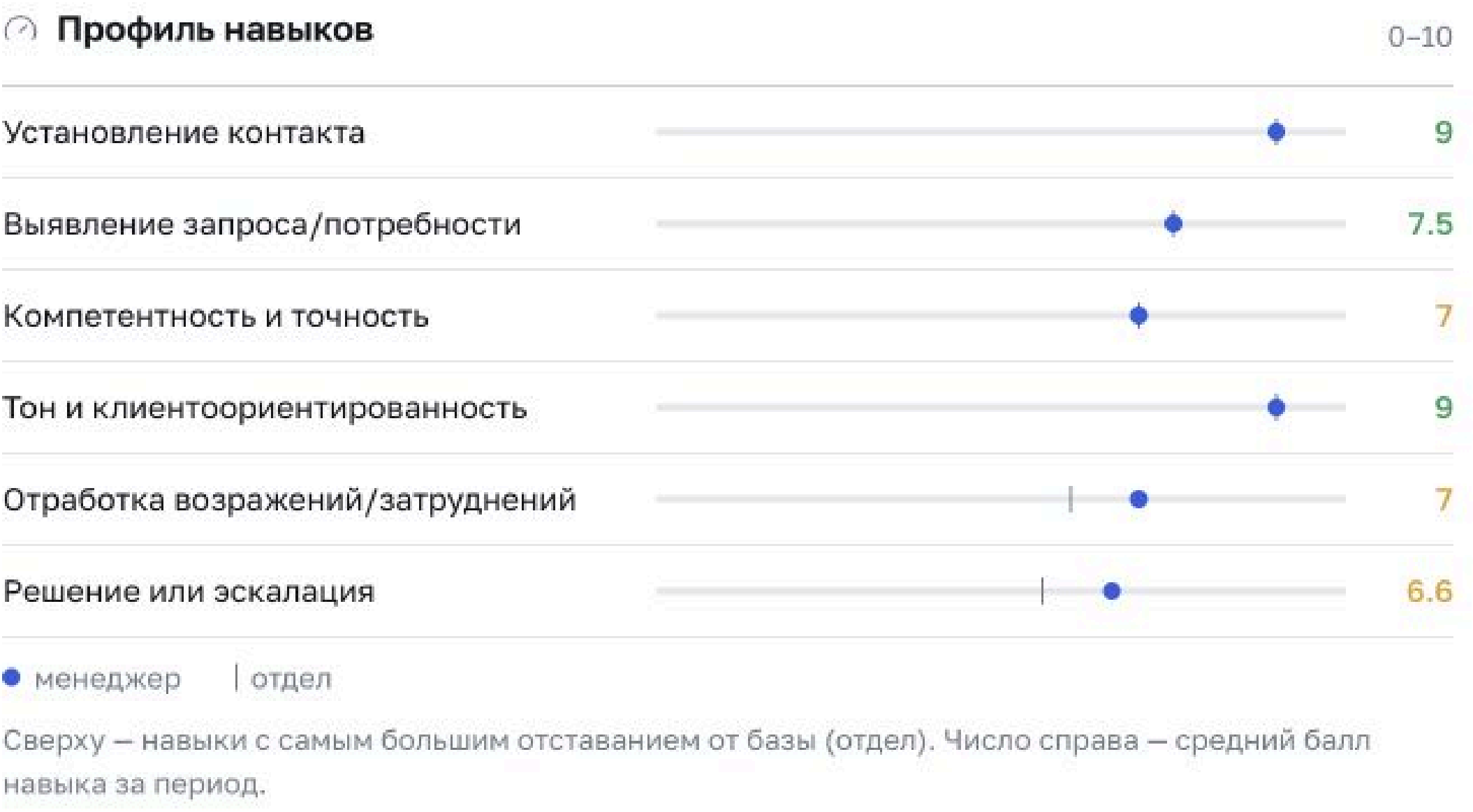
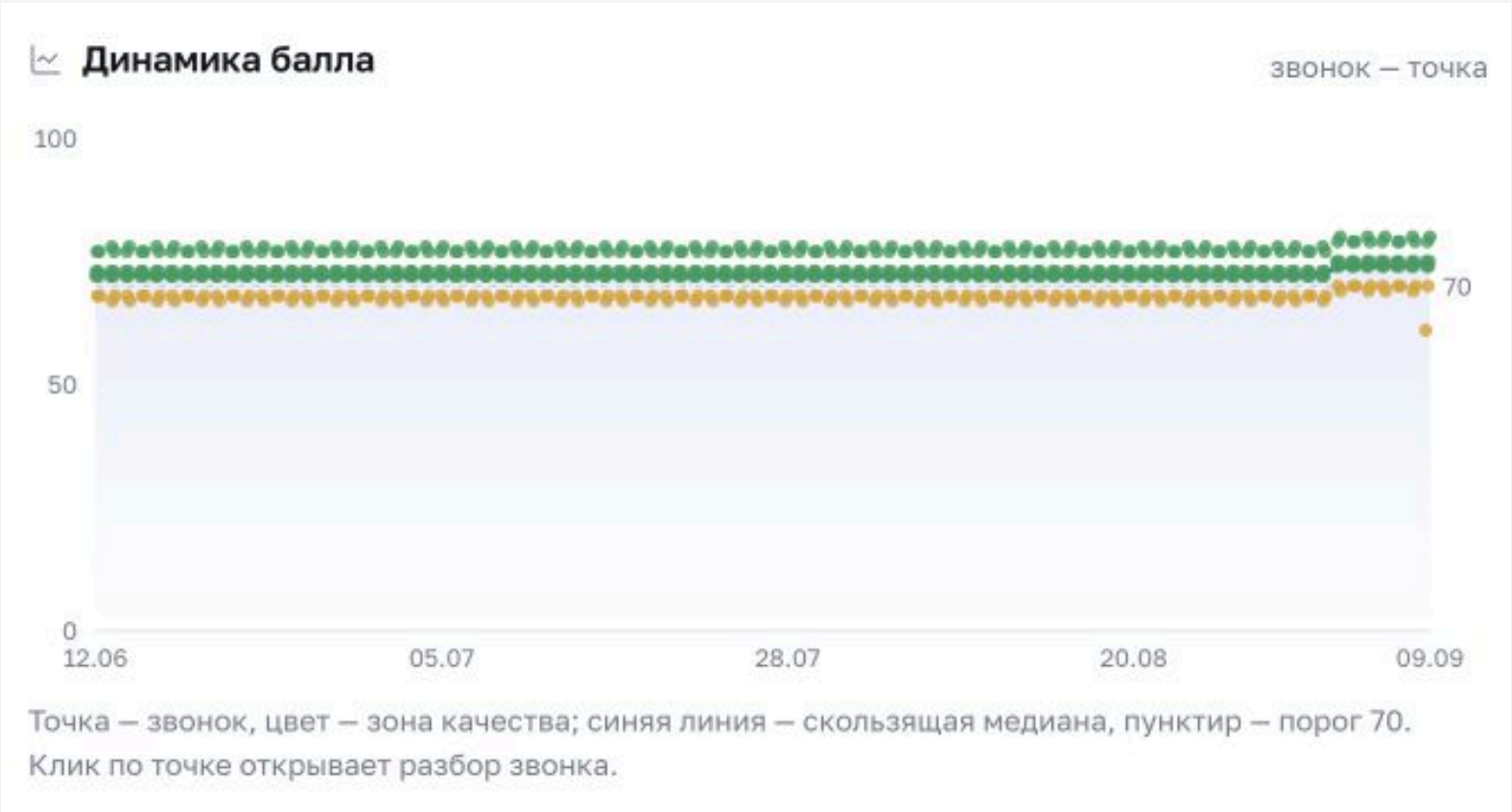
КОНКРЕТНОЕ ДЕЙСТВИЕ

