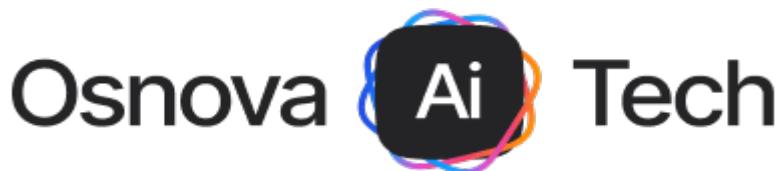


Отчет по звонкам: 14.05.2025



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, принял звонок.

Таблица администраторов

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

Сводная таблица оценок по неделям

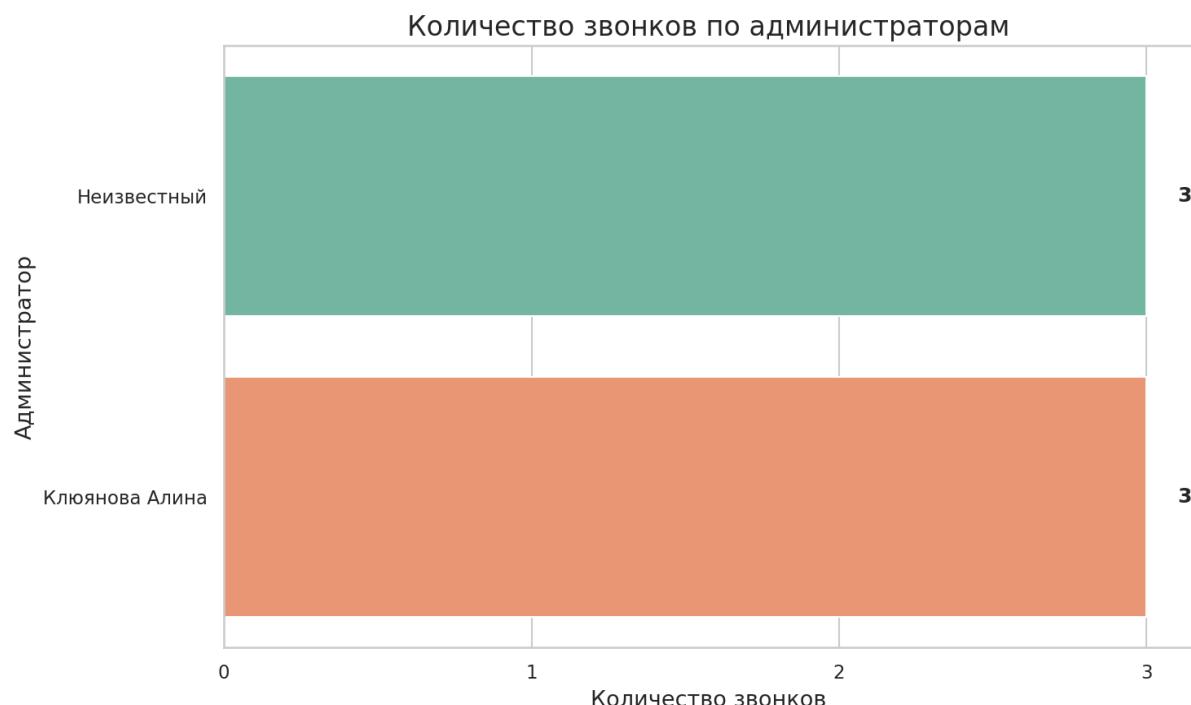
Тип звонка: первичка (часть 1)

