

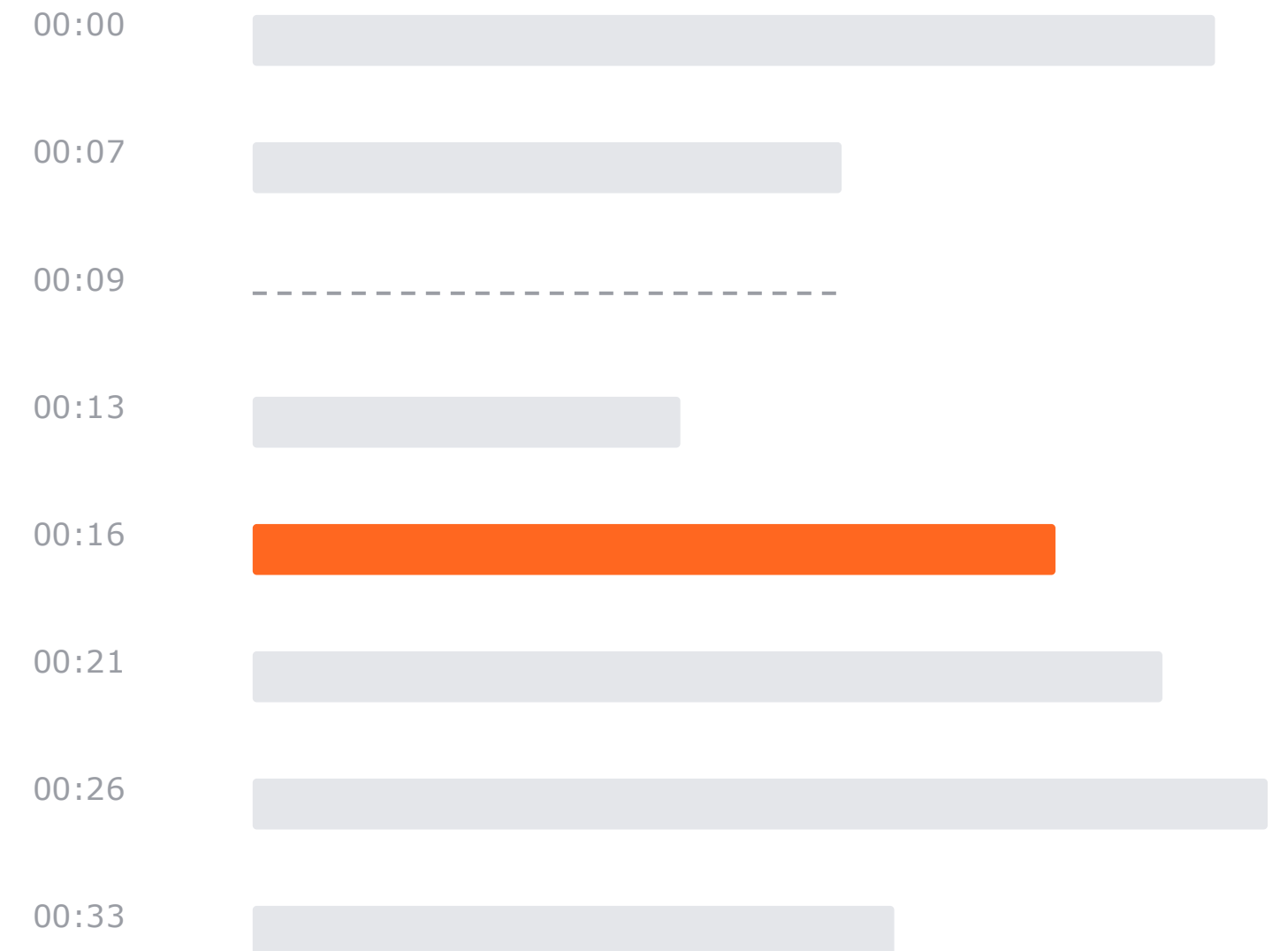
CCWeek 2026 · поток «Технологии»

Данные, которые молчат

Как архив диалогов КЦ превратить в выручку и удержание клиентов

ДЕЛО № 101/11/7

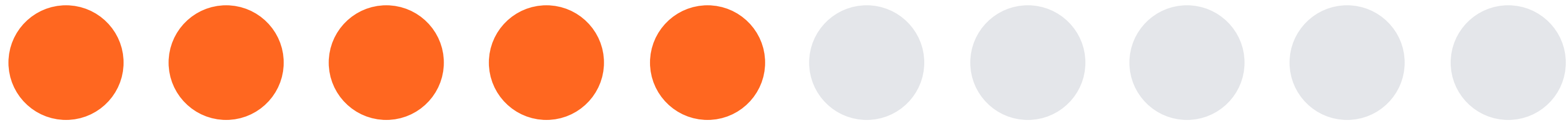
Никита Киселев · Naumen



В скольких продажных разговорах из 10 оператор прямо предлагает оформить?



