

**Stomdv**

## **Отчет по звонкам: 14.05.2025**



### **Сводная статистика**

Период анализа	11.05.2025 - 13.05.2025
Общее количество звонков	6
Входящие звонки	4
Исходящие звонки	2
Средняя длительность звонка	1:12
Общая длительность всех звонков	7:12
Конверсия в запись	33%
FG% звонков	43%
Средняя скорость обработки	2.50 мин

### **Справка по метрикам отчёта:**

FG% — средний балл по всем оценкам звонков (0-10, умноженный на 10).

Конверсия — доля звонков, завершившихся записью.

Оценки по критериям — баллы по ключевым этапам разговора (см. таблицы ниже).

Тип звонка — классификация: первичка, вторичка, подтверждение и др.

Администратор — сотрудник, принявший звонок.

Таблица администраторов

Администратор	Звонков	FG %
Ключанова Алина	3	70%
Неизвестный	3	25%

Сводная таблица оценок по неделям

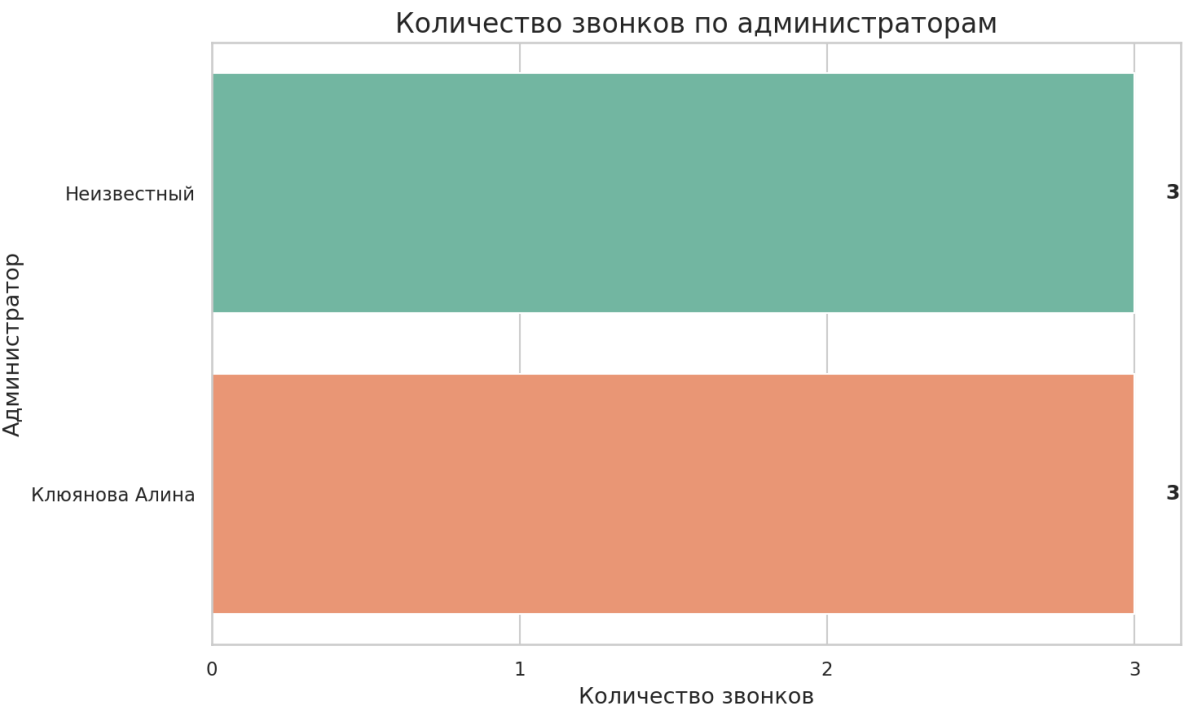
Тип звонка: первичка (часть 1)

(часть 1)	Приветствие	Имя пациента	Потребность	Презентация услуги	Презентация клиники	Презентация врача	Запись	Адрес клиники
12-13 мая	8.0	6.0	9.0	7.0	2.0	3.0	9.0	0.0
19-13 мая	5.5	2.8	7.0	3.8	0.5	1.5	3.5	1.5