(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

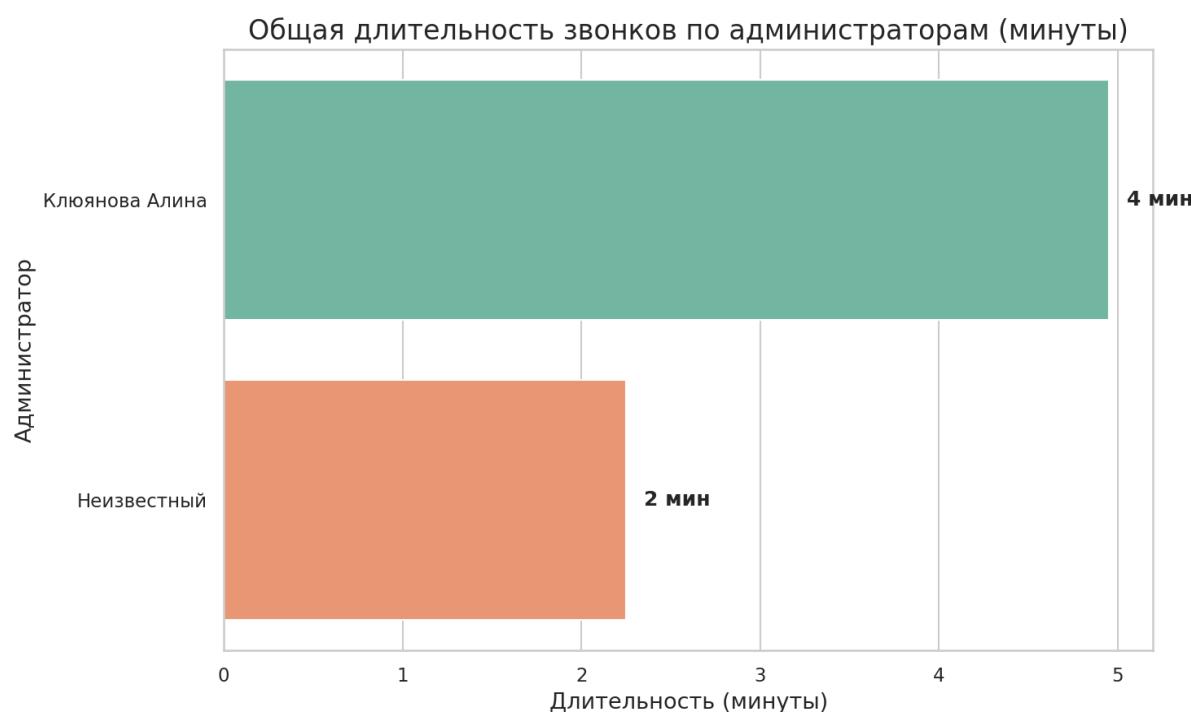
Тип звонка: первичка (часть 2)

