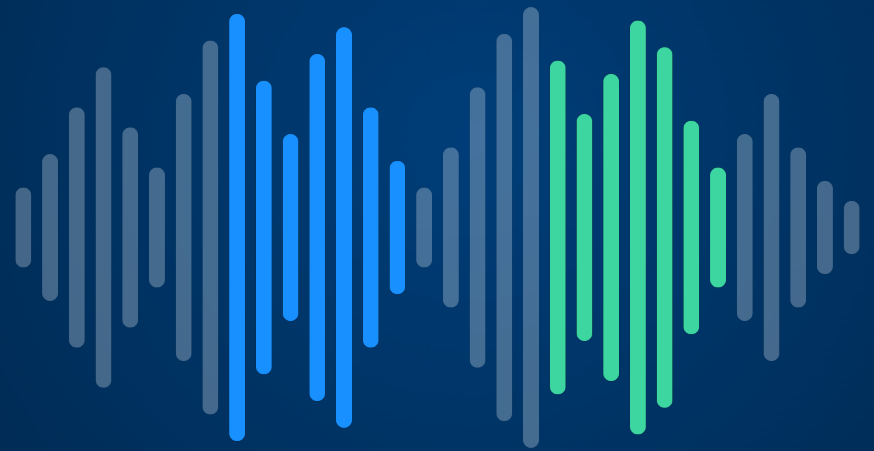
ВЕБИНАР · 11 НОЯБРЯ 2026

Robovoice. Голосовая аналитика для людей и ботов

Разговоры с клиентами →
в принятые решения и выполненные задачи

Данные | Показатели | Выводы | Действие

и снова проверяем результат



Даниил Карев, руководитель направления «Интеллектуальная автоматизация», Robovoice

ROBOVOICE

От анализа разговоров к автоматизации

Голосовые ИИ-агенты

Автоматизируют типовые разговоры с клиентами

← что улучшить и что автоматизировать

проверка результата →

Голосовая аналитика

Слушает людей и ботов — наших и других вендоров

30 мин	Почему и как это работает
10 мин	Платформа вживую
20 мин	Пилот и ваши вопросы

ПРОБЛЕМА

Аналитика есть, а ответа «что делать» нет

1–3% звонков

слушают вручную. Остальное не видит никто

Проблему видят по жалобе

Клиент уже недоволен, когда начинается разбор

Оценка субъективна

Обучение в общих чертах, а не по ошибкам сотрудника

Нет замкнутого цикла

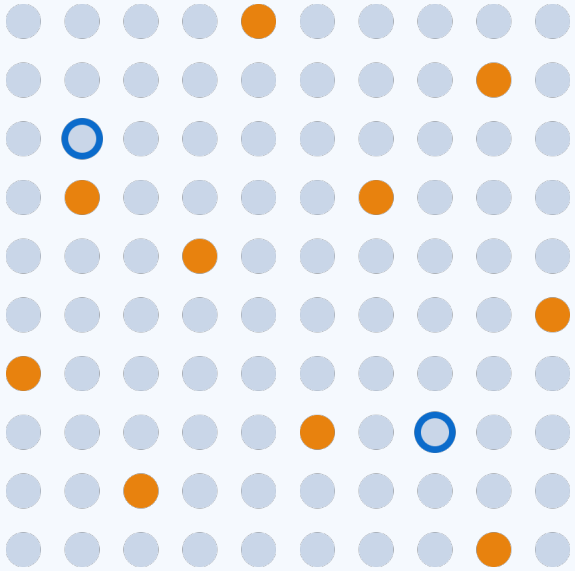
Нашли, поправили, а помогло ли — не проверили

Больше половины клиентов готовы уйти к конкуренту после одного неудачного обращения

Источник: Zendesk

СИТУАЦИЯ 1 · ЛЮДИ

Важное теряется в потоке



◯ В ручную выборку попали 2 звонка

● Одна и та же ошибка — в 10 других

Повторяющиеся ошибки

Одна и та же ошибка в сотнях звонков. Вручную её не заметить

Слабое место сценария

Например, после цены не предлагают время записи

Разница между сотрудниками

Видно, кто работает по сценарию, а кто нет

100% звонков разбирается автоматически

СИТУАЦИЯ 2 · БОТЫ

«Разговор завершён» ≠ «вопрос решён»

ОТЧЁТ ПЛАТФОРМЫ БОТА

30%

звонков переведено на оператора

✓ Разговор завершён

Это хорошо или плохо?

ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ АНАЛИТИКА

- Решён ли вопрос клиента
- На каком шаге сценария клиент уходит или просит оператора
- Соответствует ли это цели вашего отдела

Пример из демо: карта пациента не найдена → бот не переводит на оператора → клиент остаётся без ответа

