

Развитие вместо контроля:

как ИИ-аналитика помогает менеджерам,
а менеджеры – клиентам



Ксения Катунина

Сертифицированный бизнес-тренер, TruckMotors
Специалист по эмоциональному интеллекту: сертификация по методикам оценки и развития EQ (MSCEIT/SEI/ «Эмоциональный интеллект в бизнесе»)



Патрик Равальдини

Менеджер продукта группы компаний ЦРТ



КТО МЫ



6,2+ млн
заказов в 2025 году

1000+
городов доставки по РФ

15+ млн
доступных для заказа запчастей



30+
лет на рынке

5000+
ИИ-проектов по всему миру

300+
проектов в области
аналитики
и автоматизации
коммуникаций



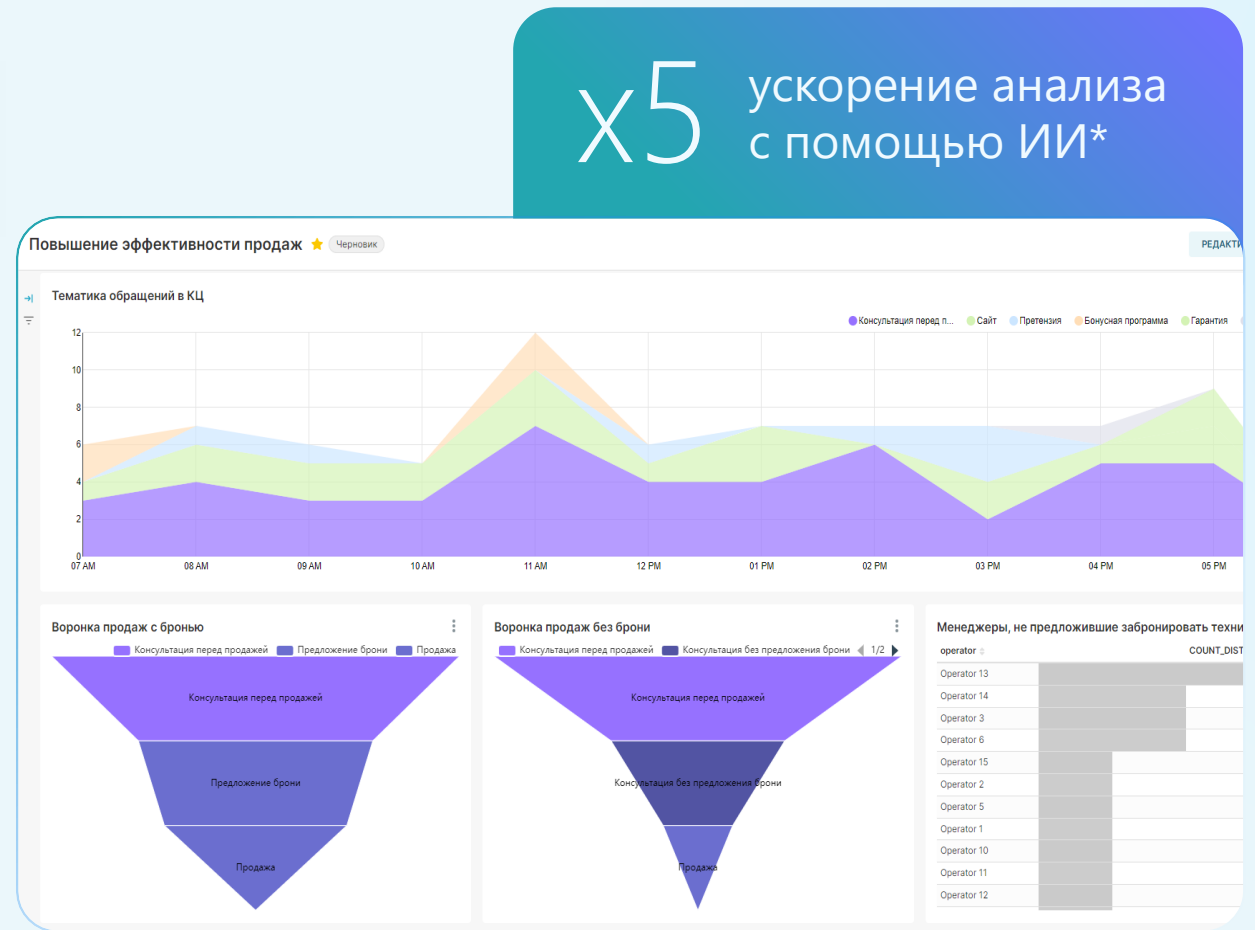
Собственная научная
и технологическая
база

