

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

Введите запрос...

Фильтры: не выбраны

Индекс выполнение автом. чек-листа_выбор периода

Оператор	Количество разговоров	Чек-лист	Критерии выполнения																					
			1. Установление контакта	1.1 Менеджер подобрал...	2. Критерии выбора	2.1 Комнатность жилья/вн...	2.2 Площадь жилья/выявление...	2.3 Предоставление ремонта в...	2.4 Срок сдачи выявленного...	2.5 Ценовой диапазон выявлен...	2.6 Способ оплаты выявлен...	2.7 Семейт. клиент/выявление...	2.8 'Досбор' глубинных потреб...	3. Адресная презентация	3.1 Презентация компании...	3.2 Презентация инфраструкту...	3.3 Презентация локации пр...	3.4 Презентация вариантов...	3.5 Обратная связь от клиен...	4. Мотивация к покупке в ОП	4.1 Предложение встречи...	4.2 Альтернативный вопрос	4.3 Методика должна прим...	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%

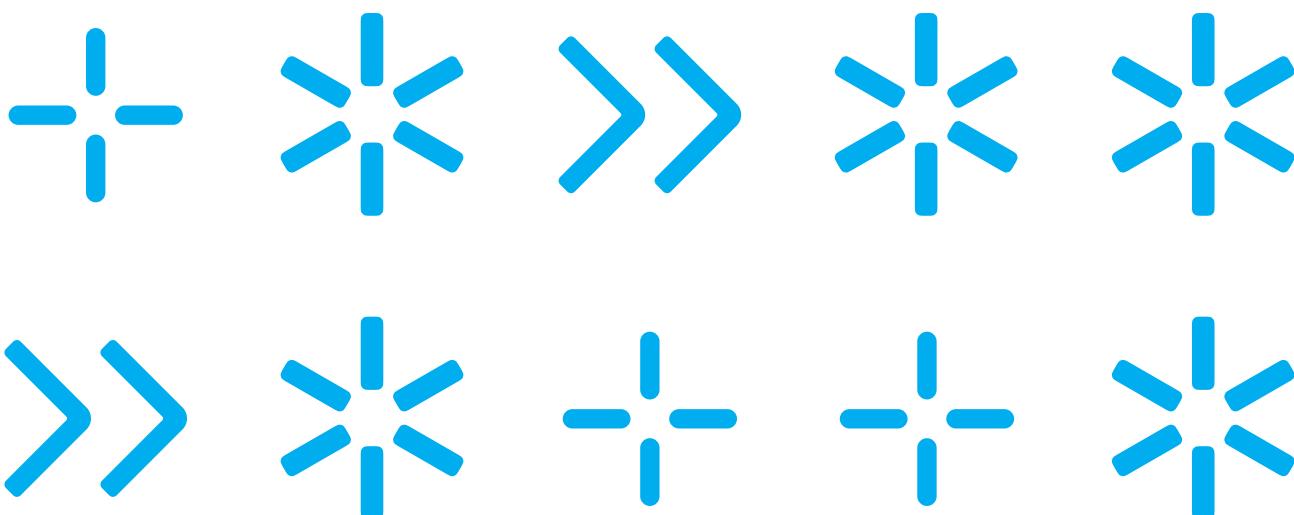
Количество предложений встречи

Предложение встречи_вход_выбор периода						
Оператор	Всего ВПК диалогов	% назначения встреч	Назначена встреча	% неназначенных встреч	Не назначена встреча	
	962					
	146					
	1 000					
	305					
	1 117					
	351					
	722					
	2					
	271					
	917					

