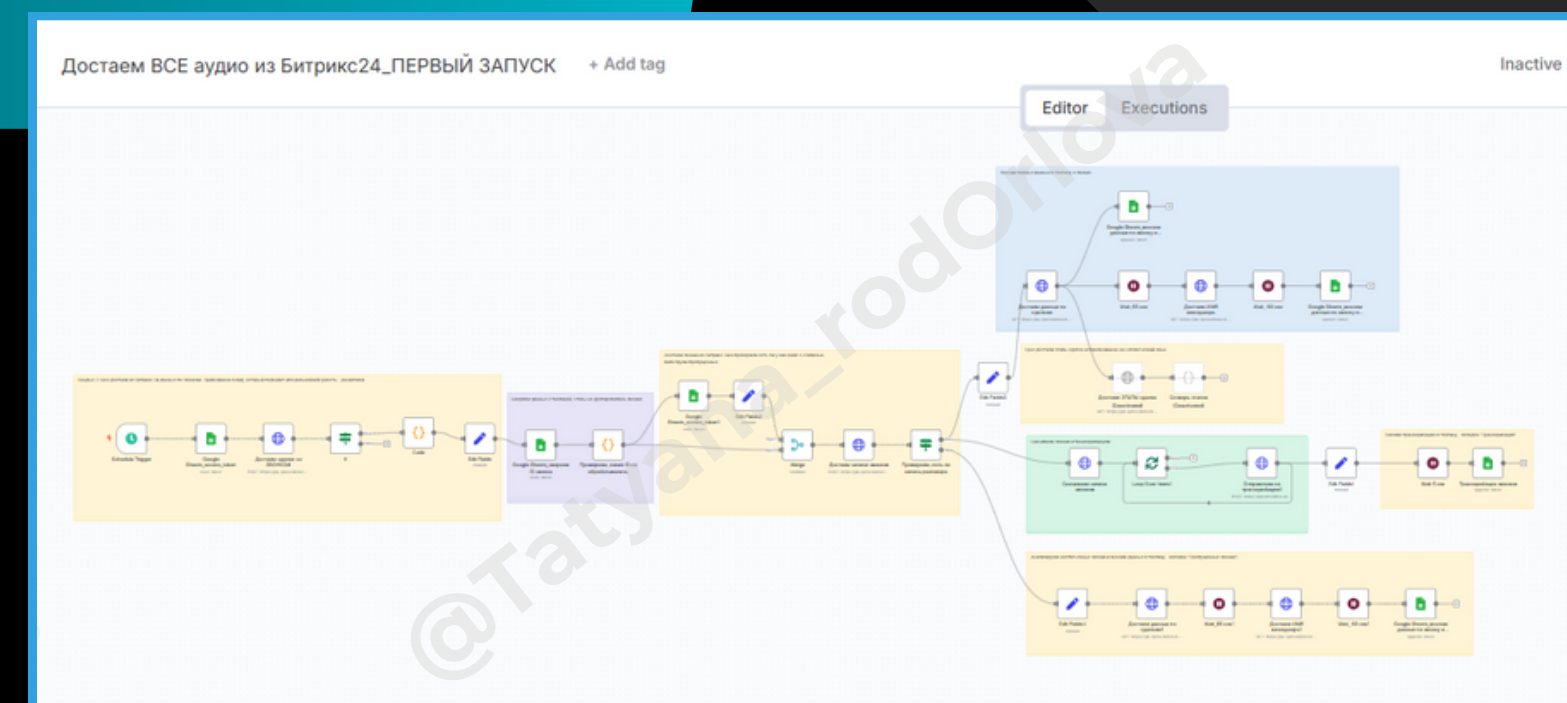


AI-система анализа звонков из CRM с отчётами и дашбордом в Google Sheets

На платформе n8n:

Интеллектуальная система, которая автоматически получает звонки из CRM, преобразует речь в текст, анализирует разговоры с клиентами и заносит ключевые выводы в CRM и Google Sheets. Вы видите, где менеджеры теряют клиента, какие боли не были раскрыты, а какие возражения не отработаны. Всё — без ручного контроля, в режиме реального времени.