Облачная речевая аналитика с ИИ



x5 ускорение анализа с помощью ИИ*

- Собственные технологии группы ЦРТ, российская нейросетевая модель ГигаЧат для бизнеса
- Любые каналы коммуникаций: звонки, чаты, электронная почта, сайты, соцсети, очные диалоги
- Наглядная аналитика сразу в системе бизнес-анализа (BI)
- Открытые интеграции с внешними системами
- Соответствие требованиям 152-ФЗ по работе с персональным данными



SpeechXplore в ТракМоторс

Источники данных



3 вида телефонии



ВКС



Записи в системе управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Экспорт



Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Что делаем:



КПЭ (КРІ) по звонкам менеджеров



Подготовка **краткого содержания** для системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)



Рекомендации менеджерам для развития



Режим близкий к реальному времени – критичное требование клиента

≤ 2 минут

от звонка до загрузки в систему

≤ 10–15 минут

до формирования рекомендаций

каждые 5 минут

обновляется панель мониторинга показателей

Этап 1.

Аналитика



Распознавание собственной торговой марки Sonder



Распознавание речи адаптировано под различные варианты указания названия марки, чтобы аналитика была максимально точной

⚙️ **Настройки распознавания лексики**
✕

Все варианты распознавания будут заменены на единое слово

Отображать как

🗨️

Варианты распознавания

+
Зандр
зонда
Зондер
зондером
зондеру
Зондр
зондру
зубр
Сандер

Сандор
Сандр
сандра
Сондер
сондером
сондеру
сондр
сондра

сондру
Сондэр

Сохранить

Отмена

Обобщение и тематизация

ИИ обрабатывает все диалоги, выдает краткое содержание – можно быстро просматривать коммуникации, не открывая каждый звонок.

Клиент заказал комплект запчастей для автомобиля, включая колодки, шланг ГУРа и ремкомплект кабины, однако после уточнения решил отказаться от доставки горного тормоза стоимостью шестнадцать тысяч рублей.

Фильтр данных маркера

Поиск по данным...

Выбрать 4 из 4

Продажи (13210)

Обслуживание (9323)

Другое (3424)

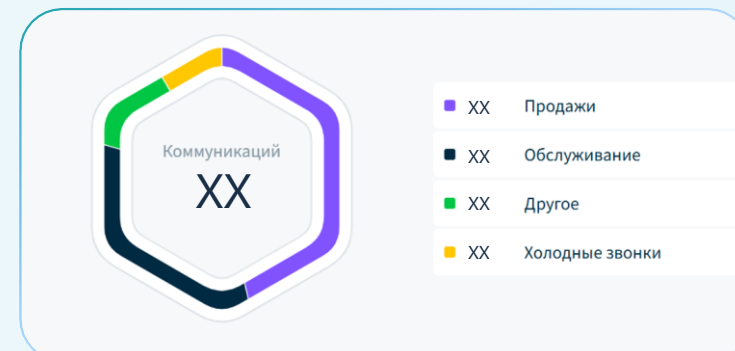
Холодные звонки (2404)

31.03.2026, 20:11 • 01:06
Клиент заказал комплект запчастей для автомобиля...
Категория звонка: Обслуживание

31.03.2026, 19:57 • 09:19
Клиент обсуждает с сотрудником магазина...
Категория звонка: Продажи