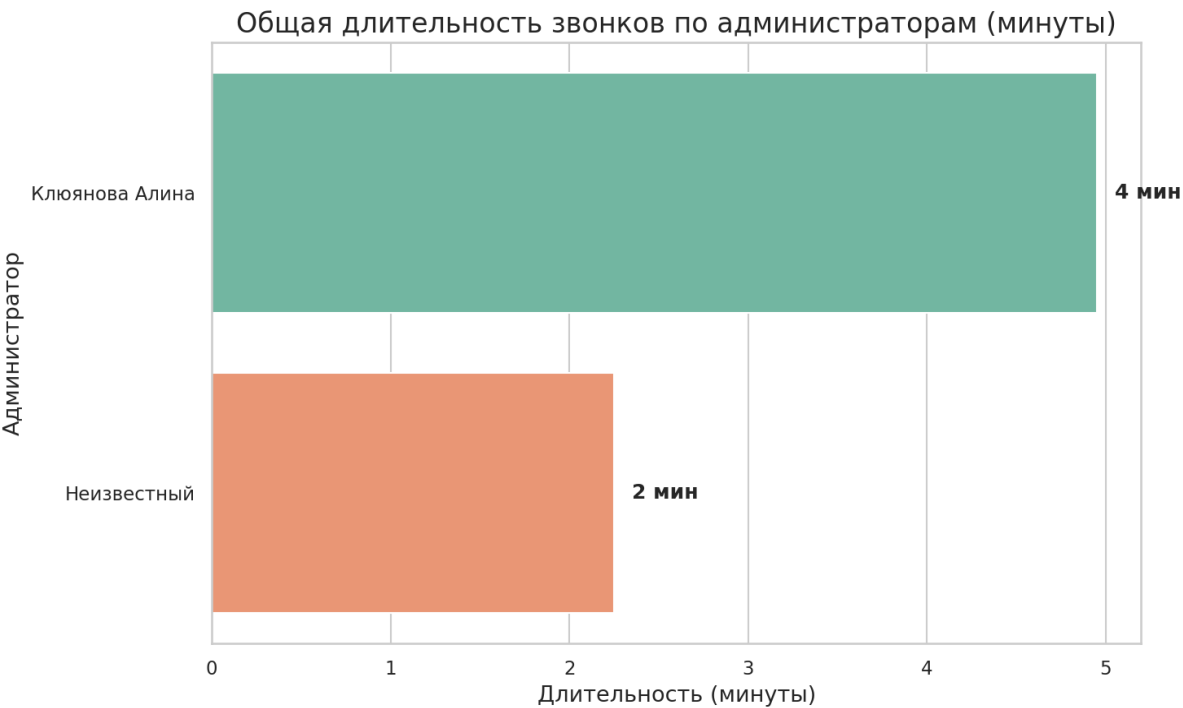
Тип звонка: первичка (часть 2)

(часть 2)	Паспорт	Цена ОТ	Экспертность	Следующий шаг	Записался на прием	Эмоциональный окрас	Речь	Инициатива
12-13 мая	8.0	8.0	5.0	6.0	9.0	7.0	8.0	7.0
19-13 мая	2.2	5.0	4.5	3.8	2.8	5.5	5.8	3.5