- ✓ Получает все записи звонков менеджеров
- ✓ Извлекает аудиофайлы и отправляет их на расшифровку
- ✓ Фильтрует звонки с разговором и пропущенные звонки и записывает каждый тип в соответствующий раздел анализа

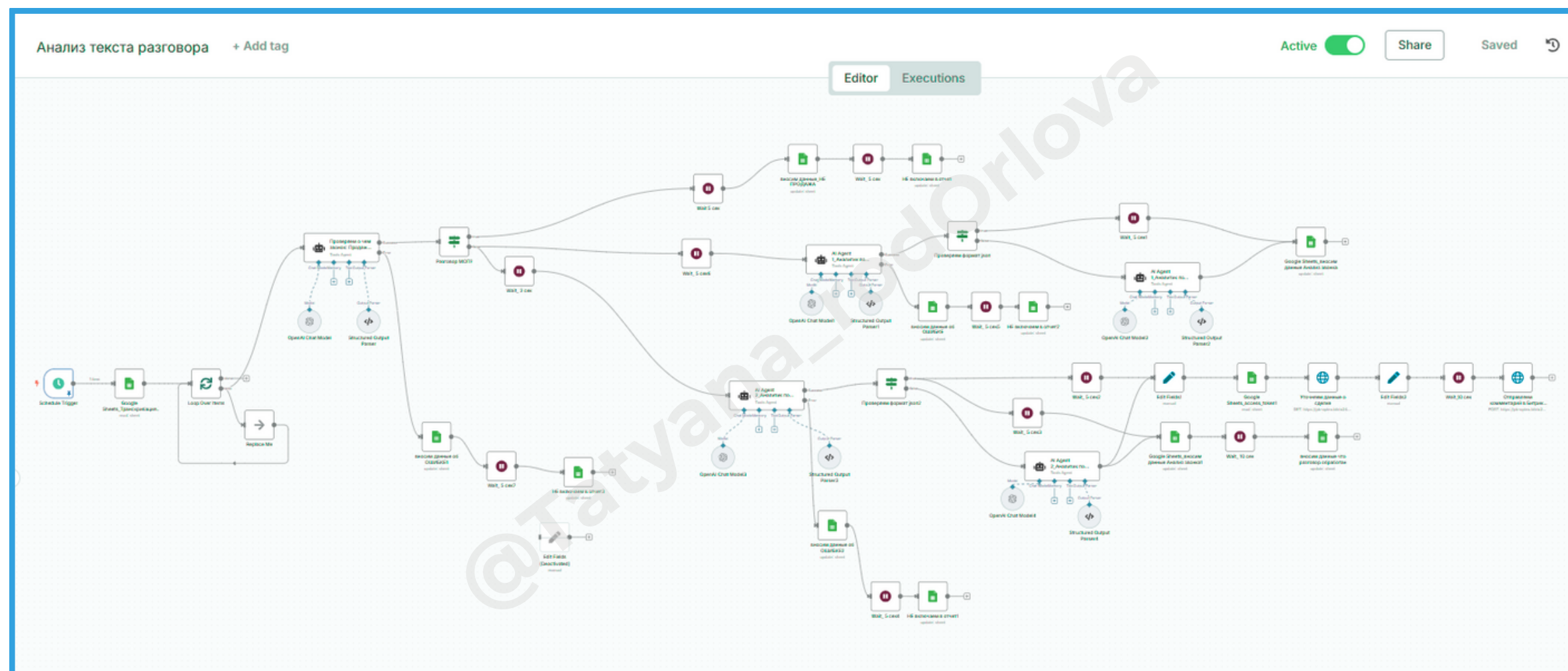


Что анализирует система:

AI-ассистенты разбирают каждый звонок по двум ключевым направлениям:

1. Поведение клиента (AI-Аналитик по клиенту)

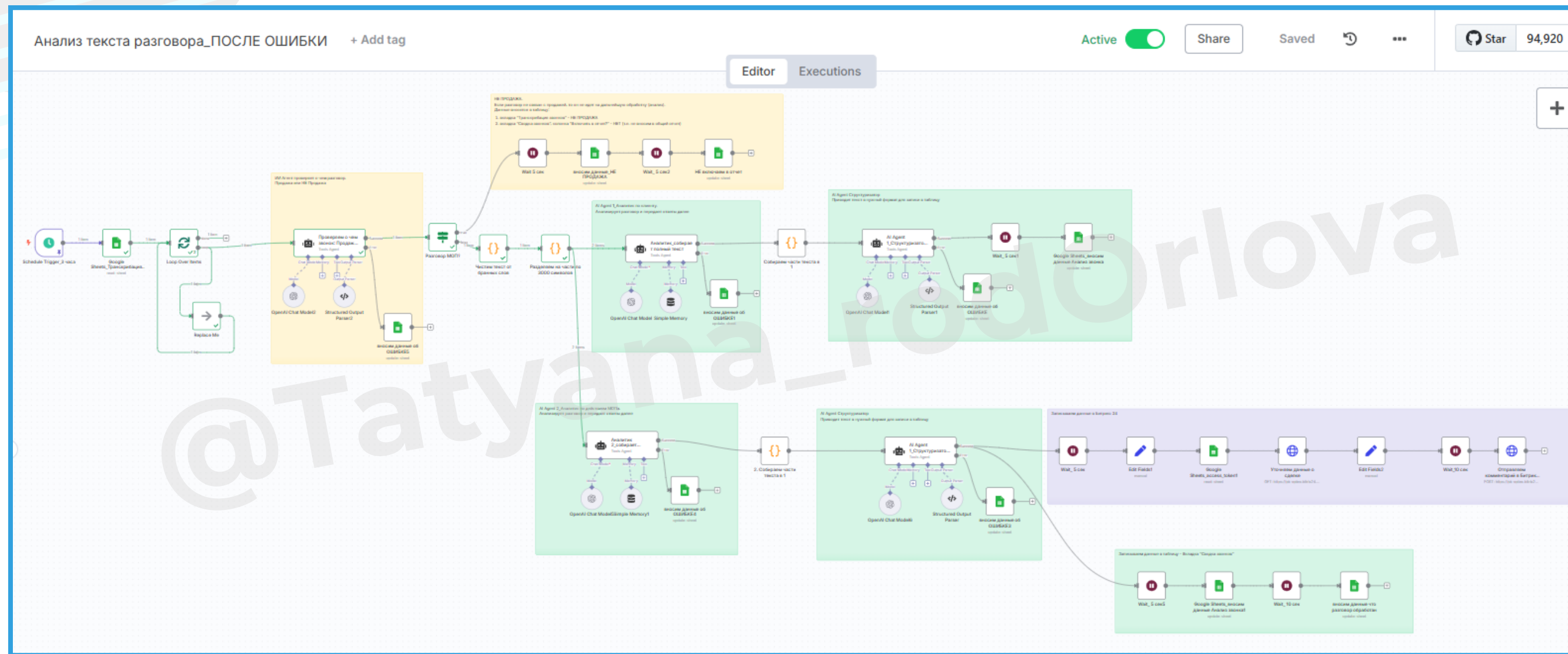
- ✓ Что клиент говорит прямо (факты) и чего он хочет (потребности)
- ✓ Какие боли и возражения звучат в разговоре
- ✓ Было ли найдено решение или потребности остались не закрыты
- ✓ Кто в диалоге был лидером и принимал решения



Результаты анализа:

Все данные вносятся в Google Таблицу — один звонок = один разбор

В сделку CRM автоматически добавляется комментарий с итогом по каждому звонку



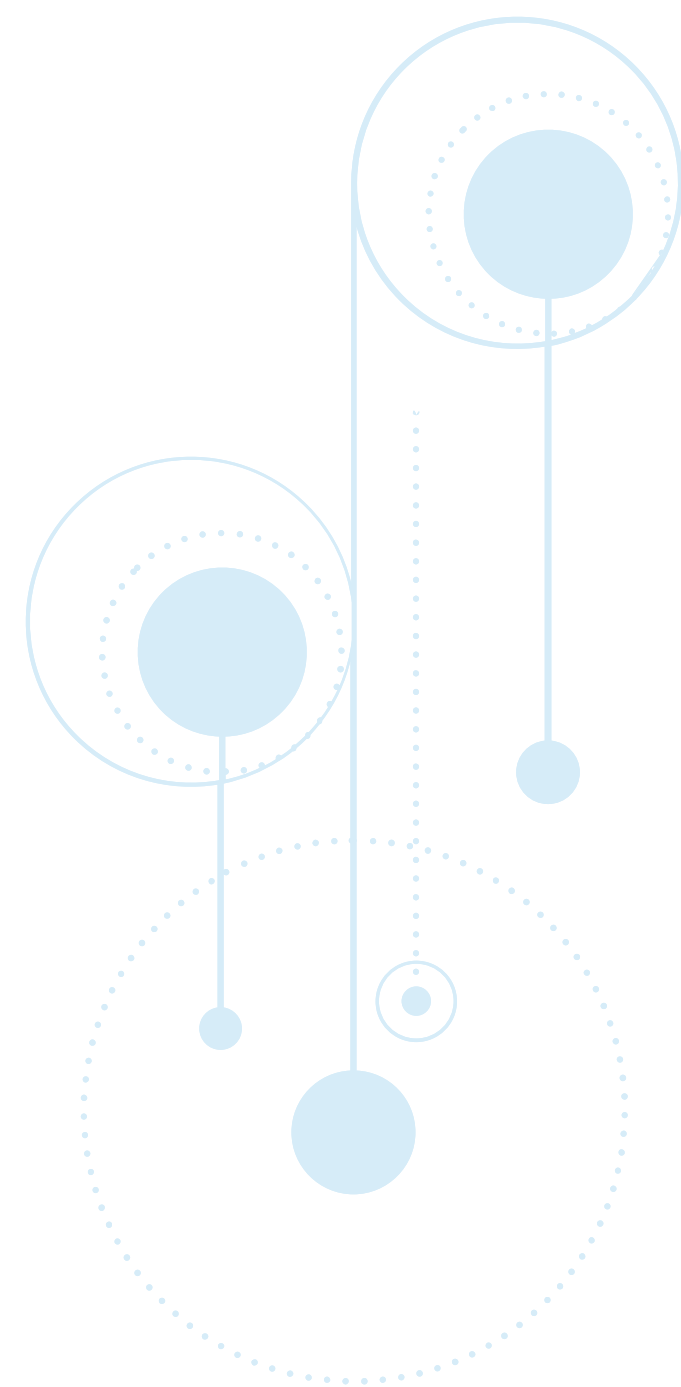
2. Работа менеджера (AI-Аналитик по действиям МОПа)

- ✅ Как установлен контакт, выявлены потребности, презентовано решение
- ✅ Были ли отработаны возражения и обозначен следующий шаг
- ✅ Вероятность продажи (%) и пояснение, на чём она основана
- ✅ Рекомендации: что улучшить и как продать эффективнее

Обработка ошибок:

Если анализ не удался — запускается резервная обработка с ИИ

Ошибки фиксируются отдельно и не теряются в процессе



Итог разговора	Подробное резюме разговора	Следующий шаг	Вероятность продажи, %	Объяснение оценки	Как продать?	ЛПР (Лицо принимающие решение)?	Факты	Потребности	Боли
Успешное привлечение потенциального клиента, уточнение его потребностей и согласование условий оплаты. Ожидаем подтверждения заказа от клиента после предоставления ему расчета стоимости.	Звонок начался с приветственного обращения сотрудника. Затем велась беседа о деталях заказа, клиент уточнил детали товара - стеллажей и их компонентов. Были обсуждены размеры, цвет и количество полок в стеллаже. Сотрудник высказал предложение о предоставлении расчета стоимости выбранного товара. Клиент согласился с данным предложением. Договорено, что расчет будет отправлен клиенту для проверки, и если он подтвердит свое согласие, заказ будет передан на производство. Были обсуждены также условия оплаты и доставки. Звонок завершился вежливым пожеланием хорошего дня от обеих сторон.	Необходимо предоставить клиенту расчет стоимости, ожидать подтверждения заказа от клиента.	80	Вероятно, сделка будет заключена, поскольку клиент выразил явный интерес к стеллажам и согласился с предложением сотрудника о предоставлении расчета стоимости.	Сотрудник должен был предложить дополнительные услуги или товары, которые могли бы дополнить основной продукт. Также он мог бы использовать техники визуализации или описания преимуществ продукта для повышения интереса клиента.	Клиент	["У клиента уже есть стеллаж, ему нужен дополнительный.", "Клиенту нужны стойки высотой 1,80 м.", "Стойки идут от двух метров.", "У клиента есть возможность самостоятельно забрать товар.", "У клиента есть возможность самостоятельно нарастить стеллаж."]	["Клиенту нужен стеллаж размерами 2х1830 с глубиной 760.", "Клиенту нужны три полки.", "Клиенту нужна информация о цене стеллажа.", "Клиенту нужно, чтобы стеллаж был в комплекте с фанерой.", "Клиенту пока не горит, ему не нужно торопиться с решением."]	["У клиента некоторые сложности в общении, так как он был за рулем во время разговора.", "Клиенту было бы удобнее, если бы стойки были высотой 1,80 м, но таких нет в наличии.", "Клиенту придется самому адаптировать стеллаж под свои нужды."]
Разговор завершился без достижения соглашения	Менеджер подтвердил, что компания предоставляет полетные стеллажи и услуги монтажа. Когда покупатель спросил, работают ли они по всей России, менеджер ответил, что они обслуживают в основном Москву и Московскую область. Покупатель раскрыл, что он находится в Челябинске, и хотел предложить свои услуги компании. Менеджер ответил, что Челябинск находится слишком далеко, и они не предоставляют услуги в этом регионе.	Нет следующего шага, так как сделка не была заключена	0	Вероятность продажи низкая, так как клиент расположен в регионе, где компания не предоставляет свои услуги	Услуги компании не могут быть реализованы из-за географического ограничения. Расширить географию обслуживания.	Клиент	["География работы компании - Москва и Московская область", "Клиент находится в Челябинске", "У клиента есть свои услуги, которые он хотел предложить"]	["Клиент хотел узнать, работает ли компания по всей России"]	["Клиент не упомянул ни одной сложности или боли в разговоре."]

Подробные сводные таблицы: полный анализ каждого разговора в одном месте.

Удобная сводка позволяет быстро найти нужный диалог и оценить работу менеджера по любому критерию.