(часть 2)	Паспорт	Цена OT	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

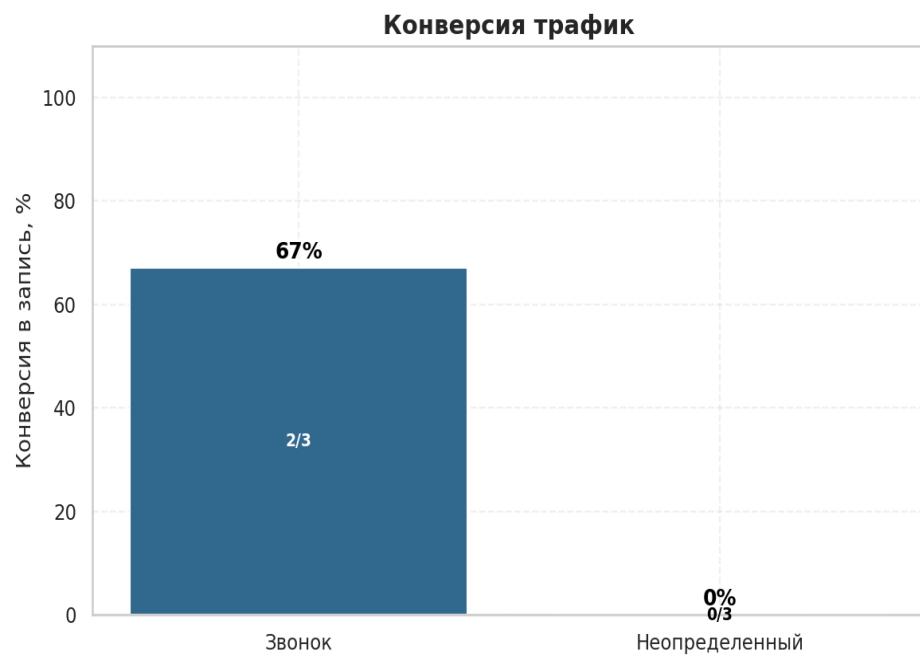
Количество звонков по администраторам