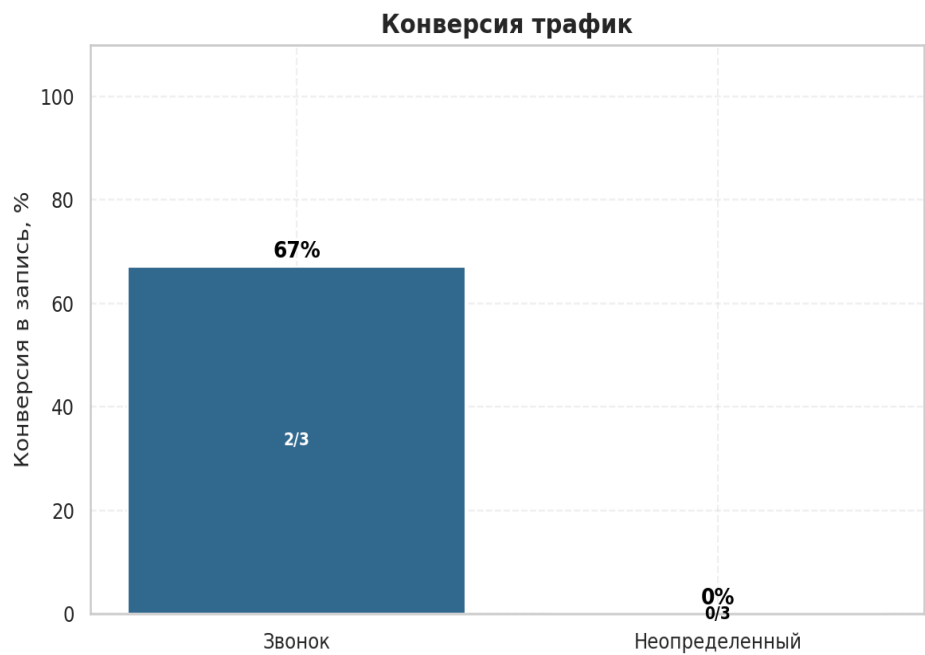
Количество звонков по администраторам



Длительность звонков по администраторам



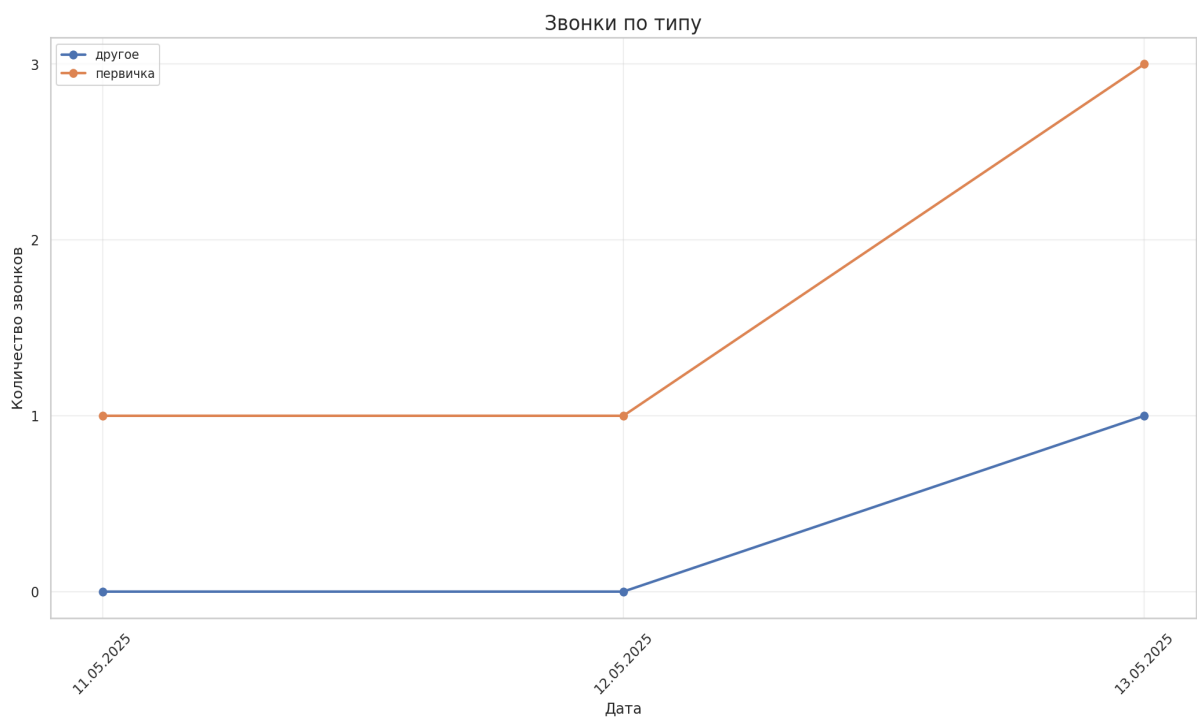