В скольких продажных разговорах из 10 оператор прямо предлагает оформить?



≈ 5 из 10

В половине продажных разговоров так и не прозвучало «давайте оформим»

С «давайте оформим»: банк, исходящие продажи 46% · ритейл 47%

Дело

Версии

Улики

Повороты

Разоблачение

Резолюция

Материалы дела: около ста тысяч показаний

NAUMEN



11 компаний в 7 отраслях



Компании не называем: это условие, на котором с нами делятся данными

Аудиты команды Naumen: ИИ-аналитика звонков, статистика, ручная проверка · методики различаются, показываем диапазоны

Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

00:00
КЛИЕНТ

Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР

Секунду, посмотрю...

00:09–00:13

----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР

К сожалению, сейчас нет.

00:16
КЛИЕНТ

Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР

Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте.

00:26
КЛИЕНТ

Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю.

00:33
ОПЕРАТОР

Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

Оценка качества: 9 из 10

условный пример

Почему клиент не купил?

Протокол допроса № 1

00:00 Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07 Секунду, посмотрю...

00:13 К сожалению, сейчас нет.

00:16 Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21 Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте.

00:26 Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю.

00:33 Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

Оценка качества: **9 из 10**
условный пример



Запомните свой голос: приговор огласим в конце

У звонка железное алиби: чек-лист

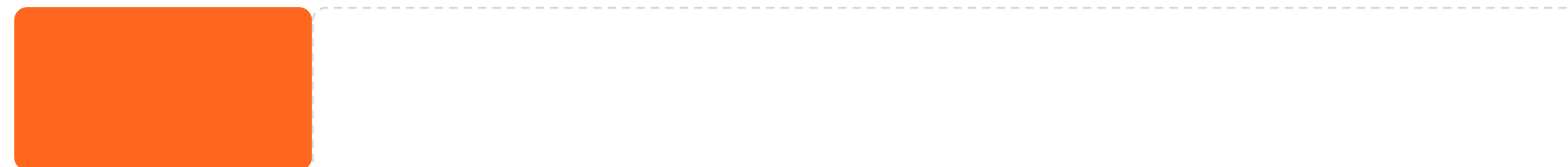
NAUMEN

Балл чек-листа QA



96–99%

Оформлено



≈ 19%

Ритейл: обе цифры по одним и тем же звонкам

DIY-сеть

r = 0,01

качество общения
операторов и их
продажи: связи нет

оценка общения моделью
Naumen

Алиби подтверждает вежливость. Куда делась выручка, оно не объясняет

Дело

Версии

Улики

Повороты

Разоблачение

Резолюция

Осмотр места: три улики



Какие улики видите? Кричите с места

00:00
КЛИЕНТ

Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР

Секунду, посмотрю...

00:09–00:13

----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР

К сожалению, сейчас нет.

00:16
КЛИЕНТ

Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР

Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте.

00:26
КЛИЕНТ

Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю.

00:33
ОПЕРАТОР

Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

Осмотр места: три улики

Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

00:00
КЛИЕНТ

Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР

Секунду, посмотрю...

00:09–00:13

----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР

К сожалению, сейчас нет.

00:16
КЛИЕНТ

Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР

Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте.

00:26
КЛИЕНТ

Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю.

00:33
ОПЕРАТОР

Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

«Давайте оформим?» так и не прозвучало

УЛИКА № 1

Осмотр места: три улики



Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

00:00
КЛИЕНТ

Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР

Секунду, посмотрю...

00:09–00:13

----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР

К сожалению, сейчас нет. УЛИКА № 2

00:16
КЛИЕНТ

Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР

Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте. УЛИКА № 2

00:26
КЛИЕНТ

Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю.

00:33
ОПЕРАТОР

Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

«Давайте оформим?» так и не прозвучало

УЛИКА № 1

Осмотр места: три улики

Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

00:00
КЛИЕНТ

Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР

Секунду, посмотрю...

00:09–00:13

----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР

К сожалению, сейчас нет. УЛИКА № 2

00:16
КЛИЕНТ

Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР

Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте. УЛИКА № 2

00:26
КЛИЕНТ

Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю. УЛИКА № 3

00:33
ОПЕРАТОР

Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

«Давайте оформим?» так и не прозвучало УЛИКА № 1

Улика № 1: оформить никто не предложил

NAUMEN

DIY-сеть: лучший и отстающий оператор по конверсии

13%

отстающий

44%

лучший



Сильнее всего с разницей связано одно действие:

оператор предложил оформить, отложить или выставить счёт

DIY-сеть · 27 операторов · 2 272 звонка за неделю · исход по разметке речи · $r = 0,89$ · корреляция, проверяем в пилоте