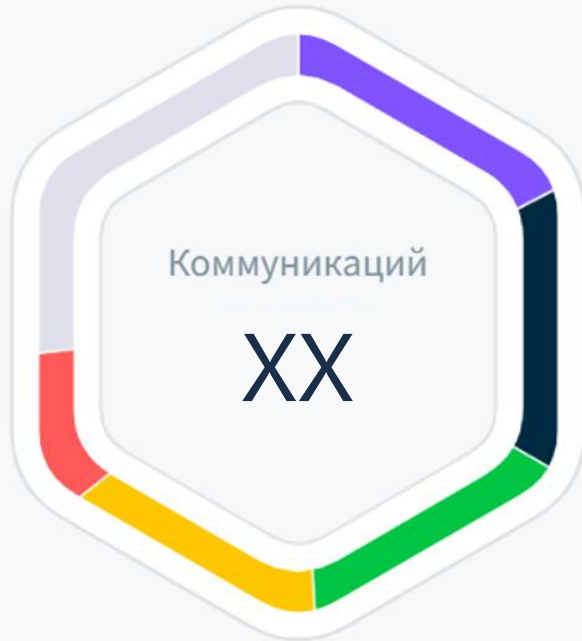
31.03.2026, 19:51 • 02:22
Клиент Володя заказывает форсунки для автобуса...
Категория звонка: Продажи

Гибридная тематизация: ИИ + лексика.
Пишем запросы к нейросети, чтобы найти диалоги нужной тематики или получить данные из разговора.



Аналитика возражений

ИИ обрабатывает все диалоги, выделяя причины возражений и недовольства клиентов.



- XX Не устраивает качество товара
- XX Финансовые условия
- XX Нет времени на разговор
- XX Нет потребности
- XX Неудобный сайт
- XX Остальные данные (6)

Аналитика результативности звонков

ИИ анализирует диалоги на предмет эффективности, выделяя результативные и нерезультативные диалоги

Число результативных / нерезультативных холодных звонков по операторам

Оператор	Название отдела	Число результативных холодных звонков	Число нерезультативных холодных звонков
ФИО	Отдел продаж	XX	XX
ФИО	Иркутск	XX	XX
ФИО	ОПТ Москва и МО	XX	XX
ФИО	Липецк	XX	XX
ФИО	Воронеж	XX	XX
ФИО	ОПТ Москва и МО	XX	XX
ФИО	Орел	XX	XX
ФИО	Воронеж	XX	XX
ФИО	Орел	XX	XX

Задачи и результаты проекта

Задачи:

- Выявление преобладающих и ресурсозатратных тематик
- Рост конверсий холодных продаж и продаж своего бренда
- Рост эффективности отработки возражений
- Комплексное развитие сотрудников, в том числе с помощью аналитики их коммуникаций

