

Оценка разговоров

Для менеджеров и РОПов МПП2. Виджет встроен в карточку сделки атоCRM, отдельно ничего открывать не нужно. Имена, номера сделок и цифры на картинках вымышленные. Сводные цифры по отделу — в статье «Дашборд МПП2» (книга «Дашборды»). Как устроена сама оценка — в статье «Как устроена оценка звонков» (книга «Разработка»).

Сейчас оценка продажи в виджете может не показываться. Статья описывает шкалу продажи из семи пунктов. Виджет покажет число продажи после ближайшего обновления дашборда МПП2; до этого гейты и касания видны как обычно, а на месте продажи может быть пусто.

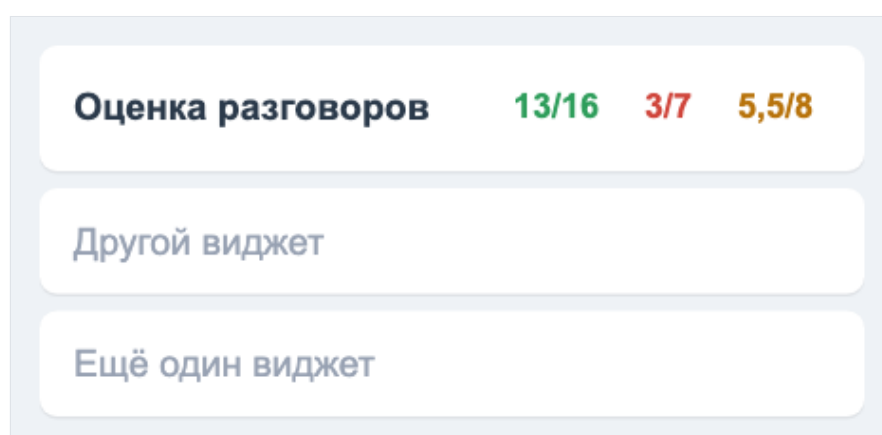
Что это

«Оценка разговоров» показывает в карточке сделки итог разбора ваших разговоров с клиентом: насколько полно собрана картина клиента (гейты), как проведена продажа на консультации и как прошли касания после неё. Разговоры находит, расшифровывает и оценивает дашборд МПП2, сам. Виджет только показывает готовый разбор: запускать ничего не нужно, запустить разбор заново из виджета нельзя.

Новые разборы в ленту сделки примечаниями больше не пишутся — они только в виджете. Закреплённые примечания с оценками в старых сделках остались, это прежний формат.

Где найти

Строка «**Оценка разговоров**» стоит первой в правой колонке виджетов карточки сделки. В ней до трёх чисел:



Строка в карточке сделки: гейты, продажа и среднее по касаниям

- Цвет числа — насколько оно близко к максимуму: **зелёный** — 80 % и выше, **жёлтый** — от 50 %, **красный** — меньше 50 %.
- Нажмите на строку — откроется панель **«Разбор разговоров»** на вкладке «Обзор». Если консультации по сделке нет, а касания есть, откроется сразу «Касания».
- Нажмите на число — откроется его вкладка: гейты — «Гейты», продажа — «Продажа», касания — «Касания».
- Закрывать панель — крестик, клик по затемнённому фону или клавиша Esc.

Три числа

Число	Пример	Что значит
Гейты	13/16	Сколько из 16 обязательных вопросов консультации менеджер закрыл: насколько полно собрана картина клиента. У разборов, сделанных до 23 сентября 2026 года, гейтов 15, и число там вида «14/15».
Продажа	3/7	Качество продажи на консультации: сколько пунктов оценки из семи выполнено (список — ниже). Каждый пункт с объяснением — на вкладке «Продажа».
Касания	5,5/8	Среднее по всем разобранным касаниям сделки. Каждое касание оценивается из 8.

Гейты и продажа — по самой свежей консультации. Если сделка возвращалась в этап несколько раз, прошлые консультации лежат на вкладке «Ранее».

Числа продажи может не быть. Полностью оценивается только полноценная консультация. Если разговор был другим, вместо числа виджет пишет тип записи: «Сессия продолжается», «Первичная квалификация», «Дожим», «Жёсткий отказ» или «Нужна ручная проверка».