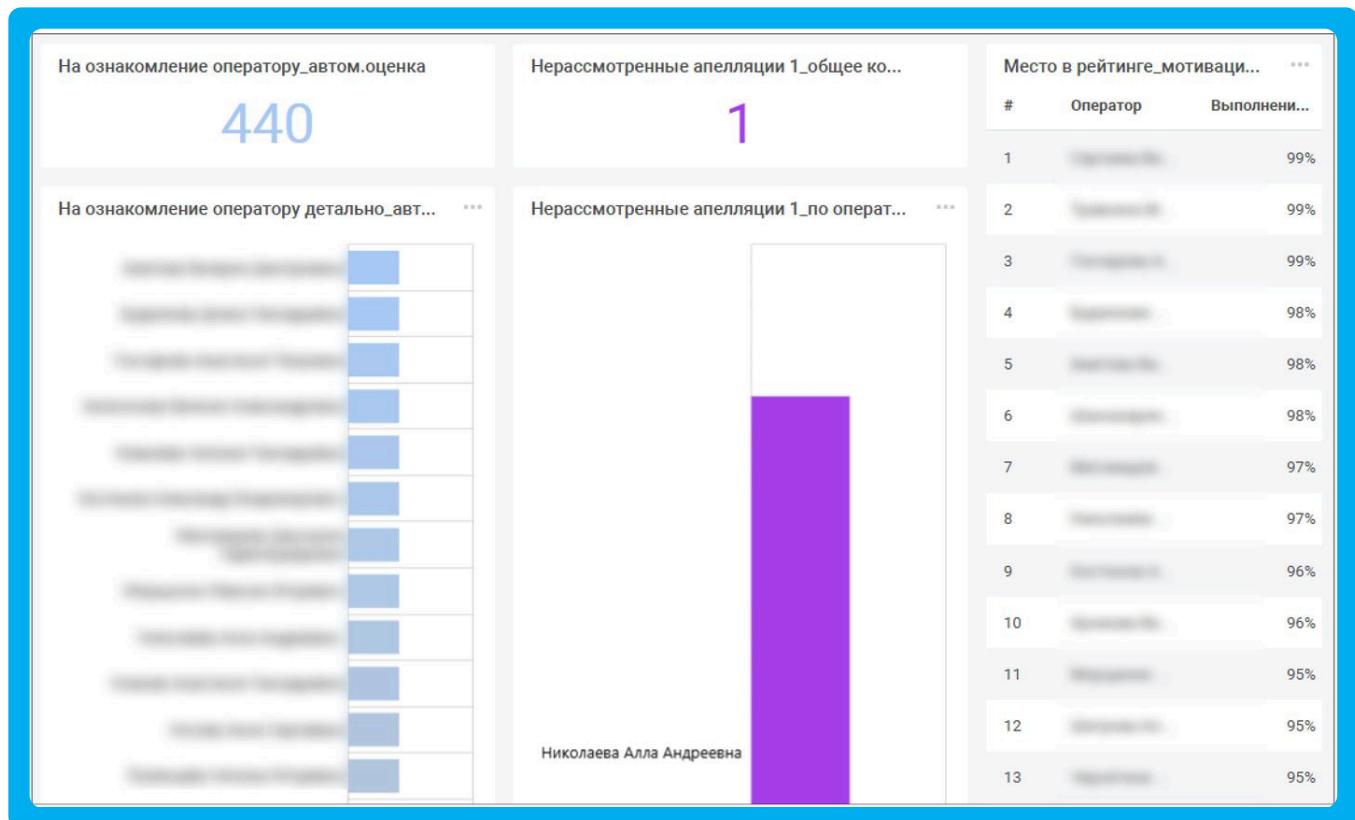
Отработка возражений

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

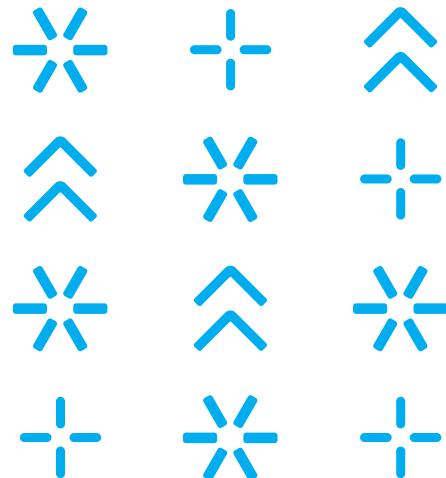
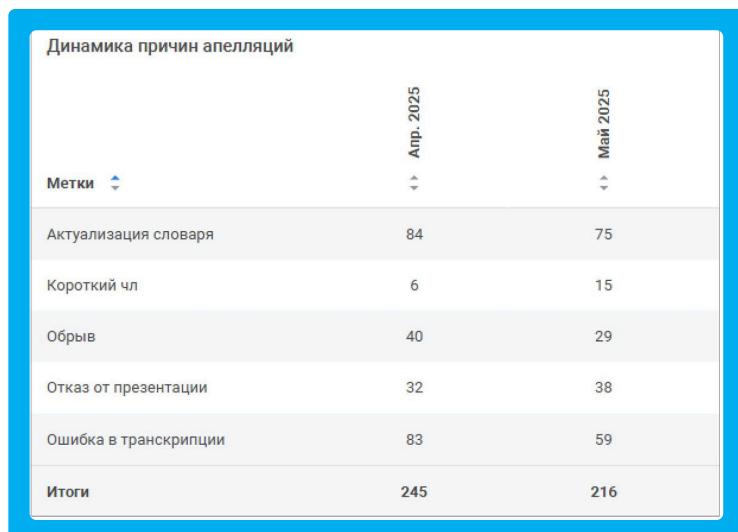
- ↗ Создание дашборда с рейтингом операторов и количеством поданных ими апелляций (когда оператор не согласен с выводами системы относительно качества своей работы). На отдельном дашборде также анализируются причины апелляций операторов и отслеживается динамика снижения апелляций, поданных из-за некорректной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