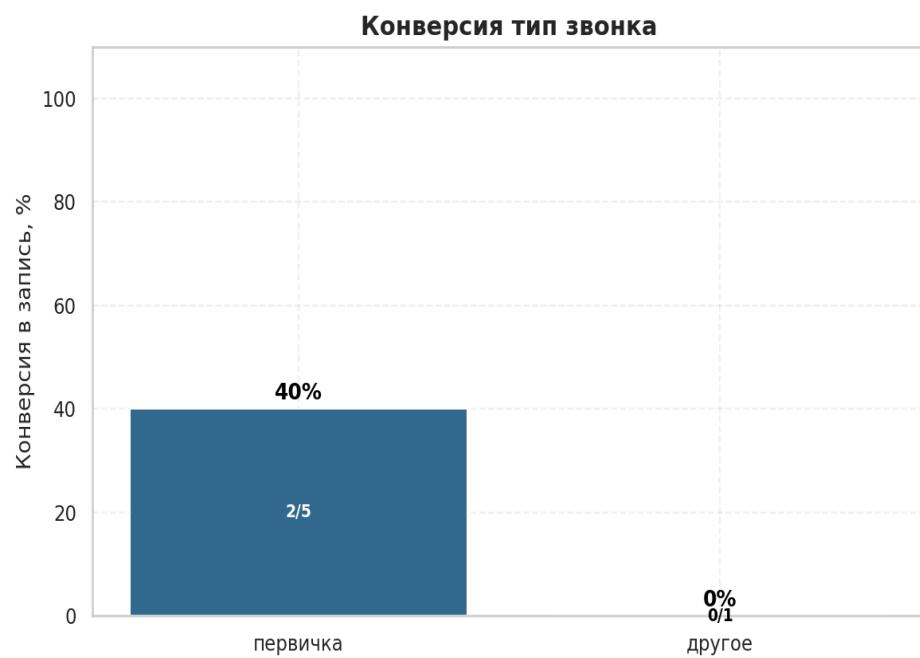
Длительность звонков по администраторам



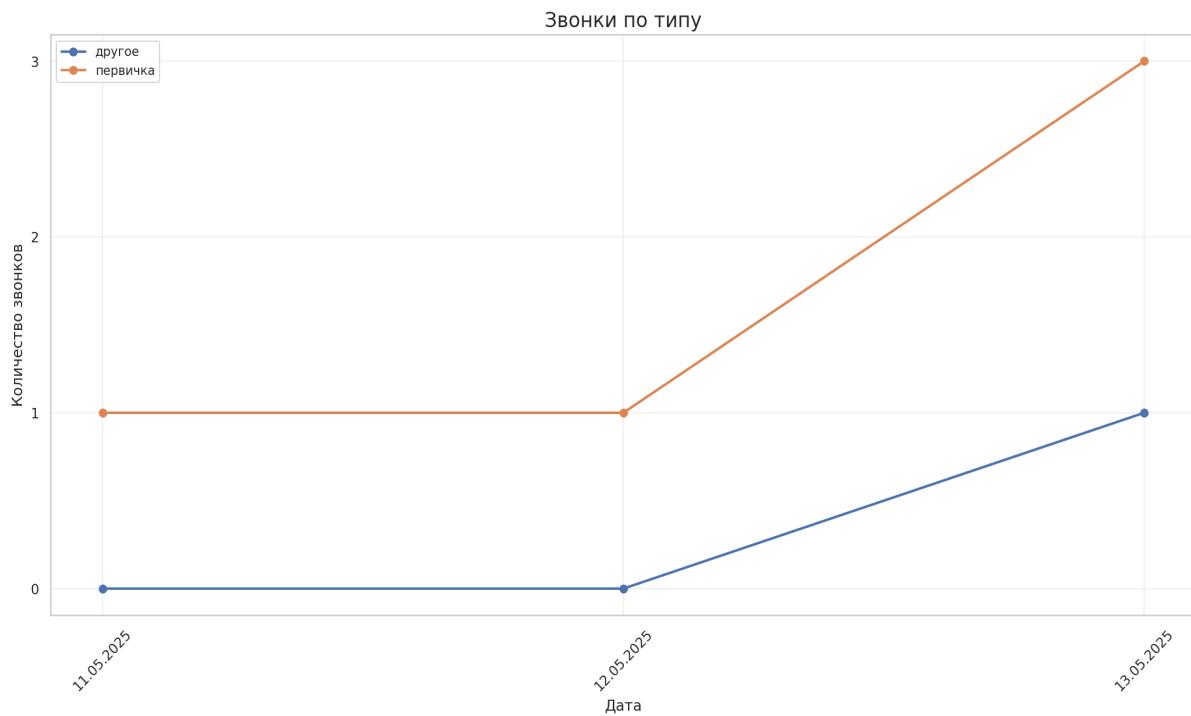
Конверсия трафик