50+

тематик в анализе ежедневно

150+

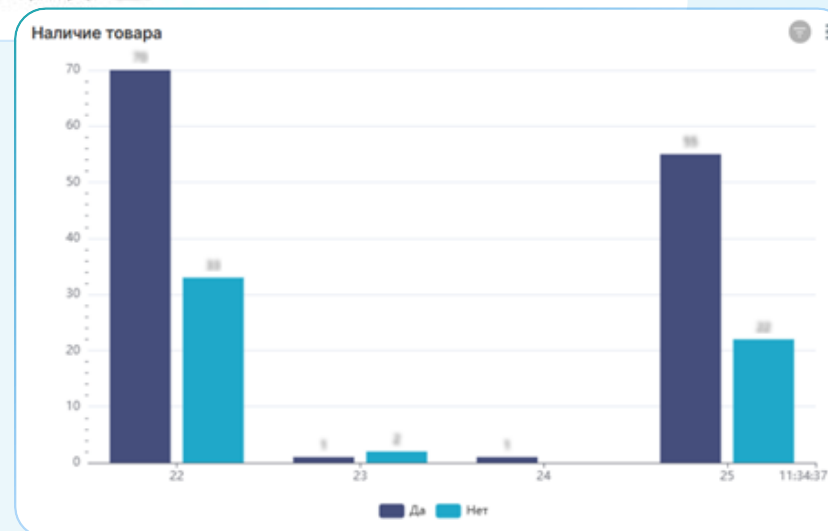
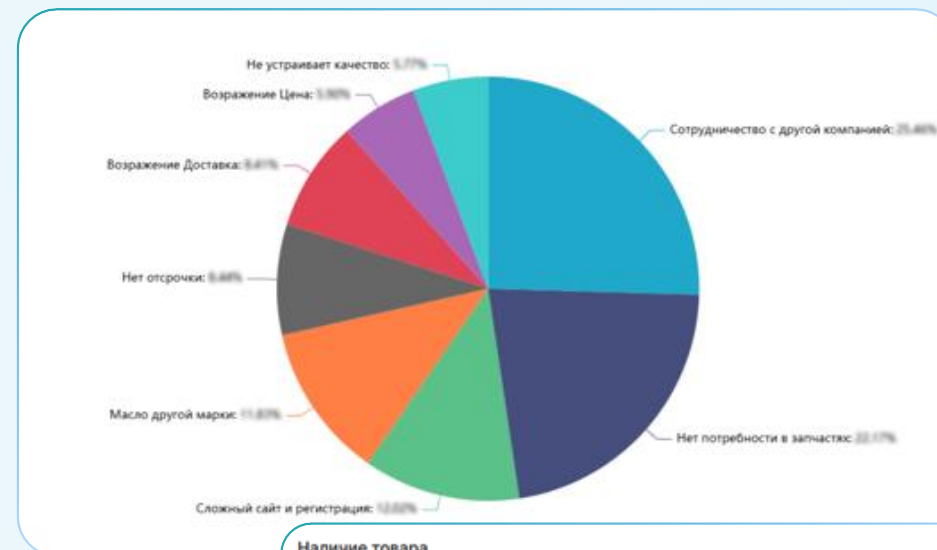
человеко-часов сэкономленного времени на каждого менеджера за полгода

+18%

прирост эффективности холодных звонков

+10%

прирост доли отработанных возражений



Этап 2. Развитие менеджеров и процессов через рекомендации



Успешная реализация изменений



Без использования методов управления изменениями результат будет неполным, останутся пробелы, сопротивление подорвет эффективность



5 принципов управления изменениями



Принцип 1	У изменений есть причина
Принцип 2	Изменения на уровне организации начинаются с изменений на уровне сотрудников
Принцип 3	Изменения в масштабе организации – это совокупный результат изменений на индивидуальном уровне
Принцип 4	Управление изменениями – это совокупность инструментов, обеспечивающих управление человеческой стороной изменений
Принцип 5	Мы применяем управление изменениями, чтобы получить запланированные результаты и выгоды изменений

Зачем нам нужно меняться?

Кто должен работать по-новому (и как)?

Какая часть результатов зависит от принятия и использования изменений?

Что нужно сделать, чтобы поддержать принятие и использование изменений?

Как поддержка принятия и использования изменений улучшит результаты?

Алгоритм формирования рекомендаций








Awareness

Почему старый процесс зашел в тупик?

Проблема:

Внедрение подхода «8 рекомендаций в день для руководителей отделов продаж и директоров филиалов» привело к профанации процесса.

- 
Для бизнеса
 процесс ради процесса (качество рекомендаций нестабильное)
- 
Для руководителей
 дополнительная нагрузка, усталость от рутины
- 
Для сотрудников
 токсичная среда («письма счастья»), демотивация



Desire

Потребность в изменении

Вывод:

Мы осознали, что старый подход не работает. Возникла **потребность в изменении**: необходимо убрать рутину и вернуть доверие к системе оценки качества переговоров.





