

AI-аналитика для застройщика «А101»: почему клиенты отказываются и как эффективно обучать операторов

Отрасль:

Недвижимость

AI-решение:

Система омниканальной речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics с LLM-модулем для автоматизации контроля качества обслуживания и выявления причин отказа клиентов

О клиенте

ГК «А101» — один из крупнейших застройщиков жилой недвижимости в Москве и Ленинградской области. Компания реализует масштабные проекты, в т.ч. строительство жилых районов, офисных центров, торговых и спортивно-развлекательных объектов. На долю «А101» приходится каждая 8-я проданная квартира в столице России. За последние 3 года число сотрудников выросло в 4 раза, поэтому возникла необходимость автоматизации процессов контроля качества обслуживания клиентов.

Бизнес-задача

Компания искала решение для автоматизации анализа звонков, чатов и видео-встреч с гибкой настройкой чек-листов, интеграцией AI и возможностью генерирования онлайн-отчетности.

Проблемы до внедрения

Первоначально оценка качества коммуникаций с клиентами проводилась вручную: прослушивалось только 3% звонков, аналитика была выборочной и занимала много рабочего времени специалистов группы контроля и аналитики продаж. Таким образом, в 97% коммуникаций невозможно было провести качественную аналитику. Не было исторических и оперативных данных, чтобы выявлять зоны роста сотрудников. Они получали обратную связь с большим опозданием, что негативно сказывалось на их эффективности.

Застройщик использовал зарубежное решение речевой аналитики, ушедшее с российского рынка в 2022 году. Компания приступила к выбору нового партнера и запуску пилотных проектов. Два из них не были признаны успешными: один российский вендор не смог выполнить все требования по ТЗ (построить расширенную отчетность с учетом данных о звонках из CRM), а вторая компания существенно увеличила стоимость в процессе пилотирования проекта.

Этапы внедрения

Для решения поставленных задач команда ГК «А101» выбрала платформу речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics. Ключевым фактором выбора поставщика было наличие у 3iTech собственного мощного LLM-модуля.

Эксперты 3iTech работали над проектом в несколько этапов:

- Диагностика бизнес-задач и процессов застройщика и разработка детального ТЗ по настройке речевой аналитики с ИИ в контактном центре.
- Настройка чек-листов под задачи «А101» и запуск пилотного проекта, который продлился 8 месяцев.
- Обучение сотрудников работе с платформой и дашбордами внутри нее. Завершение «пилота» и тестирование рабочей версии системы.
- Оценка результатов пилотного проекта и масштабирование рабочей версии решения внутри компании (с начала 2025 года).

Подробности проекта

Ключевые задачи, которые выполнила платформа речевой аналитики с встроенными LLM-функциями 3i TouchPoint Analytics:

- Автоматическая оценка 100% диалогов в контактном центре.
- Отчетность в разрезе операторов по основным критериям чек-листа (количество назначенных встреч, отработка возражений, назначение повторных встреч).

Индекс выполнения чек-листа

<div><div></div>Введите запрос...</div>		<div><div></div><div></div></div>		<div><div></div><div></div></div>																				
Фильтры: не выбраны																								
Индекс выполнение автом. чек-листа_выбор периода																								
Оператор	Количество разговоров	Чек-лист	1. Установление контакта	1.1 Менеджер поздоровался...	2. Критерии выбора	2.1 Командность жилого выя...	2.2 Площадь жилья выявле...	2.3 Предпочтение ремонта в...	2.4 Срок сдачи выведен кор...	2.5 Ценовой диапазон выяв...	2.6 Способ оплаты выделен...	2.7 Сегмент клиента выявле...	2.8 Досбор глубинных потр...	3. Адресная презентация	3.1 Презентация компании...	3.2 Презентация инфрастру...	3.3 Презентация локация пр...	3.4 Презентация вариантов...	3.5 Обратная связь от клиен...	4. Мотивация к визиту в ОП	4.1 Предложение встреч...	4.2 Альтернативный вопрос	4.3 Методика дожима трим...	5. Работа с возражениями
Всего	26 659	88%	97%	97%	93%	96%	94%	95%	95%	92%	95%	89%	85%	87%	83%	89%	93%	89%	79%	82%	82%	78%	83%	91%
	1032	88%	100%	100%	95%	96%	95%	97%	96%	95%	95%	93%	90%	86%	84%	91%	94%	90%	70%	82%	86%	72%	81%	89%
	1341	87%	82%	82%	91%	95%	92%	94%	95%	89%	95%	89%	83%	91%	86%	91%	95%	90%	92%	82%	84%	76%	82%	92%
	1039	87%	100%	100%	88%	96%	92%	91%	91%	85%	93%	74%	82%	85%	71%	88%	93%	93%	80%	83%	82%	86%	83%	90%
	147	88%	100%	100%	93%	97%	95%	95%	95%	93%	98%	88%	86%	84%	86%	85%	88%	87%	72%	86%	88%	85%	84%	92%
	1177	87%	100%	100%	93%	97%	93%	95%	96%	94%	93%	89%	84%	87%	89%	90%	95%	86%	75%	79%	78%	80%	80%	87%
	1143	91%	100%	100%	95%	96%	97%	97%	96%	95%	96%	91%	90%	89%	85%	94%	90%	88%	84%	87%	89%	79%	88%	90%
	670	88%	80%	80%	93%	97%	94%	96%	96%	93%	94%	91%	85%	87%	79%	91%	93%	90%	79%	80%	81%	71%	81%	90%