# Конверсия трафик



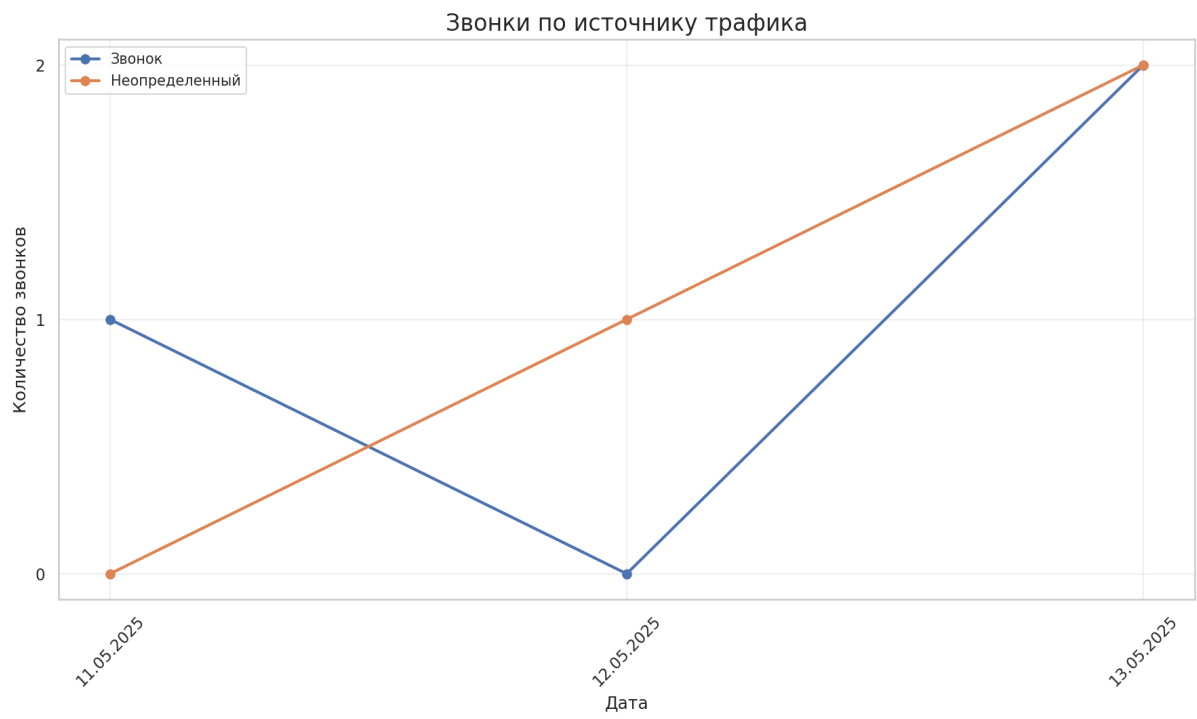
# Конверсия тип звонка



## Звонки по типу

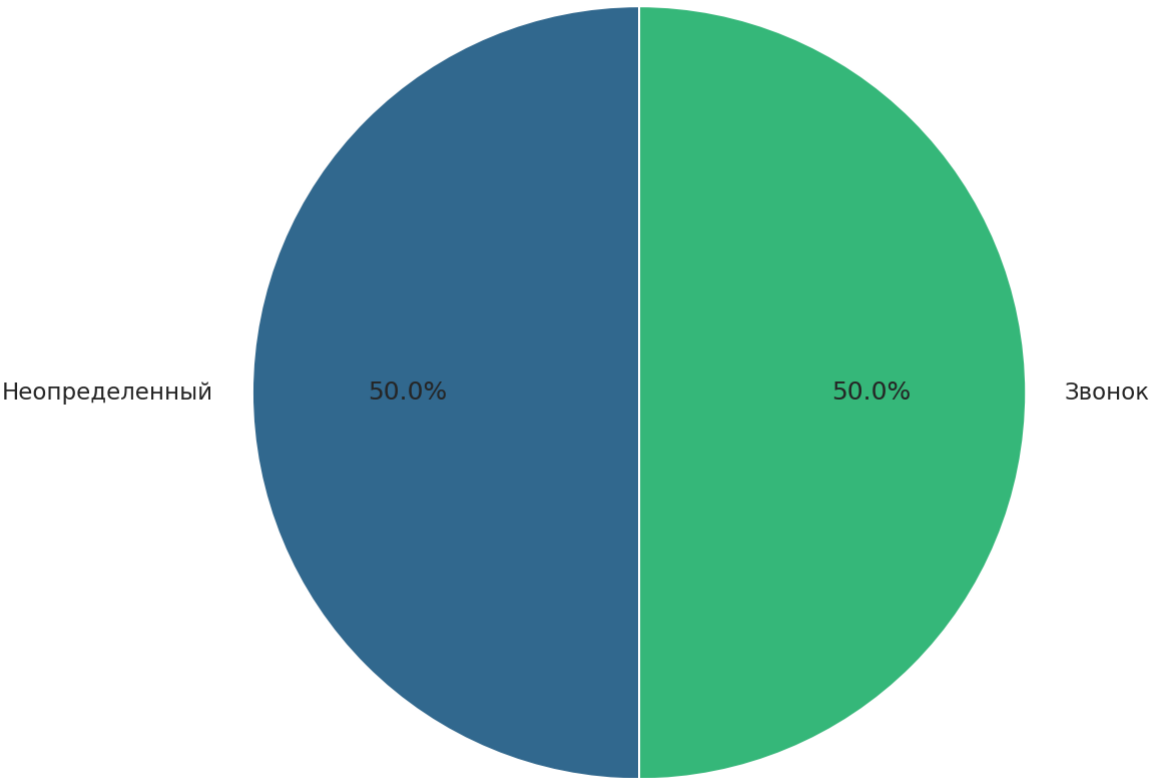