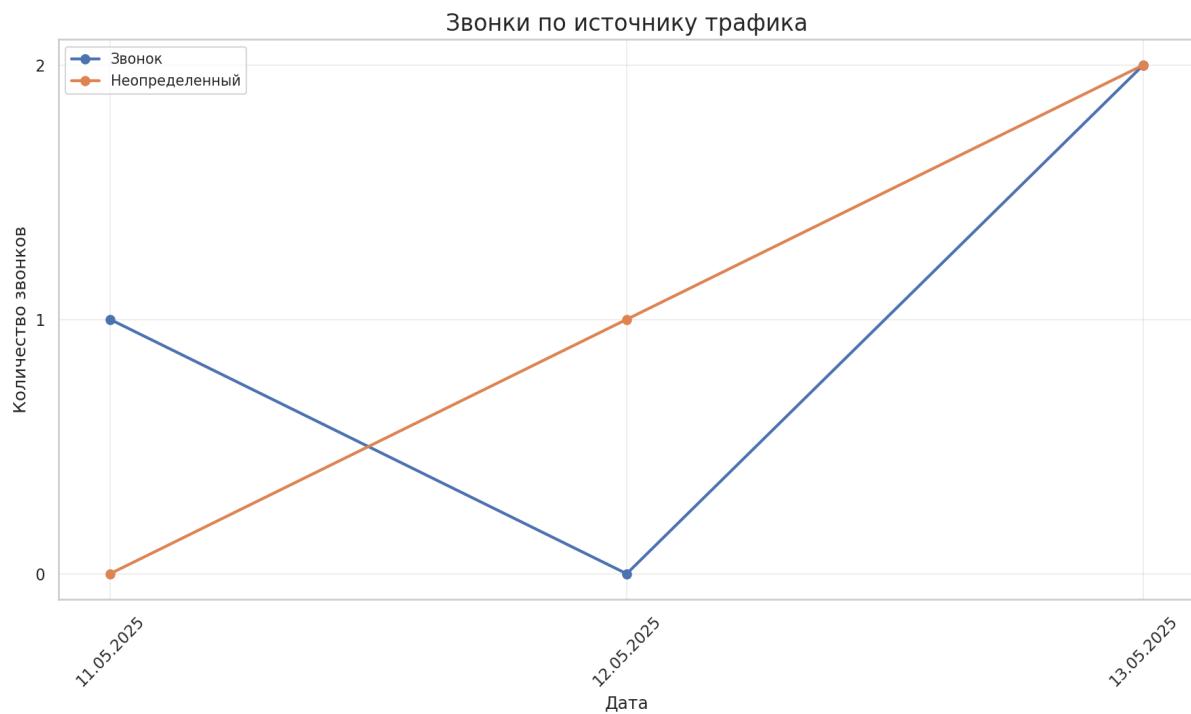
Конверсия тип звонка



Звонки по типу

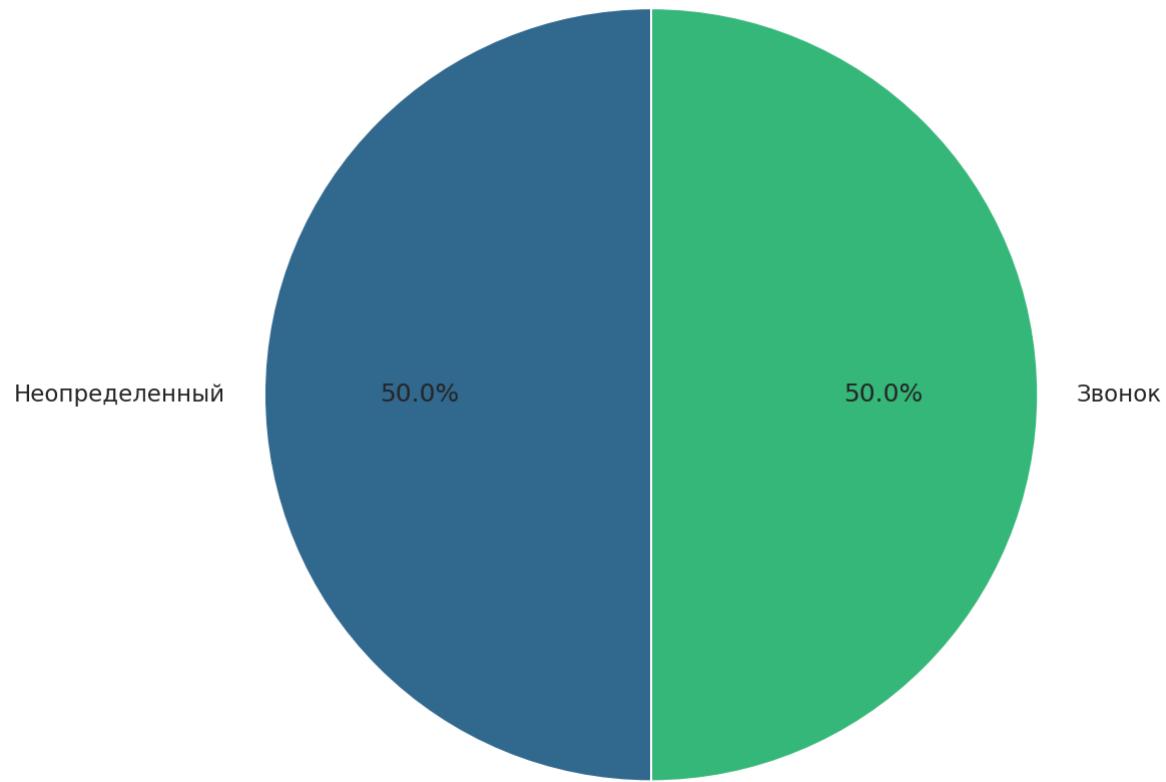


Динамика звонков по источникам трафика