Дело

Версии

Улики

Повороты

Разоблачение

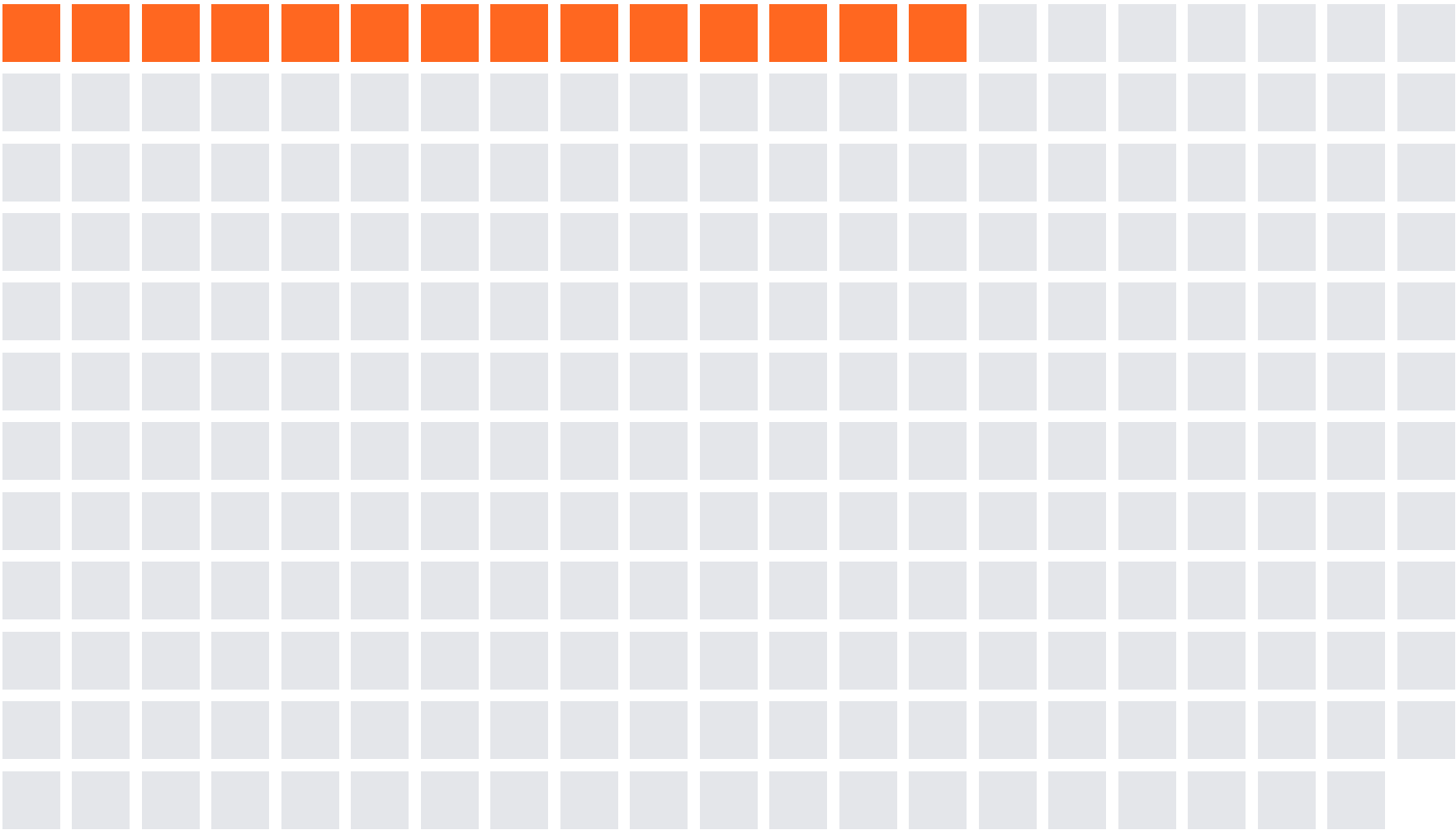
Резолюция

Улика № 1: оформить никто не предложил

Банк: предложили оформить или нет



Банк, исходящие продажи · доля разговоров с покупкой · корреляция



1 квадрат = 1 ответ «нет в наличии»

14 из 251

раз в ответ на «нет в наличии» предложили альтернативу: примерно 1 из 20

«Нет» без альтернативы: самый вежливый способ отдать клиента конкуренту

КЛИНИКА

То же с записью: 4 из 10 названных причин отказа звучат как «нет удобного времени»

DIY-сеть: ответы «нет в наличии» · клиника: доля среди названных причин отказа

Улика № 3: свидетель назвал дату

- А · не дожал
- ~~Б · не нужно~~
- В · обаяние
- Г · не должно быть

«Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю»

УЛИКА № 3

≈ 8%

«подумаю, вернусь»

≈ 8%

«перезвоните, передайте менеджеру»

Эти люди сами сказали, что вернутся. Вы уже заплатили за этот звонок, и вы его теряете

ВЕРСИЯ Б ОТКЛОНЕНА

Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

00:00
КЛИЕНТ Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР Секунду, посмотрю...

00:09–00:13 ----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР К сожалению, сейчас нет. ----- УЛИКА № 2

00:16
КЛИЕНТ Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт.