## Динамика звонков по источникам трафика



Распределение звонков по источникам трафика

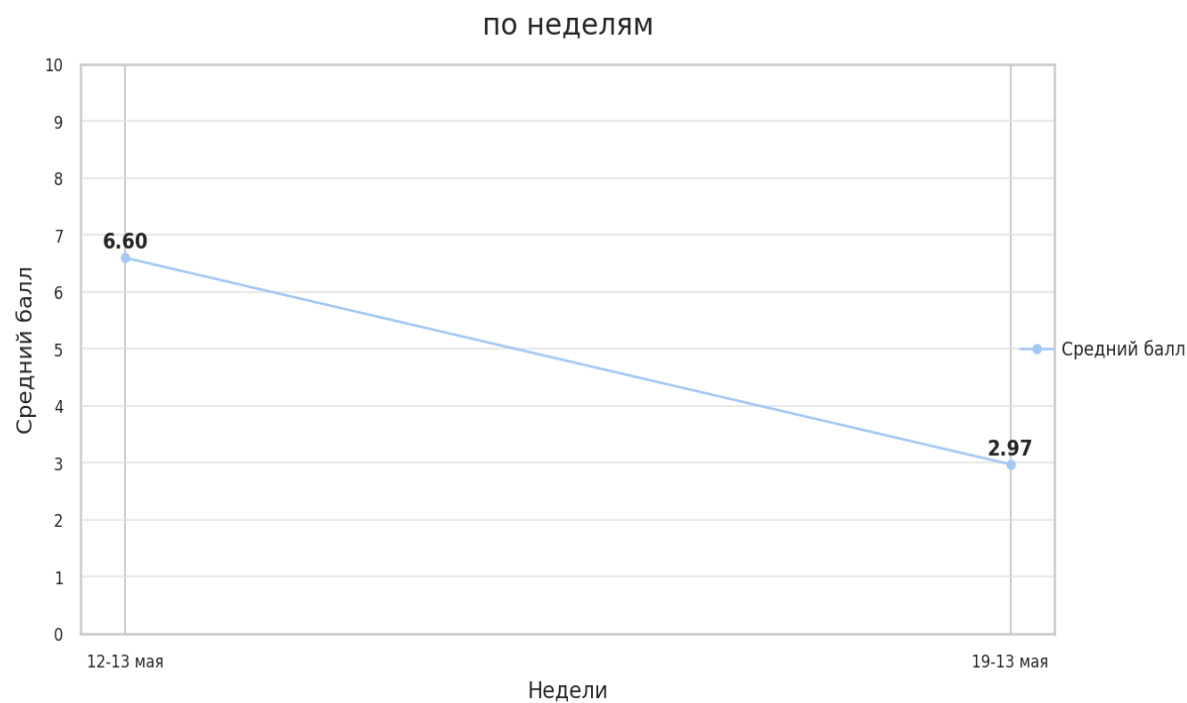
Распределение звонков по источникам трафика