Распределение звонков по источникам трафика

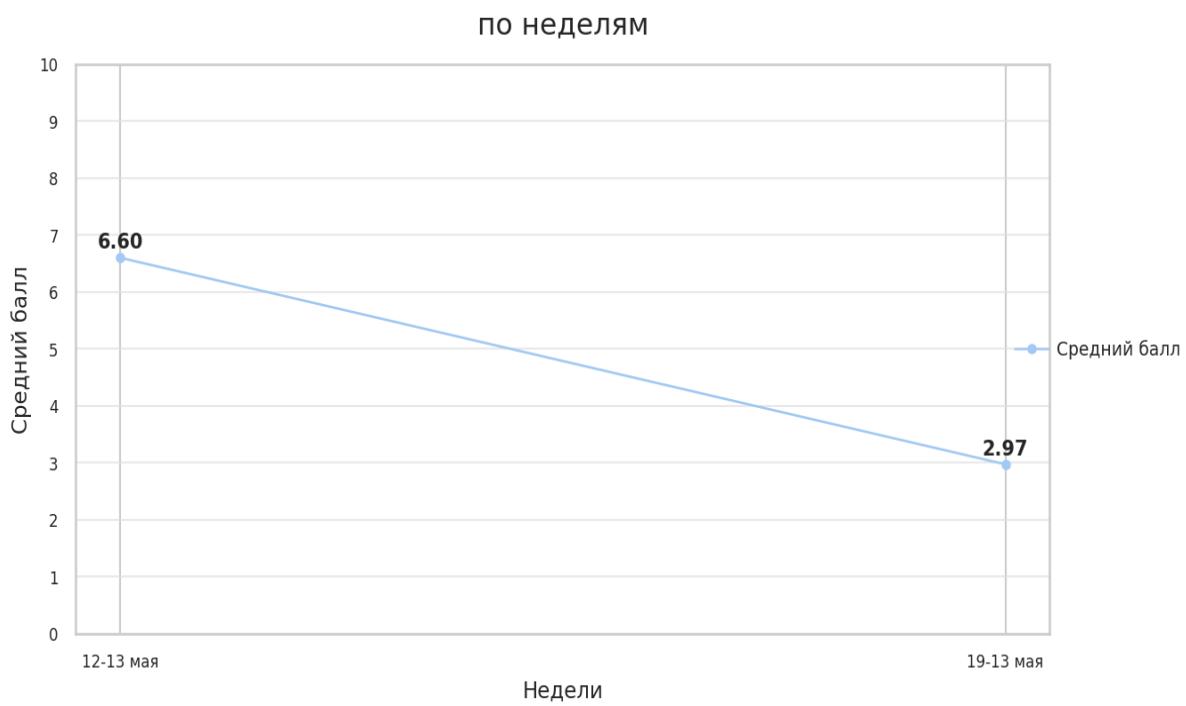
Распределение звонков по источникам трафика