**«Уточни, что входит
в цену другого
поставщика».**



Посмотрите, повторяется ли проблема.

Динамика, навыки и конкретные звонки — в профиле сотрудника.



Один звонок — повод проверить историю, а затем выбрать тему для практики.

01
Найти устойчивую тему

Реальный интерфейс. Демонстрационные данные.

02
Открыть примеры звонков

03
Выбрать навык для практики

Сравнивайте одинаковые параметры.

Менеджер	Отдел	Звонков	Общий балл	Контакт	Потребность	Компетентность	Возражения	Решение	Тон	Минут
1 АВ Анна Волкова	Продажи	720	76.7	9	7.5	7	8	7.6	9	3600.0
2 СБ Сергей Белов	Продажи	720	72.6	9	7.5	7	7	6.6	9	3598.0
3 МО Мария Орлова	Продажи	720	68.7	9	7.5	7	6	5.6	9	3600.0
4 ОМ Олег Миронов	Продажи	720	64.7	9	7.5	7	5	4.6	9	3600.0
5 АС Артём Соколов	Продажи	720	60.7	9	7.5	7	4	3.6	9	3600.0
Среднее по команде		—	69	9	7.5	7	6	5.6	9	3599.6

3,6 — 7,6

Разброс в параметре «Решение или эскалация».