## Тепловая карта звонков по дням недели и времени суток



## Оценки по неделям



# Оценки по неделям – Первичка





## Рекомендации для администраторов

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Ключанова Алина	<a href="https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79963801520_20250514_153700.txt/download">https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79963801520_20250514_153700.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYwODA1Nzc2Mjow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYwODA1Nzc2Mjow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджеру стоит всегда представляться по имени для создания более теплого контакта.</li> <li>• Добавить презентацию преимуществ и ценностей клиники для повышения доверия клиента.</li> <li>• Более подробно рассказывать о процессе оказания услуги для повышения экспертности.</li> <li>• Уточнять и давать ориентиры по расположению клиники для удобства клиента.</li> <li>• Подчеркнуть квалификацию и опыт врача, чтобы повысить доверие к специалисту.</li> </ul>
Ключанова Алина	<a href="https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79612278008_20250514_153927.txt/download">https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79612278008_20250514_153927.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMjQ0OTQxMjcyMDow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMjQ0OTQxMjcyMDow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить корректную запись и сохранение звонков.</li> <li>• Обучить менеджеров приветствию и представлению себя и компании.</li> <li>• Обеспечить менеджерам возможность выяснять запросы клиентов и предлагать решения.</li> <li>• Поддерживать доброжелательный и эмоционально позитивный тон общения.</li> <li>• Проверять техническую готовность файлов перед передачей клиенту.</li> </ul>
Ключанова Алина	<a href="https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79133960251_20250514_160924.txt/download">https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79133960251_20250514_160924.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYwMjk2MjcwNDow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYwMjk2MjcwNDow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить качество звука на линии, чтобы приветствие было четким и разборчивым.</li> <li>• Внимательнее фиксировать ФИО клиента, избегать путаницы с именами.</li> <li>• Добавить презентацию клиники и ее преимуществ для повышения доверия.</li> <li>• Расширить презентацию врача, рассказать о квалификации и специализации.</li> <li>• Включить информацию о расположении клиники и ориентиры для удобства клиента.</li> <li>• Добавить информацию о дальнейших шагах, например, напоминания о визите.</li> <li>• Сделать тон более теплым и дружелюбным, добавить улыбку в голос.</li> </ul>
Неизвестный	<a href="https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79612184836_20250514_155320.txt/download">https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79612184836_20250514_155320.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYyMDIxNTk4Mjow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYyMDIxNTk4Mjow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представиться по имени и спрашивать имя клиента для персонализации общения.</li> <li>• Более подробно выяснять потребности клиента, задавая уточняющие вопросы.</li> <li>• Рассказывать о преимуществах клиники и квалификации врачей для повышения доверия.</li> <li>• Предлагать альтернативные варианты записи, если желаемое время занято.</li> <li>• Озвучивать стоимость услуг и объяснять процесс оказания услуги.</li> <li>• Объяснять необходимость документов (например, паспорта) для оформления.</li> <li>• Активнее управлять диалогом, проявлять инициативу и поддерживать дружелюбный тон.</li> <li>• Обязательно фиксировать договоренности и обозначать следующие шаги.</li> </ul>

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	<a href="https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79137275165_20250514_155244.txt/download">https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79137275165_20250514_155244.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYyMTI2NTI1NTow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYyMTI2NTI1NTow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Четко и дружелюбно представляться в начале звонка, называть имя и должность.</li> <li>• Обязательно уточнять и подтверждать имя клиента.</li> <li>• Задавать уточняющие вопросы для более точного понимания потребности клиента.</li> <li>• Подробно рассказывать о процессе оказания услуги и преимуществах клиники.</li> <li>• Информировать о квалификации и опыте врачей.</li> <li>• Предлагать конкретные варианты времени для записи и подтверждать запись.</li> <li>• Объяснять необходимость документов, если требуется.</li> <li>• Говорить четко, избегать речевых ошибок и запинок.</li> <li>• Активно управлять диалогом, направлять разговор к цели.</li> <li>• Поддерживать доброжелательный и позитивный тон.</li> </ul>
Неизвестный	<a href="https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79139044397_20250514_160816.txt/download">https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79139044397_20250514_160816.txt/download</a>	<a href="https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYxMTI1NDc5MTow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true">https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYxMTI1NDc5MTow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&amp;accountId;=31253618&amp;download;=true</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сократить паузу в начале звонка для создания более позитивного первого впечатления.</li> <li>• Обязательно спрашивать имя клиента и обращаться по имени для персонализации общения.</li> <li>• Задавать уточняющие вопросы по запросу клиента для лучшего понимания потребности.</li> <li>• Давать подробную презентацию услуги, включая процесс и что входит в стоимость.</li> <li>• Рассказывать о преимуществах и ценностях клиники, чтобы повысить доверие.</li> <li>• Информировать о квалификации и опыте врачей для повышения экспертности.</li> <li>• Активно предлагать варианты записи на прием и фиксировать договоренности.</li> <li>• Объяснять расположение клиники и давать ориентиры для удобства клиента.</li> <li>• Просить паспорт и объяснять необходимость документа для оформления.</li> <li>• Озвучивать цену "от" после презентации услуги, чтобы не отпугивать клиента.</li> <li>• Четко обозначать следующий шаг и информировать о напоминаниях или перезвонах.</li> <li>• Поддерживать доброжелательный и позитивный эмоциональный тон с улыбкой в голосе.</li> <li>• Проявлять инициативу в управлении диалогом и направлять разговор к цели.</li> </ul>