Установление контакта, %	Объяснение (Установление контакта)	Выявление потребностей, %	Объяснение (Выявление потребностей)	Усиление боли, %	Объяснение (Усиление болей)	Как улучшить	Презентация %	Объяснение оценки (Презентация)	Отработка возражений, %	Объяснение (Отработка возражений)	Кто лидер?	Лидер, почему
90	Сотрудник демонстрировал высокий уровень профессионализма, внимательно слушал клиента, отвечал на все вопросы, предложил помощь в оформлении заказа, что способствовало установлению хорошего контакта.	80	Были уточнены основные потребности клиента в стеллажах, включая размеры, цвет и количество полок. Однако возможно, могли быть заданы дополнительные вопросы для уточнения деталей.	0	В диалоге не было отмечено усиление боли со стороны сотрудника, клиент не выражал явных проблем или затруднений, которые требовали бы решения.	Стоит поработать над техниками отработки возражений и презентации продукта. Также можно обратить внимание на усиление эмоциональной составляющей диалога, что поможет лучше установить контакт с клиентом.	70	Сотрудник предложил возможные варианты стеллажей, обсудил их функциональные особенности и спецификации, но не представил продукт в виде уникального предложения или не использовал техники визуализации, которые могли бы повысить интерес клиента.	75	Сотрудник достаточно эффективно работал с возражениями клиента, быстро отвечал на вопросы и предлагал альтернативные решения. Однако, он мог бы использовать больше переговорных техник для улучшения отработки возражений.	Клиент	Клиент активно задает вопросы и принимает решение о покупке, он определяет свои потребности и их необходимость.
80	Менеджер успешно установил контакт с клиентом, отвечая на его вопросы и задавая свои	60	Менеджер выяснил основные потребности клиента (стеллажи полетные и услуги монтажа), но мог больше уточнить детали	0	Менеджер не усилил важность проблемы клиента, так как свои услуги компания предоставляет не в его регионе	Менеджер мог бы более детально узнать о потребностях клиента, а также лучше презентовать услуги компании	50	Менеджер недостаточно доходчиво представил товар и услуги компании	0	Отработка возражений не состоялась, так как компания не обслуживает регион, в котором находится клиент	Клиент	Клиент контролировал разговор, задавал вопросы и уточнял информацию по интересующим его вопросам

Индивидуальный разбор звонков для каждого менеджера от профессионального sales-coach

- ✓ выявляет конкретные ошибки менеджера
- ✓ объясняет почему это ошибка — с опорой на SPIN, BANT, GAP и другие методики
- ✓ даёт чёткие рекомендации: что спрашивать, как презентовать, как закрывать
- ✓ предлагает готовые фразы, которые улучшат продажи
- ✓ оформляет результаты в отдельную таблицу на каждого менеджера.

Руководитель видит не просто оценки, а путь развития каждого сотрудника в цифрах и примерах.

AI Agent_Бизнес-тренер

Анализирует разговор и записывает данные в таблицу "Анализ работы менеджеров"

OpenAI GPT-4o mini

Structured Output Parser

Если Агент не справился с задачей и выдал ошибку. Данные вносятся в таблицу: 1. вкладки "Транскрипция звонков" ОШИБКА_АНАЛИЗ

Определяем менеджера и вносим данные в таблицу "Анализ работы менеджеров". Ставим метку в Транскрипцию, что полностью звонок обработан

Анализ работы менеджера Семен...

Анализ работы менеджера Дмитрий...

Анализ работы менеджера Елена...

Анализ работы менеджера Марина...

Анализ работы менеджера Оксана...

Анализ работы менеджера Анастасия...

Ставим метку finished Транскрипция...