Работает и с ботами других вендоров

СИТУАЦИЯ 3 · ДЛИННЫЕ СДЕЛКИ

Условный пример

Важное происходит вне звонков

ЗВОНОК

Запрос коммерческого предложения

видит обычная аналитика

ВИДЕОВСТРЕЧА

Технический вопрос остался без ответа

обычная аналитика не видит

ДВЕ НЕДЕЛИ

Никто не связывался с клиентом

обычная аналитика не видит

ЧАТ

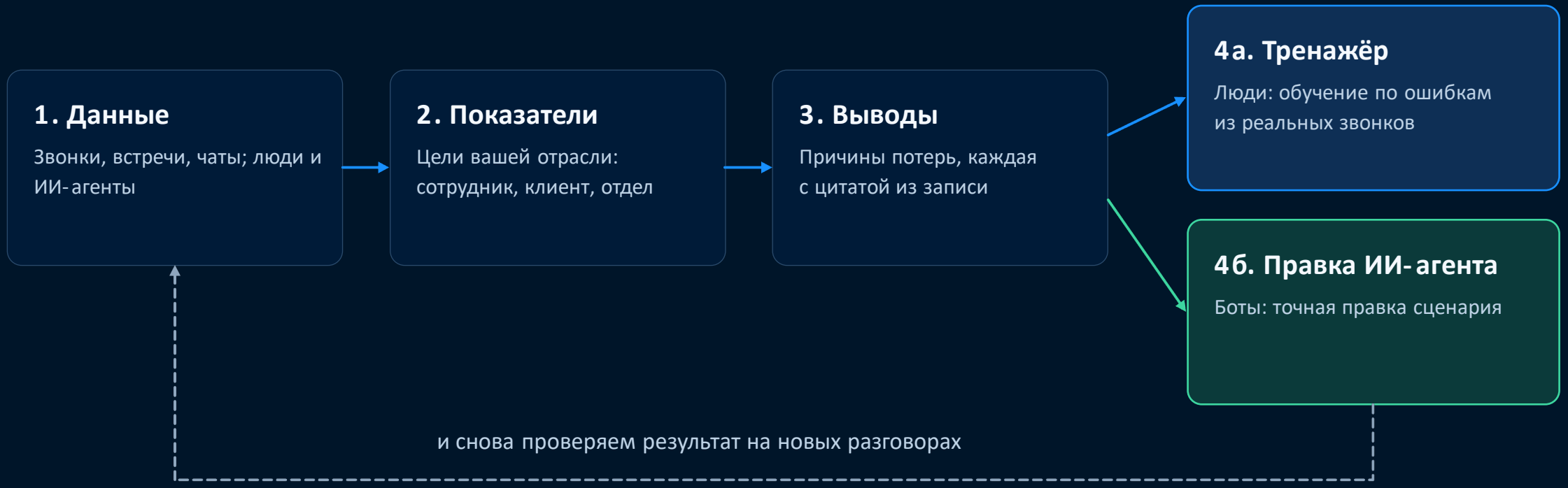
«В третий раз спрашиваем одно и то же»

обычная аналитика не видит

Риск ухода → Всё общение с клиентом в одном месте и следующий шаг: встреча с техническим специалистом

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Не только найти проблему, но и устранить причину



ПРИМЕР Условный пример

Один оборот цикла

ШАГ 1

Конверсия в запись снизилась

ШАГ 2 · ПРИЧИНА

После цены не предлагают время записи

ШАГ 3 · ДЕЙСТВИЕ

Люди

Тренировка в ИИ-тренажёре

Бот

Новый шаг «предложить время»

ШАГ 4 · ЧЕРЕЗ ДВЕ НЕДЕЛИ

Конверсия растёт



Проверяем на реальных звонках: **нашли место в разговоре, исправили, убедились в результате**

ДЛЯ КОГО

Для кого и что это даёт

Сервис и поддержка

→ качество и срок жизни клиента

Руководитель контакт-центра, службы поддержки

- Ни один клиент не потерялся
- Сотрудники и боты работают по правильному сценарию

Продажи

→ конверсия и средний чек

Директор по продажам, руководитель отдела, аккаунт-директор крупных клиентов

- Массовые продажи: работа с потоком
- Сложные сделки: риски по каждому клиенту

ГОТОВОЕ РЕШЕНИЕ

Готовые выводы и действия вместо конструктора отчётов

Клиники	Банки и МФО	Страхование
Телеком	Ритейл	Автодилеры
Застройщики	Образование	ЖКХ
Услуги по записи	Универсальный шаблон для остальных	

Показатели, чек-листы и причины потерь уже настроены; свои показатели можно добавить

100%

разговоров вместо 1–3%

Цитата из записи

к каждому выводу

Облако или ваш контур

маскирование персональных данных, доступ по ролям

ДЕМОНСТРАЦИЯ

Покажем один оборот цикла на платформе

1. Дашборд: топ проблем
2. Звонок, цитата и чек-лист
3. Настройка проекта из шаблона
4. ИИ-тренажёр
5. Клиенты: длинная сделка

Данные демонстрационные: имена и телефоны скрыты

С ЧЕГО НАЧАТЬ

Хотите убедиться, что в ваших коммуникациях всё в порядке?

Подключаем к вашим звонкам → смотрим результат

А · У вас работают люди

Проверяем сценарии, конверсию, приём звонков

Нет проблем → ничего не меняем, вы получили подтверждение

Есть проблемы → ИИ-тренажёр или голосовые агенты

Б · У вас уже есть ИИ-агенты

Проверяем, улучшились ли показатели бизнеса

Нет проблем → ничего не меняем, вы получили подтверждение

Есть проблемы → правки сценария или агенты Robovoice

ПИЛОТ

Пилот за неделю на ваших записях

01

Вы передаёте

Записи от 100 звонков, лучше 300 и больше, скрипты и описание бизнеса

02

Мы показываем

Отчёт «Главные находки» с цитатами и рекомендациями, проверенный аналитиком

03

Улучшаем вместе

Тренировки, правки сценария, замер «до» и «после»

От вас: эксперт на несколько часов

Срок: неделя после получения данных

После пилота проект продолжает работать

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Покажем результат на ваших звонках за неделю

Передайте записи — покажем находки и следующий шаг, и по людям, и по ботам

robo-voice.ru info@rpa-robin.ru 8 (499) 444-16-51

заявка на пилот

Запись вебинара и презентацию пришлём всем участникам