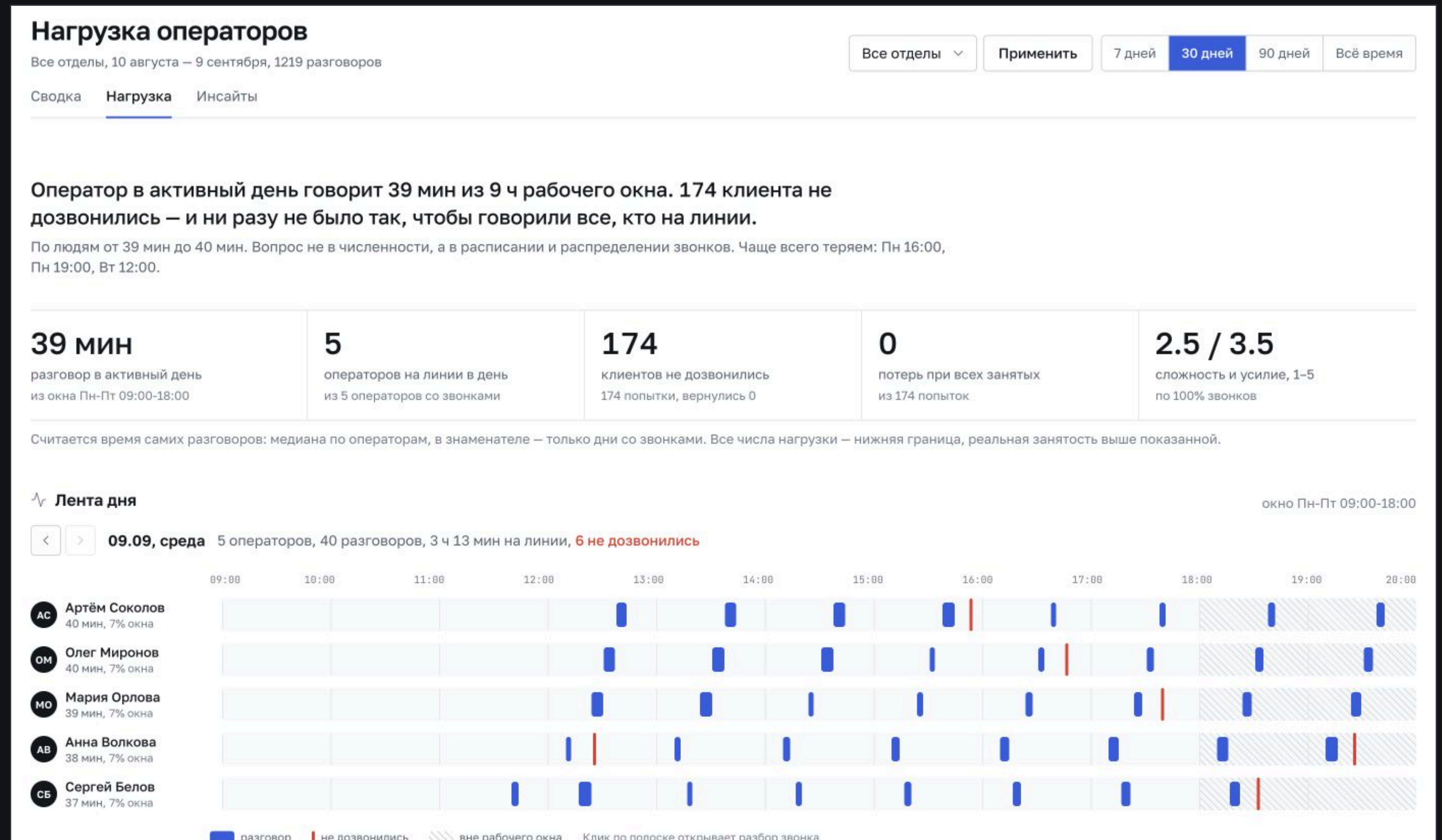
Выберите навык и реальные звонки для практики.

Проверьте, где теряются обращения.