конкретные ошибки менеджера	почему это было ошибкой	пошаговая рекомендация, как избежать этой ошибки в будущем.	конкретные фразы, которые менеджер мог бы сказать	Сильные стороны менеджера в процессе разговора
Менеджер не уточнил полные требования и спецификации от клиента, а задавал только общие вопросы.	Отсутствие детальной информации о требованиях клиента затрудняет процесс разработки и может привести к несоответствию ожиданий и результата. Важно понимать все нюансы, чтобы обосновать предложение и показать ценность продукта.	1. Сразу задавать уточняющие вопросы: "Какие именно размеры и характеристики вас интересуют?"; 2. Предложить запрашивать информацию по конкретным параметрам: "Можете указать, как вы планируете использовать стеллаж?"; 3. Слушать клиента активно и перепроверять, понял ли все детали: "Правильно ли я понимаю, что вам нужны стеллажи для хранения книг о мобильном управлении?";	"Можете рассказать подробнее о ваших потребностях и условиях использования? Это поможет нам предложить лучшее решение."; "Какой у вас примерный бюджет для этого проекта?"; "Есть ли у вас предпочтения по материалам или дизайну?"	Менеджер продемонстрировал желание помочь и быстро согласился на дальнейшее взаимодействие. Он также предложил удобные способы передачи информации, тем самым показывая гибкость.
Менеджер не выяснил потребности клиента более глубоко и не предложил дополнительные опции, такие как улучшение условий за больший объем или другие отсутствующие товары.	Понимание потребностей клиента - это основа продаж. Используя методику SPIN, менеджер мог бы задать вопросы о целях клиента, чтобы лучше предложить решение и, возможно, увеличить объем сделки.	1. Задавать открытые вопросы о потребностях клиента. Например: "Какой у вас проект, и какие конкретные требования к мебели?"; 2. Предложить дополнительные услуги или продукты в зависимости от потребностей клиента. 3. Провести анализ потребностей клиента для поиска лучших решений.	Какую задачу вы хотите решить с помощью наших стеллажей?; "Если у вас проект в объеме более 40 тысяч, мы можем обсудить специальные условия."	Менеджер уверенно ответил на вопросы клиента о стоимости и условиях, продемонстрировав хорошие знания продукта.
Менеджер не провел полноценное выяснение потребностей клиента и не уточнил детали заказа, такие как сроки, объем, и другие потребности клиента.	Необходимость выявления потребностей клиента является ключевым моментом в продажах. Понимание контекста и потребностей помогает предложить лучшее решение, а это значит, что клиент может не почувствовать себя ценным, если не будет задействован в обсуждении всех деталей. Это может привести к неоптимальной продаже и упущенным возможностям.	1. Перед началом разговора напомните себе о важности выяснения потребностей. 2. Задавайте открытые вопросы, например, "Что вам нужно от нового стеллажа?"; 3. Уточняйте детали – размеры, типы, сроки. 4. Слушайте клиента активно и задавайте уточняющие вопросы. 5. После обсуждения всех вопросов, повторите ключевые аспекты, чтобы убедиться, что все понято правильно.	"Евгений, расскажите, пожалуйста, о ваших требованиях к полкам и стеллажам. Есть ли у вас предпочтения по материалу или цвету? Какой срок доставки вам подходит?"	Менеджер четко подтвердил размеры стеллажей и полок, что свидетельствует о внимании к деталям. Он также охотно предложил прислать коммерческое предложение, что является хорошей практикой.
Менеджер не использовал технику задавания вопросов для более глубокого понимания потребностей клиента, особенно в части специфики доставки и установки стеллажей.	Необходимость в тщательном анализе потребностей клиента (метод SPIN) была проигнорирована, что привело к отсутствию четкого понимания всех требований клиента и, соответственно, к потенциальной потере сделок из-за неполных предложений.	1. Задавать открытые вопросы: "Как вы планируете использовать стеллажи?"; "Есть ли какие-то особенности, которые нам стоит учесть при доставке и установке?"; 2. Изучать потребности клиента, чтобы адаптировать предложение. 3. Уточнять детали о доставке и работе грузчиков заранее, чтобы избежать недопонимания;	"Как вы собираетесь использовать эти стеллажи?"; "Может быть, есть особенности в вашем офисе, о которых нам стоит знать для планирования доставки?"; "Нужно ли учитывать какие-то дополнительные факторы при расчете стоимости доставки?"	Менеджер был вежлив и проявил гибкость в выборе способов отправки коммерческого предложения, что создает положительное первое впечатление.