00:21
ОПЕРАТОР Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте. ----- УЛИКА № 2

00:26
КЛИЕНТ Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю. ----- УЛИКА № 3

00:33
ОПЕРАТОР Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

[«Давайте оформим?» так и не прозвучало] ----- УЛИКА № 1

Я ошибся: улик было четыре

NAUMEN

Звонок в магазин стройматериалов · собирательный, по мотивам 11 аудитов

- А · не дожал
- ~~Б · не нужно~~
- В · обаяние
- ✓ Г · не должно быть

00:00
КЛИЕНТ
Добрый день. Мне плитка нужна для ванной, белая матовая, метров двадцать. Есть у вас?

00:07
ОПЕРАТОР
Секунду, посмотрю...

00:09–00:13
----- тишина · 4 сек

00:13
ОПЕРАТОР
К сожалению, сейчас нет. ----- УЛИКА № 2

00:16
КЛИЕНТ
Хм. Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт. УЛИКА № 4

00:21
ОПЕРАТОР
Точной даты поставки у меня нет. Следите за наличием на сайте. -- УЛИКА № 2

00:26
КЛИЕНТ
Мне к концу месяца надо, мастер уже на двадцатое записан. Ладно, подумаю. ----- УЛИКА № 3

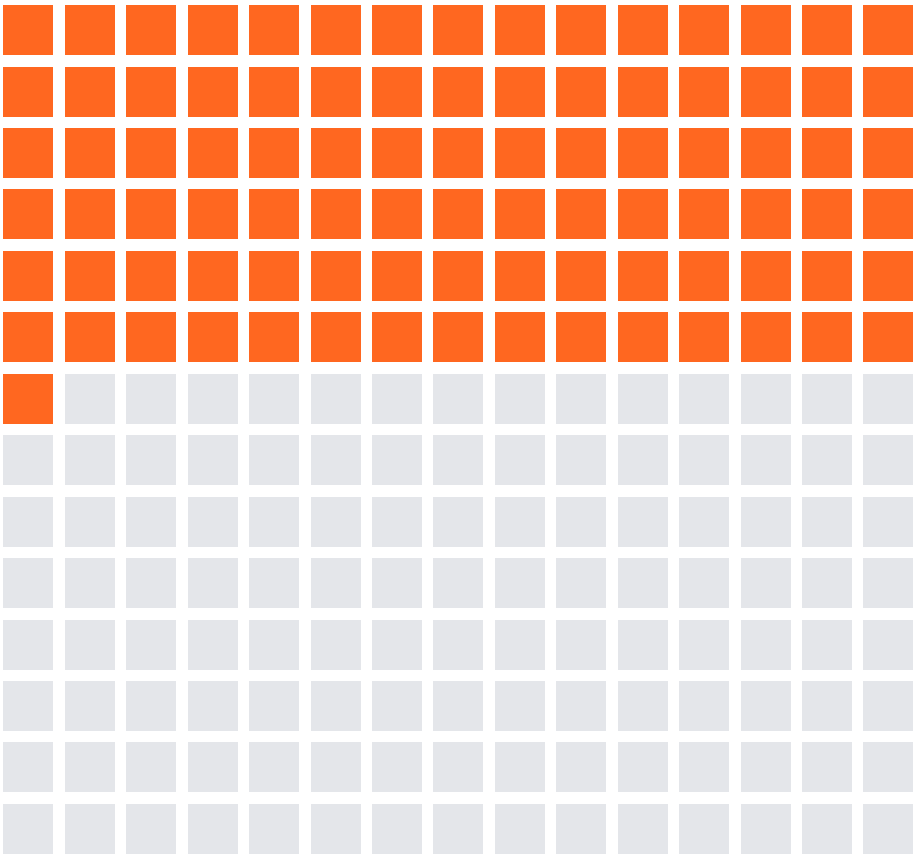
00:33
ОПЕРАТОР
Конечно! Спасибо за звонок, хорошего дня!

[«Давайте оформим?» так и не прозвучало] ----- УЛИКА № 1

- А · не дожал
- ~~Б · не нужно~~
- В · обаяние
- ✓ Г · не должно быть

«Мне в прошлый раз сказали, что на этой неделе придёт»

Клиент звонит второй раз. Ему уже обещали, и никто этого не записал



91 из 210

обращений без записи или с обещанным перезвоном: причину никто не выяснил

≈ 1 из 4 обращений не решают с первого раза

по признакам в разговоре, не по повторным звонкам

1 квадрат = 1 обращение без записи или с обещанным перезвоном

Клиника · данные аудита обращений

Версия В отклонена: вежливы одинаково

NAUMEN

DIY-сеть: 5 лучших и 5 отстающих операторов

А · не дожал

~~Б · не нужно~~

~~В · обаяние~~

✓ Г · не должно быть

5 лучших

5 отстающих

Общее качество общения, балл 0–100	50	49	одинаково
Контакт с клиентом, балл 0–100	35	38	
Довёл до сделки, балл 0–2	0,94	0,54	разница здесь
Отработал возражение, % звонков	58%	38%	
Предложил сверх запроса, балл	0,49	0,27	