Knowledge

Как мы внедрили новую модель: пилот и масштабирование

Чтобы дать команде знания о том, как работать по-новому, мы выбрали **стратегию «безболезненного» внедрения:**

01



Проверка концепции

Оценили работоспособность идеи

02



Фокус-группа

Запустили пилот на ограниченном объеме, чтобы проверить механику и снять страхи

03



Инструктирование

Разработали видеоинструкцию по доработке процесса (акцент на том, как использовать ИИ, а не как отчитываться)

04



Масштабирование

Распространили успешный опыт фокус-группы на весь отдел продаж, транслируя эффективный алгоритм действий

Проверка концепции



01 Постановка задачи для ИИ

Содержание запроса

Это диалог между сотрудником компании по продаже автозапчастей и клиентом. Клиент высказывает возражения в течение разговора, менеджер их не отрабатывает, и ему не удается убедить клиента сделать покупку и сотрудничать с компанией...

02 Обработка коммуникаций

00:00 / 02:00 1x

Содержание Атрибуты (24) Маркеры (13) Оценка (0)

Клиент интересуется ценой и характеристиками клапана, обсуждает варианты с сотрудником компании и просит прислать фотографии товара для уточнения деталей покупки.

03 Отображение рекомендаций

Рекомендации

1. Проси уточнения о потребностях клиента. Когда клиент просит фотографию детали для проверки, важно уточнить, какие именно параметры он хочет видеть...
2. ...
3. ...

Инструктирование

Фокус-группа

3

инноваторы

2

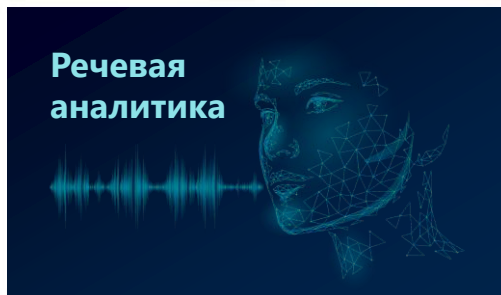
агенты влияния

3

скептики



Речевая
аналитика



Инструкция по речевой аналитике



Курс



2 материала



Потоков: 17



5

Масштабирование

Коллеги, добрые вести!

Теперь вы можете видеть в своей рабочей области звонки с рекомендациями, что можно было бы поправить в звонке.

Для чего это нужно?

- 1. <...> вы можете оперативно видеть рекомендацию к звонку и скорректировать себя, <...>*
- 2. Если ИИ, по вашему мнению, был неправ или прав частично – что ж, такое может быть в 10% случаев. Прочли и идете дальше))*
- 3. Команда <...> выступала фокус-группой – коллеги дали высокую оценку качеству рекомендаций ИИ*
- 4. Руководителям: экономия времени на прослушивание звонков. Это не значит, что вы не сможете анализировать звонки ваших сотрудников. Сможете! Но с внедрением этой доработки, вы сможете нырять точно <...>*
- 5. Рекомендации будут приходить только на звонки с возражениями клиентов.*