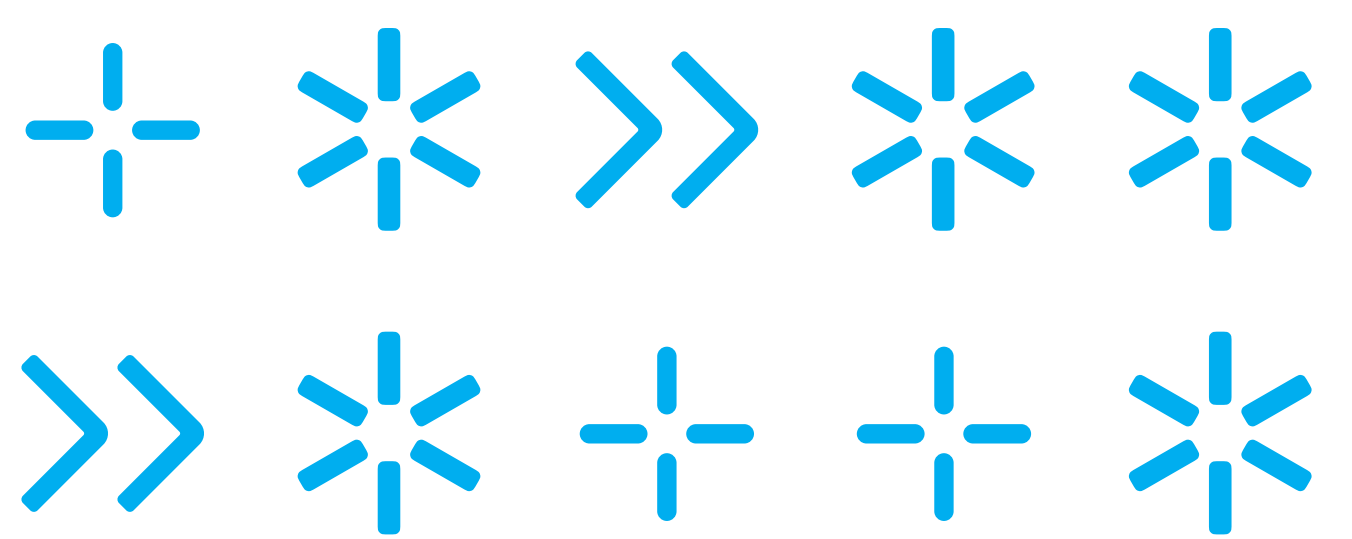
Количество предложений встречи

Предложение встречи_вход_выбор периода					
Оператор	Всего ВПК диалогов	% назначения встреч	Назначена встреча	% неназначенных встреч	Не назначена встреча
Оператор 1	962	90%	866	10%	106
Оператор 2	146	90%	131	10%	15
Оператор 3	1 000	90%	900	10%	100
Оператор 4	305	90%	275	10%	30
Оператор 5	1 117	90%	1005	10%	112
Оператор 6	351	90%	316	10%	35
Оператор 7	722	90%	650	10%	72
Оператор 8	2	0%	0	100%	2
Оператор 9	271	90%	244	10%	27
Оператор 10	917	90%	825	10%	92