Банк: обаяние и фирменное приветствие на продажу не влияют · партнёрский тон продаёт вдвое лучше давления

ВЕРСИЯ В ОТКЛОНЕНА

Прибор, который врёт

8 из 10

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

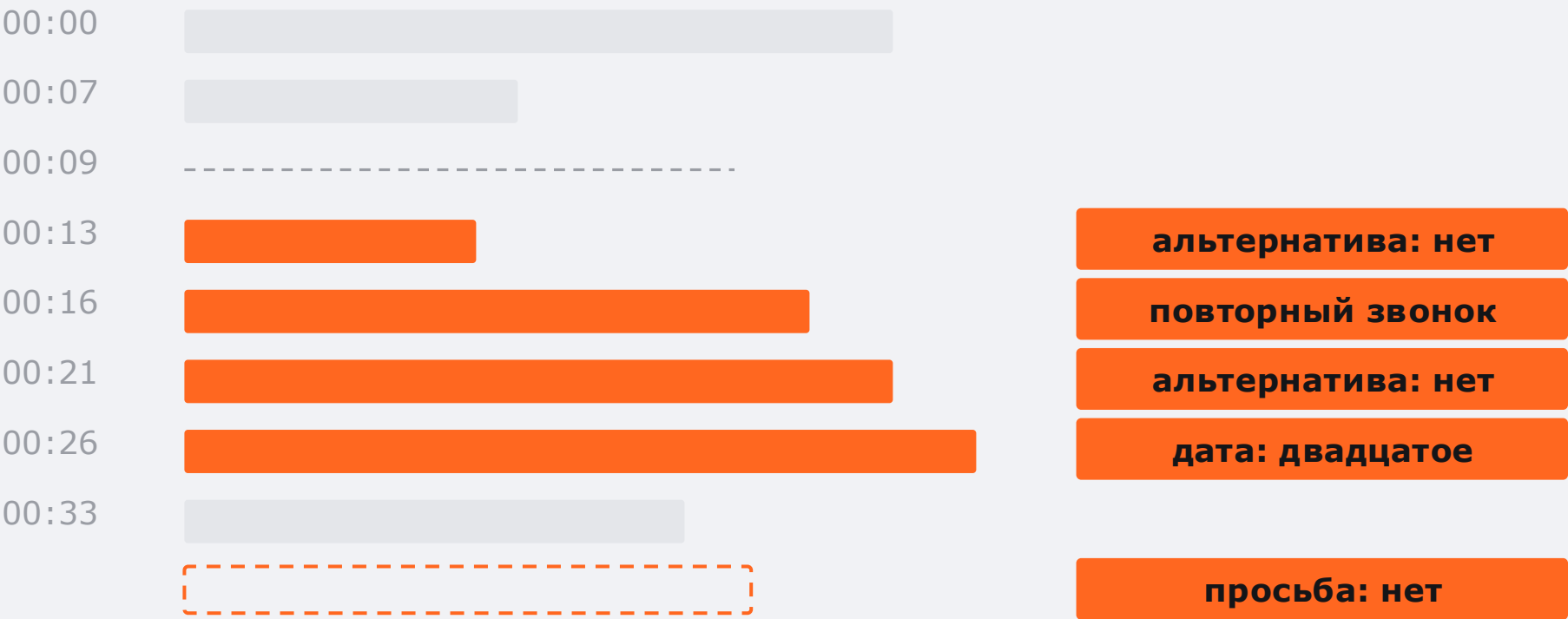
X = «не поздоровался», оранжевым: ложно

оператор здоровался, но запись не разделяла голоса

Клиника