Тепловая карта звонков по дням недели и времени суток

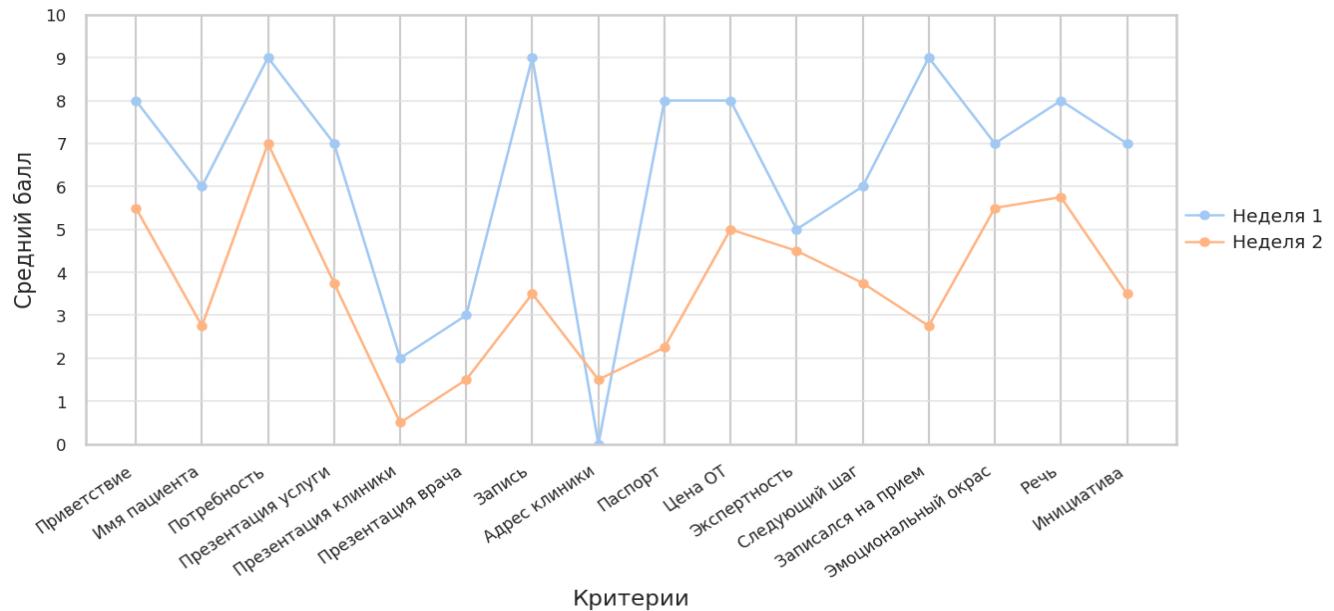


Оценки по неделям



Оценки по неделям – Первичка

по неделям



Рекомендации для администраторов

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Клюянова Алина	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79963801520_20250514_153700.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE30DMyNzoyMzYwODA1Nzc2Mjow/NDAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджеру стоит всегда представляться по имени для создания более теплого контакта. • Добавить презентацию преимуществ и ценностей клиники для повышения доверия клиента. • Более подробно рассказывать о процессе оказания услуги для повышения экспертизы. • Уточнять и давать ориентиры по расположению клиники для удобства клиента. • Подчеркнуть квалификацию и опыт врача, чтобы повысить доверие к специалисту.
Клюянова Алина	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79612278008_20250514_153927.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE30DMyNzoyMjQ00TQzMjcyMDow/NDAzMjI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить корректную запись и сохранение звонков. • Обучить менеджеров приветствию и представлению себя и компании. • Обеспечить менеджерам возможность выяснить запросы клиентов и предлагать решения. • Поддерживать доброжелательный и эмоционально позитивный тон общения. • Проверять техническую готовность файлов перед передачей клиенту.
Клюянова Алина	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79133960251_20250514_160924.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE30DMyNzoyMzYwMjk2MjcwNDow/NDAzMjI1NDQx?userId=9996990&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшить качество звука на линии, чтобы приветствие было четким и разборчивым. • Внимательнее фиксировать ФИО клиента, избегать путаницы с именами. • Добавить презентацию клиники и ее преимуществ для повышения доверия. • Расширить презентацию врача, рассказать о квалификации и специализации. • Включить информацию о расположении клиники и ориентиры для удобства клиента. • Добавить информацию о дальнейших шагах, например, напоминания о визите. • Сделать тон более теплым и дружелюбным, добавить улыбку в голос.
Неизвестный	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79612184836_20250514_155320.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE30DMyNzoyMzYyMDIxNTk4Mjow/NDAzMjI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Представляться по имени и спрашивать имя клиента для персонализации общения. • Более подробно выяснить потребности клиента, задавая уточняющие вопросы. • Рассказывать о преимуществах клиники и квалификации врачей для повышения доверия. • Предлагать альтернативные варианты записи, если желаемое время занято. • Озвучивать стоимость услуг и объяснять процесс оказания услуги. • Объяснять необходимость документов (например, паспорта) для оформления. • Активнее управлять диалогом, проявлять инициативу и поддерживать дружелюбный тон. • Обязательно фиксировать договоренности и обозначать следующие шаги.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79137275165_20250514_155244.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYyMTI2NTI1NTow/NDAzMjMTI1NDQx?userId=9996990&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Четко и дружелюбно представляться в начале звонка, называть имя и должность. • Обязательно уточнять и подтверждать имя клиента. • Задавать уточняющие вопросы для более точного понимания потребности клиента. • Подробно рассказывать о процессе оказания услуги и преимуществах клиники. • Информировать о квалификации и опыте врачей. • Предлагать конкретные варианты времени для записи и подтверждать запись. • Объяснять необходимость документов, если требуется. • Говорить четко, избегать речевых ошибок и запинок. • Активно управлять диалогом, направлять разговор к цели. • Поддерживать доброжелательный и позитивный тон.
Неизвестный	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79139044397_20250514_160816.txt	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzYxMTI1NDc5MTow/NDAzMjMTI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Сократить паузу в начале звонка для создания более позитивного первого впечатления. • Обязательно спрашивать имя клиента и обращаться по имени для персонализации общения. • Задавать уточняющие вопросы по запросу клиента для лучшего понимания потребности. • Давать подробную презентацию услуги, включая процесс и что входит в стоимость. • Рассказывать о преимуществах и ценностях клиники, чтобы повысить доверие. • Информировать о квалификации и опыте врачей для повышения экспертизы. • Активно предлагать варианты записи на прием и фиксировать договоренности. • Объяснять расположение клиники и давать ориентиры для удобства клиента. • Просить паспорт и объяснять необходимость документа для оформления. • Озвучивать цену "от" после презентации услуги, чтобы не отпугивать клиента. • Четко обозначать следующий шаг и информировать о напоминаниях или перезвонах. • Поддерживать доброжелательный и позитивный эмоциональный тон с улыбкой в голосе. • Проявлять инициативу в управлении диалогом и направлять разговор к цели.