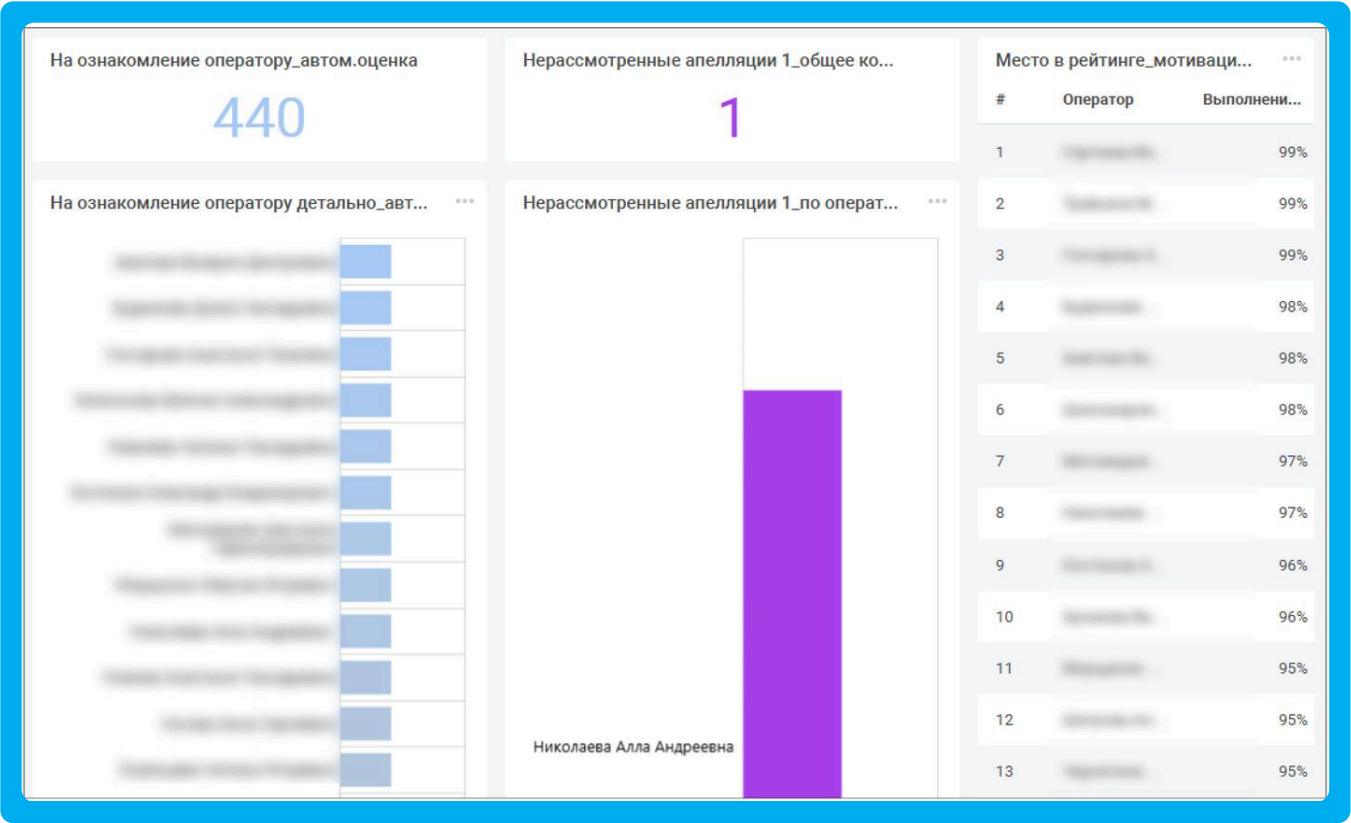
Отработка возражений

Отработка возражений_вход_выбор периода						
Оператор	Всего ВПК диалогов	Возражения клиента (кол-во)	% отработанных возражений	Отработано возражение (кол-во)	% не отработанных возражений	Не отработано возражение (кол-во)
Оператор 1	9	3	33%	1	67%	2
Оператор 2	12	2	50%	1	50%	1
Оператор 3	19	5	60%	3	40%	2
Оператор 4	8	0	—	0	—	0
Оператор 5	18	4	75%	3	25%	1
Оператор 6	15	3	67%	2	33%	1
Оператор 7	15	2	0%	0	100%	2
Оператор 8	17	0	—	0	—	0
Оператор 9	14	1	100%	1	0%	0
Оператор 10	15	2	0%	0	100%	2
Оператор 11	13	4	75%	3	25%	1