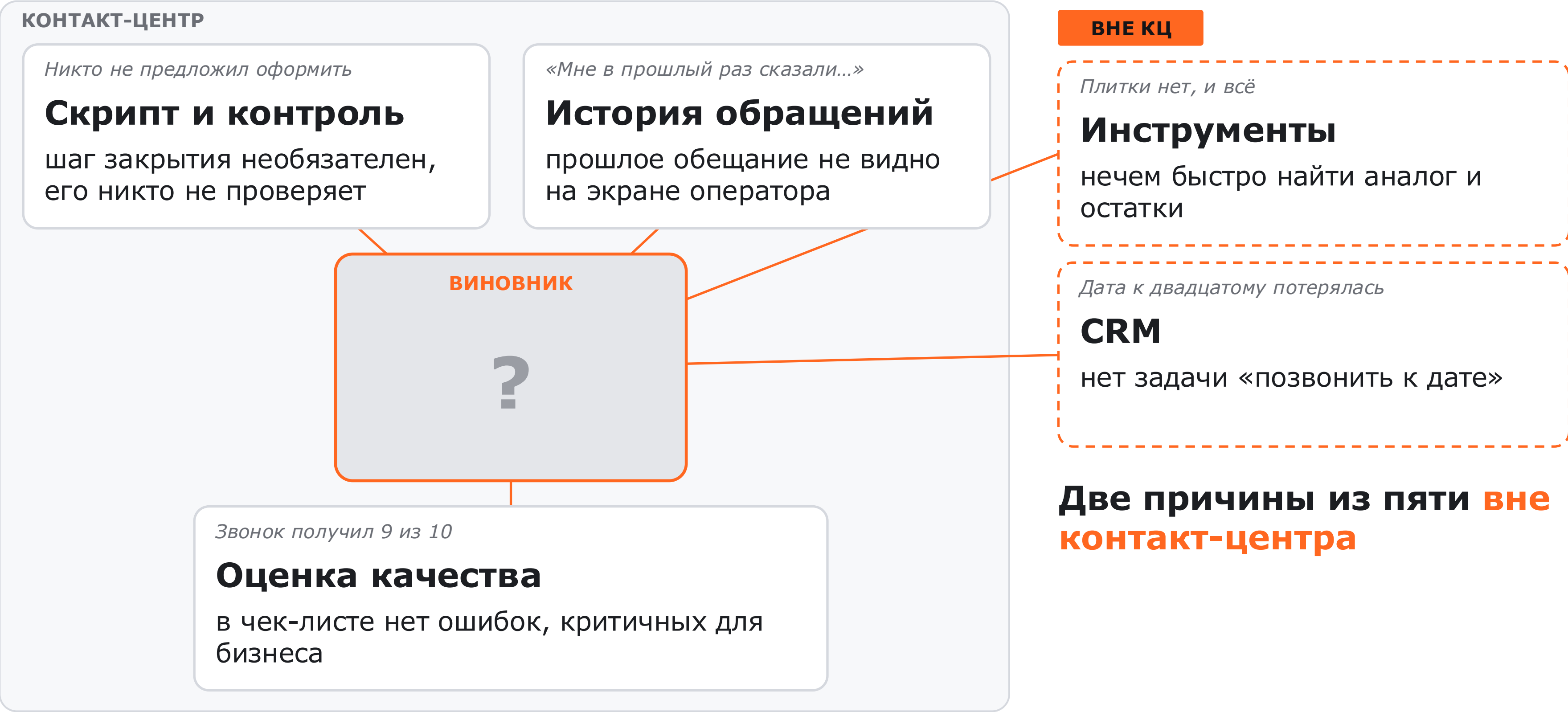
Чем ищем мы · Naumen Conversation Intelligence

как это выглядит в разметке · иллюстрация на нашем звонке



Все звонки и чаты за период, без выборки
Запись в два канала: голоса разделены. Моно: стороны восстанавливаем
Отмечает смысл: просьба, альтернатива, дата, повторный звонок

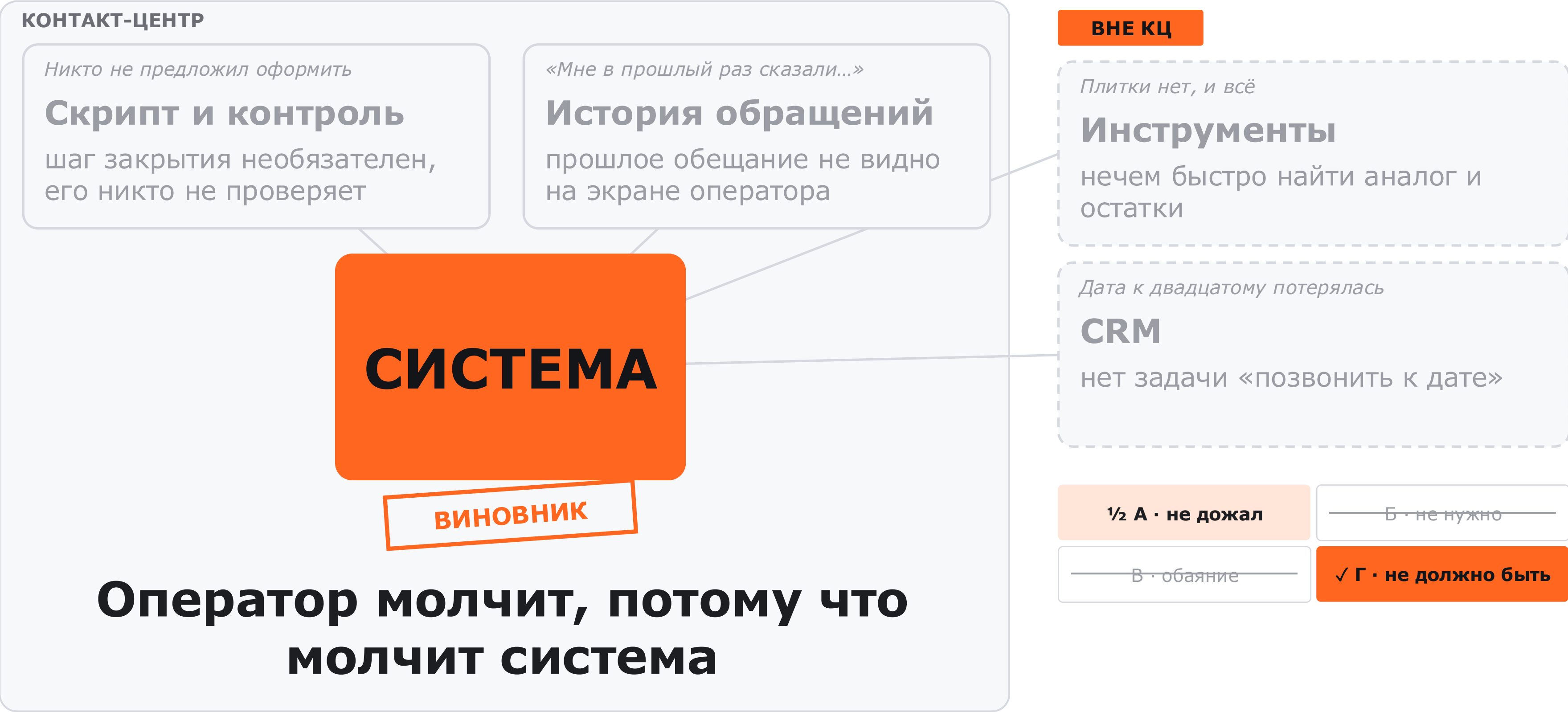
Почему он так сделал?