174

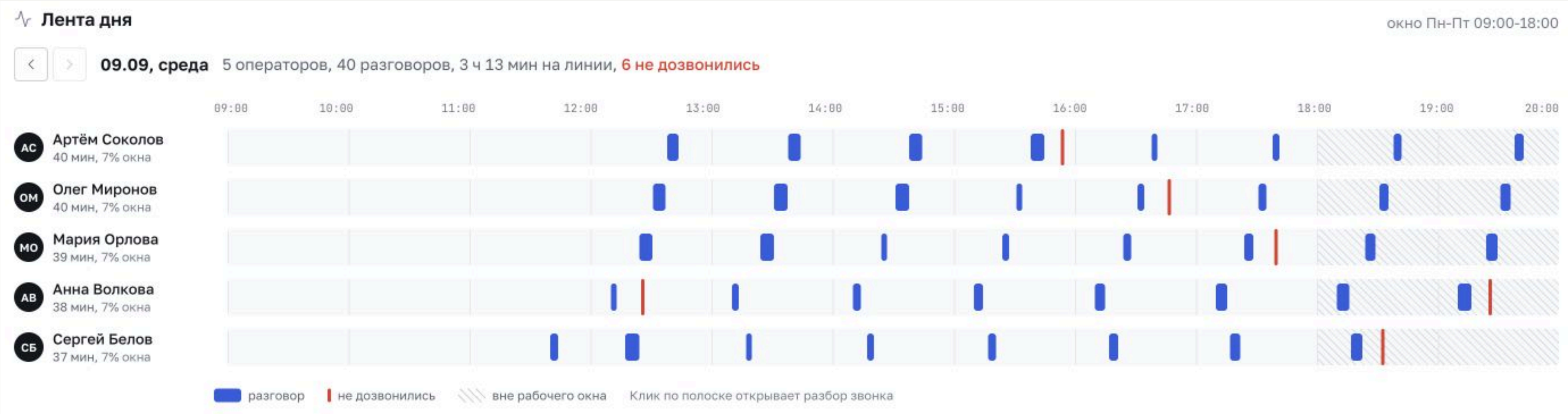
недозвона
за выбранный период

Проверьте расписание
и распределение
ЗВОНКОВ.



Нагрузка показывает время разговоров, а не всю занятость. Демонстрационные данные.

На одной ленте – разговоры и недозвоны.



Разговор

Открыть запись и разбор

Недозвон

Проверить момент потери

Рабочее окно

Учесть расписание

Пауза между разговорами не равна простою. Демонстрационные данные.

Повторяющаяся тема — вопрос к бизнесу.

305
упоминаний
СТОИМОСТИ

Темы возражений и рисков

5 тем

#	Тема	Частота	К прошлому периоду	Холодные с неотработанным
1	Несоответствие запросу возражение	305	+2%	0%
2	Сроки возражение	305	+2%	0%
3	Стоимость / бюджет возражение	305	+2%	0%
4	Сравнение альтернатив возражение	304	+1%	0%
5	Конкурент риск	5	новое	0%

Частота — сколько раз тема встретилась во всех звонках периода; полоса — относительно самой частой (у «Другого» полосы нет — это мусорная корзина, а не тема). «Холодные с неотработанным» — доля звонков по теме, где клиент остался холодным и возражение не отработали: честный прокси утекающих сделок, а не реальный исход. Сравнение — с предыдущим периодом той же длины. Клик по строке открывает звонки с этой темой.

- Проверить предложение.
- Обновить аргументацию.
- Вернуться к новым разговорам.

Клиенты подсказывают, чего не хватает в предложении.

«Нужен комплект в чёрном цвете».

🕒 Спрос, который не закрыли	упоминаний за период
Нет в наличии напр.: Клиенту нужен комплект в чёрном цвете; доступен только белый.	173

173

упоминания неудовлетворённого спроса
Повод проверить ассортимент, наличие и процесс поставки.

Объясните сервису, что важно вашему бизнесу.

Компания

Что предлагаете

Клиенты

С чем обращаются

Хороший результат

К чему нужно прийти

Бизнес-контекст для оценки

Компания «Север» поставляет оборудование для офисов. Клиенты — малый и средний бизнес. В разговоре важно уточнить задачу, количество рабочих мест и срок запуска; объяснить комплектацию, доставку и гарантию. Если клиент сравнивает цену, уточнить состав альтернативного предложения. Завершать разговор конкретной договорённостью: что отправляем, к какому сроку и когда обсуждаем решение.

Опишите компанию, клиентов и цели обращений. Если оставить пустым — применяется универсальная рубрика без отраслевых уточнений.

Критерии рубрики едины. Контекст уточняет интерпретацию разговора.

Заполненный демонстрационный контекст компании.

Путь записи в CallAuditor.

Новофон
или аудиофайл

Расшифровка

AI-разбор

Кабинет



Запись разговора
и данные звонка

Реплики, роли
и таймкоды

Оценка, причины
и следующий шаг

Звонки, команда
и общая картина

Контекст компании помогает интерпретировать разговор.

Три решения, которые станут проще.

01 Руководителю

Какие звонки открыть первыми

02 Тимлиду

Что изменить в следующем ответе

03 Бизнесу

Какую проблему проверить в предложении

Ценность появляется в следующем разговоре.

01

Заметить

Выбрать один момент

02

Разобрать

Проверить реплику

03

Договориться

Согласовать ответ

04

Проверить

Открыть новые звонки

callauditor

Начните с одного разговора.

Выберите момент. Обсудите ответ.
Вернитесь к следующему звонку.

callauditor.ru

Доступ по запросу. Регистрация закрыта.