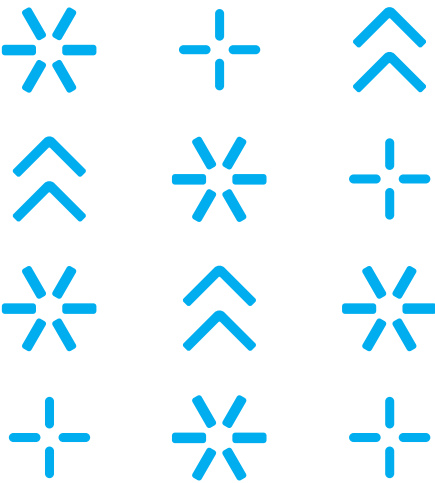
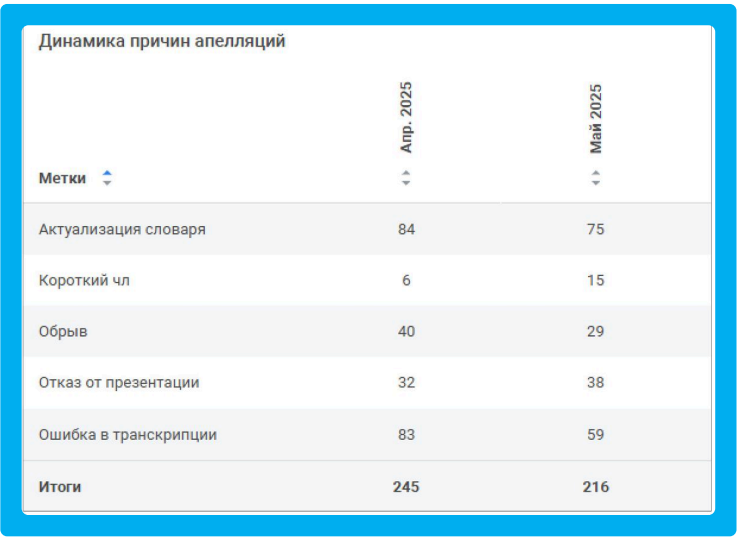
➤ Создание дашборда с рейтингом операторов и количеством поданных ими апелляций (когда оператор не согласен с выводами системы относительно качества своей работы). На отдельном дашборде также анализируются причины апелляций операторов и отслеживается динамика снижения апелляций, поданных из-за некорректной автоматической оценки.