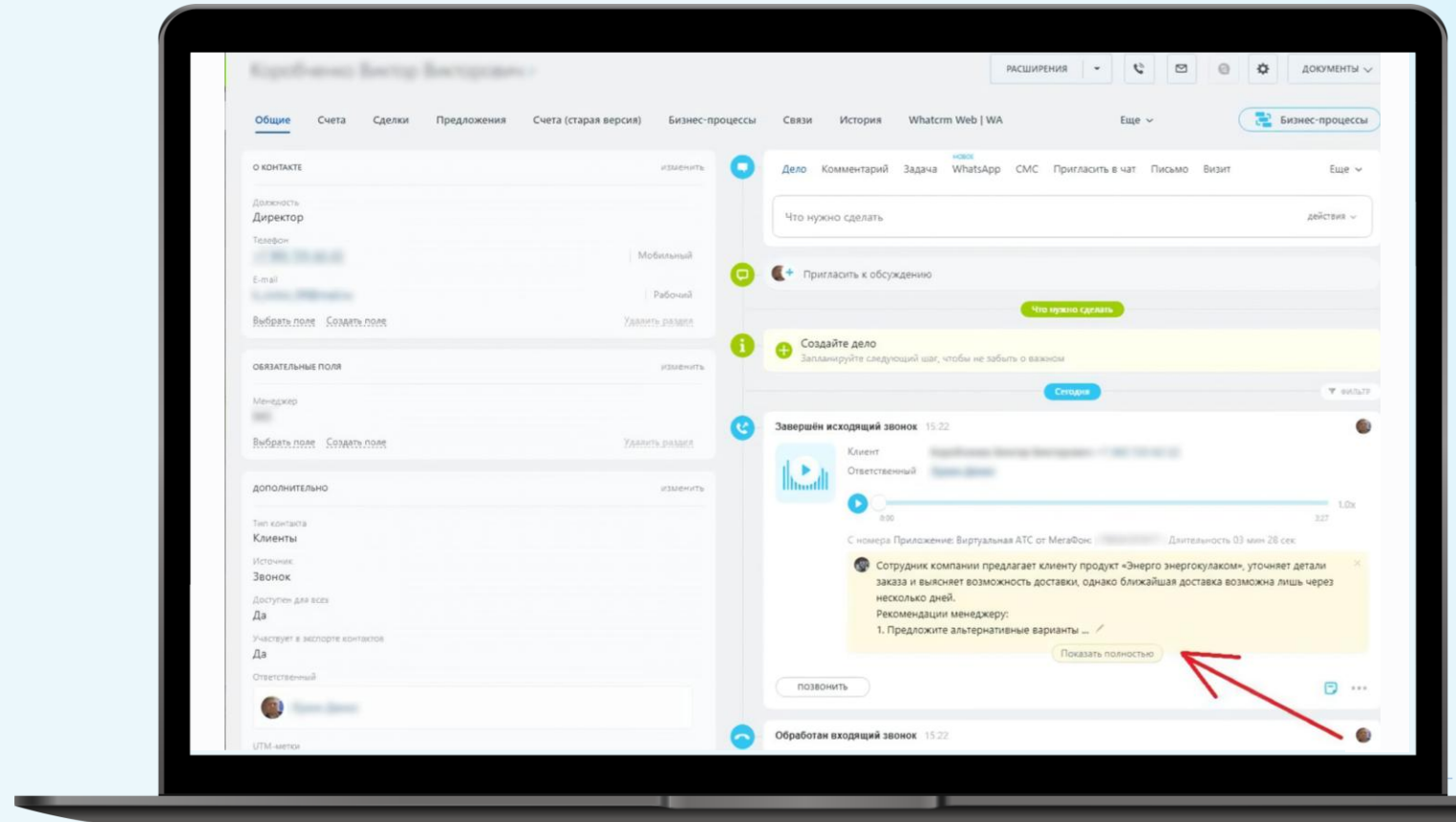


График реализации проекта

Проект:

Экспертная оценка, фокус-группа, поддержка в системе управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), масштабирование

Октябрь 2025



Идея



Начало тестирования рекомендаций



Просмотр рекомендаций фокус-группой



Подключение технической стороны от заказчика



Использование фокус-группой рекомендаций



Получение ОК от фокус-группы



Запуск рекомендаций

Ноябрь 2025

Февраль 2026

Проработка требований и настройка экспорта



Ability

Результат внедрения: новая реальность

Мы создали условия, в которых руководители и сотрудники смогли реализовать изменения.

Это позволило перейти от контроля к управлению качеством.

- ✓ **Руководители**
 высвободили рабочее время на профильные задачи (вместо написания «писем счастья»)
- ✓ **Сотрудники**
 сменили восприятие с «надзирателя» на «ассистента», обратная связь перестала восприниматься как личная критика
- ✓ **Экосистема**
 процесс корректировки качества переговоров **утратил токсичность**, снята эмоциональная нагрузка



Reinforcement

Обратная связь как доказательство успеха

Главный показатель успешности изменений — **принятие новой технологии командой**. Мы провели опрос, чтобы закрепить результат и подтвердить правильность выбранного пути.

123

сотрудника ОП –
участники опроса

100%

респондентов подтвердили высокое
качество рекомендаций ИИ



Спасибо за внимание!



Ксения Катунина



Патрик Равальдини



<https://speechxplore.ru/>



<https://www.tmtr.ru/>