Рейтинг операторов и апелляции

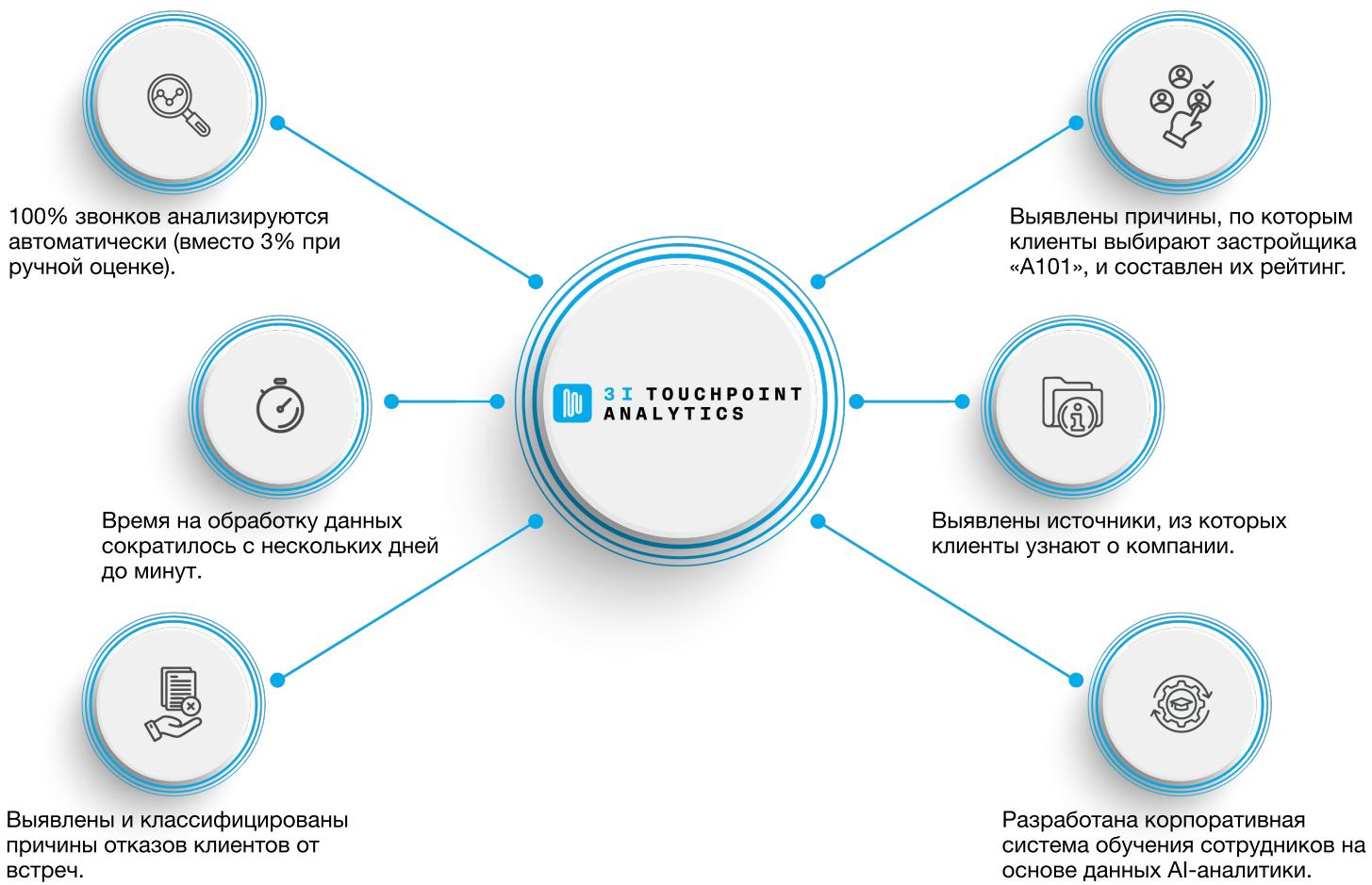


Динамика причин апелляций



- 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