Рейтинг операторов и апелляции

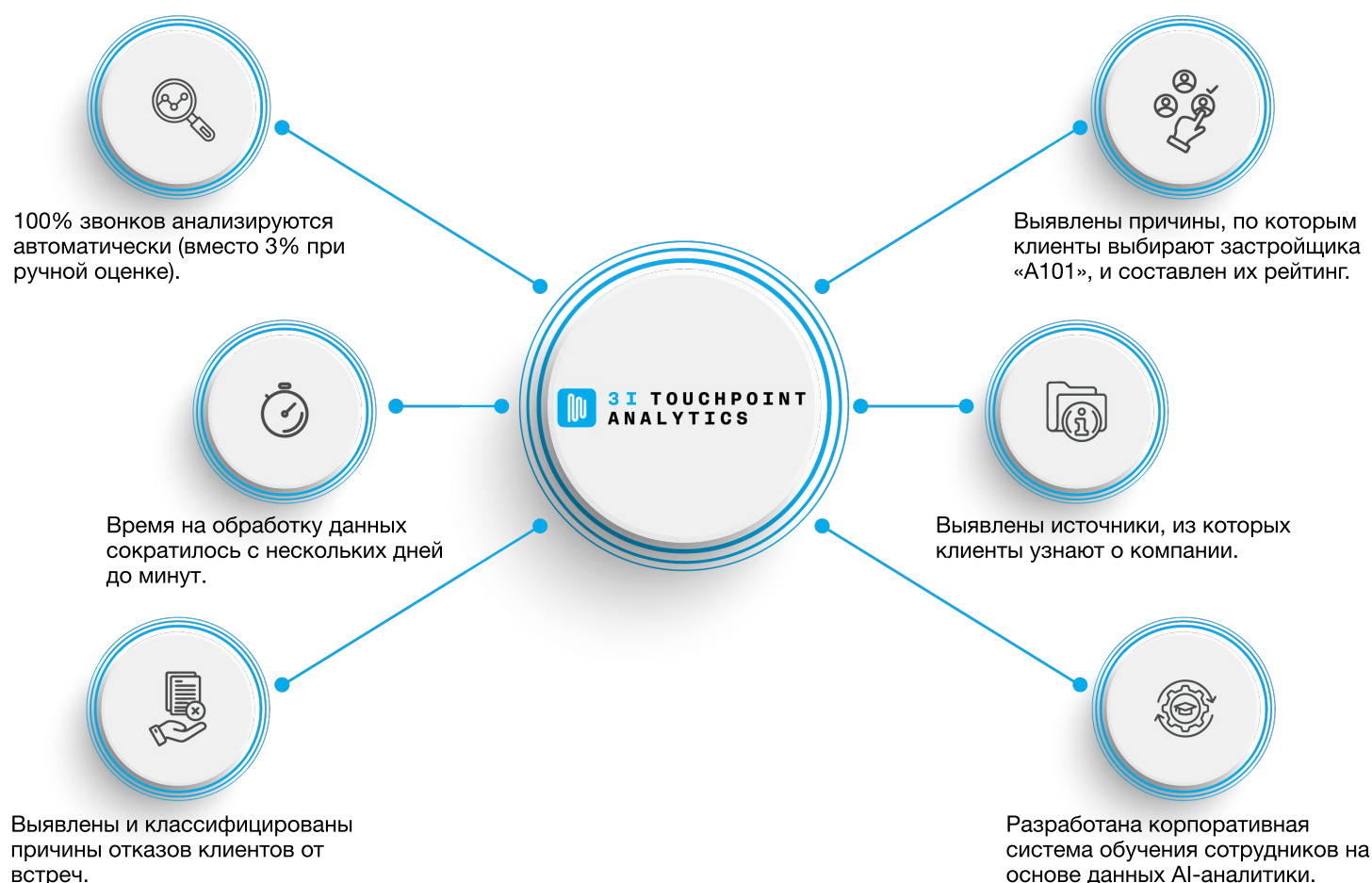


Динамика причин апелляций



- AI-аналитика причин отказов клиентов от записи на встречу. Популярные причины, такие как «занятость/работа», «думает», «семейные обстоятельства», «финансовые причины», выявляются и классифицируются автоматически. Оперативная аналитика причин отказа и возражений позволяет возвращать клиентов в компанию и назначать им встречи, пока они «не ушли окончательно».
- Предоставление исчерпывающих данных для разработки обучающих мероприятий для сотрудников, в том числе в рамках внутрикорпоративной викторины.
- Интеграция с внутренними системами и поддержка анализа аудио/видео/чатов.

Результаты внедрения



Анна Макарова, руководитель Управления автоматизации и контроля бизнес-процессов CRM коммерческого департамента специализированного застройщика «А101»:

“Наша компания изначально осознавала ценность речевой аналитики, весь персонал участвовал в её внедрении. Главная цель — рост продаж. Аналитика помогает оценить работу продавцов, их эффективность в назначении встреч с клиентами, выявить ключевые моменты: как сотрудники применяют тренинги, нет ли давления на клиентов. Теперь мы быстро узнаем о клиентских предпочтениях (например, увеличении спроса на однокомнатные квартиры или запросов на наличие балкона). Также мы выявили причины, в том числе неочевидные для нас, почему клиенты выбирают именно А101. 3iTech стал надежным партнером в трансформации наших продаж, и мы активно масштабируем внедрение AI в клиентский сервис



**3i TOUCHPOINT
ANALYTICS**

Адрес: 129329, Москва, ул. Кольская д.2, корп.6

Наши контакты: Info@3itech.ru | +7 (495) 645-44-70

touchpoint-analytics.ru