Почти в двух третях случаев причина в самом банке

Банк, исходящие продажи · звонки без продажи · доли округлены · исход по разметке речи



Тот же звонок. Три фразы. Другой исход

NAUMEN

Как было

«К сожалению, сейчас нет»

«Следите за наличием на сайте»

«Конечно! Спасибо за звонок»

Как могло быть

→ «Этой нет, но есть похожая, того же размера. Отложить вам двадцать метров?»

→ «Отправлю фото и запишу: мастер на двадцатое»

→ «Наберу вам за неделю до двадцатого, чтобы успели»

Тот же оператор + подсказка аналога + задача в CRM

Дело

Версии

Улики

Повороты

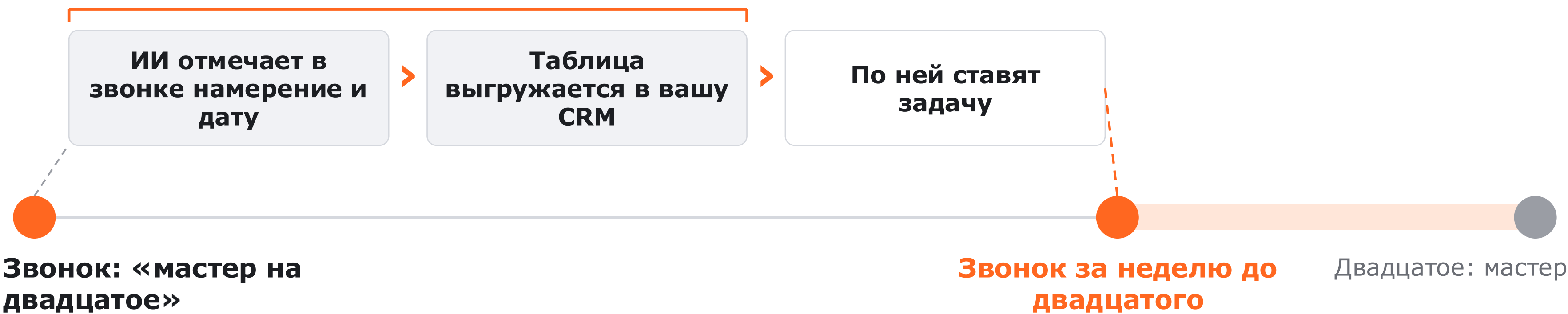
Разоблачение

Резолюция

Тот же звонок. Три фразы. Другой исход

Дальше работает система

Naumen Conversation Intelligence: слышит, что сказал клиент, и передаёт это в вашу CRM



Это и продажа, и удержание: клиент возвращается к вам

$$\text{объём} \times \text{конверсия} \times \text{чек} = \text{ваша сумма}$$

Сегодня · Ксения Досанова
«Дашборд, который работает» · [время]

Никто не предложил оформить Скрипт и контроль	> Conversation Intelligence · проверяет шаг закрытия в каждом звонке CE · подсказывает next best offer с учётом CSI AI Training · тренирует закрытие
Плитки нет, и всё Инструменты	> CE · подбирает аналоги KMS · база знаний: ответы под рукой у оператора
Дата «мастер на двадцатое» CRM	> Conversation Intelligence · забирает намерение и дату в вашу CRM CE · запускает коммуникацию по интену и событию в CRM VoiceOut · звонит к дате
«Мне в прошлый раз сказали...» История обращений	> NCC · единая история контакта на экране оператора
9 из 10 за потерянную продажу Оценка качества	> Conversation Intelligence · оценивает все звонки, включая шаг продажи

Весь путь клиента в одной экосистеме Naumen CXaaS: ещё Erudite · AMD · CSM · LMS · WFM

Дело не закрыто: у вас свой архив

NAUMEN

500

ваших звонков

2

недели

3

места

Экспресс-экспертиза · бесплатно · под NDA · от вас: согласие на обезличенный кейс

- почему вам звонят
- где теряются продажи
- где не вина оператора
- какие задачи передать в CRM

КАК МОГ ЗАКОНЧИТЬСЯ НАШ ЗВОНОК

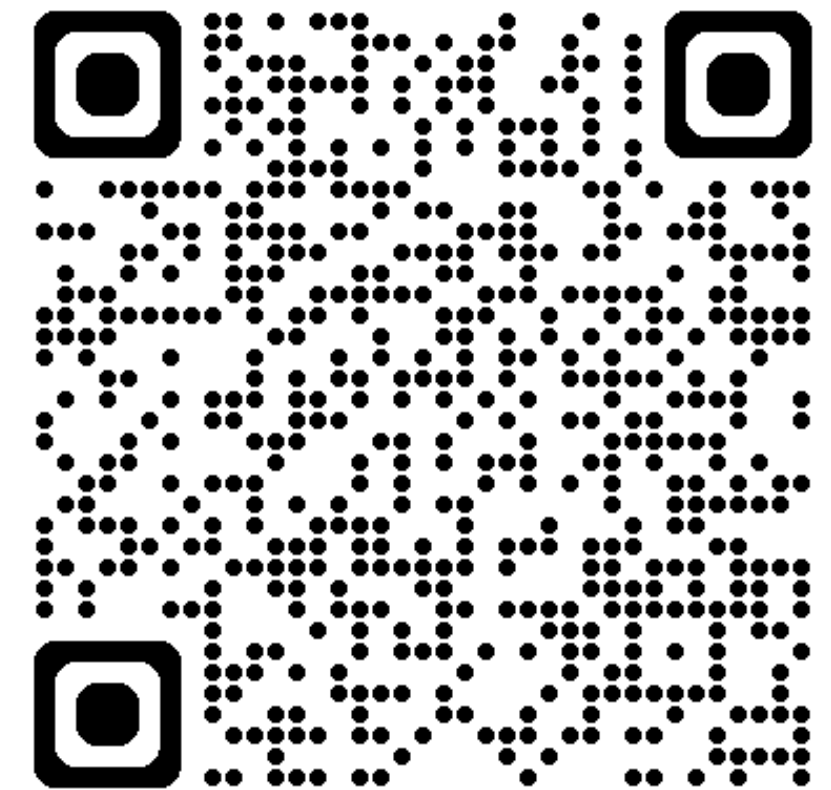
Не готовы сейчас?



Оставьте контакт



Напишите, когда
вернуться. Мы
запишем



Заявка на экспертизу

Свидетели у вас уже всё сказали. Осталось прочитать протокол

НЕ ЗАКРЫТО

Дело

Версии

Улики

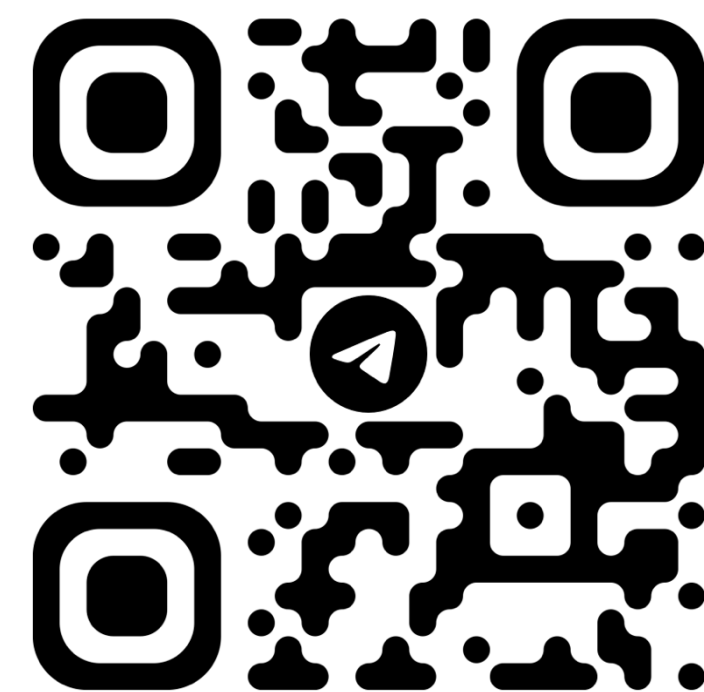
Повороты

Разоблачение

Резолюция

**Спасибо за
участие в
расследовании!**

**Напишите мне, если
остались вопросы**



@KUSELECHEK