Какие бывают гейты

Группа	Гейты
Мотивация	1. Причина и главная боль · 2. Общий долг

Группа	Гейты
Диагностика	3. Продукты долга · 4. Просрочка и взыскание · 5. Ежемесячный платёж · 6. Работа и доход · 7. Семья и дети · 8. ИП / ООО · 9. Имущество и залоги · 10. Сделки за три года
Решение	11. Супруг/супруга в курсе · 12. Желаемый исход · 13. Конкуренты и альтернативы · 14. Одно рекомендованное решение
Объяснение	15. Деньги в процедуре
Завершение	16. Запрос рекомендации

Гейты 9 и 10 (имущество и сделки за три года) — критичные: если они не закрыты, разбирать это нужно в первую очередь. Какие именно гейты не закрыты — на вкладке «Гейты», там картина клиента в том виде, в каком её записал разбор.

Пункты оценки продажи

1. Эмпатия · 2. Оцифровка боли · 3. Формирование и презентация решения · 4. Возражения · 5. Презентация цены · 6. Оплата на странице условий · 7. Следующий шаг.

Обзор: что провалено, что сказать, что исправить

Разбор разговоров

Сделка №1234567

Обзор

Гейты 13/16

Продажа 3/7

Касания · 2 5,5/8

Консультация · 23 сентября, ср, 14:12 · 44 мин 05 с · 2 звонка · Иванова Мария

ГЕЙТЫ
13/16
из 16

ПРОДАЖА
3/7
из 7

КАСАНИЯ
5,5/8
2 разбора

ГЛАВНЫЙ ПРОВАЛ

Пункт: Возражения.
Клиент сказал «надо посоветоваться с женой», менеджер согласился и закончил разговор, не выяснив, что именно нужно обсудить.
Исправление: спросить, какой вопрос клиент хочет обсудить с супругой, и ответить на него в этом же разговоре.

ЧТО СКАЗАТЬ СЕЙЧАС

Сергей, правильно, что хотите обсудить с супругой. Скажите, какой вопрос она задаст первым — про имущество или про стоимость? Давайте разберём его сейчас, чтобы вам было что ей ответить.

ИСПРАВИТЬ СЕГОДНЯ

Клиент:
- перезвонить сегодня до 18:00, выяснить, что смущает супругу, и предложить внести первый платёж.
Навык:
- после «посоветуюсь» задавать уточняющий вопрос, а не прощаться.

Вкладка «Обзор»: оценки, три ключевых блока и лента разборов по сделке

Вверху — что разобрано: консультация, дата и время, общая длительность, сколько звонков, менеджер. Ниже — все оценки рядом (каждая ведёт на свою вкладку) и три блока:

- **«Главный провал»** — одна ошибка, которая сильнее всего помешала получить оплату: какой пункт, что произошло и как надо было.
- **«Что сказать сейчас»** — готовая фраза для следующего разговора с клиентом.
- **«Исправить сегодня»** — что сделать по этому клиенту сегодня и над каким навыком поработать.

«Как шла сделка» — консультация и касания по датам, у каждого разбора свои оценки. Пометка «текущая» — консультация, по которой посчитаны числа в шапке. Лента появляется, когда разборов по сделке хотя бы два: по ней видно, стало лучше или хуже.

Как пользоваться. Менеджеру — перед тем как перезвонить клиенту: прочитать главный провал, взять фразу из «Что сказать сейчас» и сделать то, что написано про клиента в «Исправить сегодня». РОПу — начинать с красных чисел: открыть их вкладку и посмотреть, какой пункт провален, а по ленте проверить, исправился ли менеджер в касаниях.

Остальные вкладки

- **«Гейты»** — картина клиента целиком: что менеджер узнал и чего не хватает.
- **«Продажа»** — оценка продажи, СОС, те же три блока и все пункты оценки: ☐ выполнен, ☐ нет, с объяснением. Полный текст блока свёрнут под кнопкой «Полный текст блока».
- **«Касания · N»** — среднее по касаниям и каждое касание отдельно: оценка из 8, дата, длительность и цель касания («Достигнута», «Частично», «Не достигнута»). Внутри — «Главный провал», «Фраза менеджеру», «Следующий шаг» и пункты оценки. Самое свежее касание раскрыто сразу.
- **«Ранее · N»** — прошлые консультации, если сделка возвращалась в этап. Вкладка есть, только когда они есть.

СОС

Разбор разговоров

Сделка №1234567 ✕

Обзор

Гейты 13/16

Продажа 3/7

Консультация · 23 сентября, ср, 14:12 · 44 мин 05 с · 2 звонка · Иванова Мария

ГЕЙТЫ
13/16
из 16

ПРОДАЖА
3/7
из 7

SOS СОС: новый долг ради списания

Цитата менеджера: «Оформите ещё одну карту до подачи, её тоже спишем».

Что произошло: менеджер предложил клиенту взять новый долг перед процедурой.

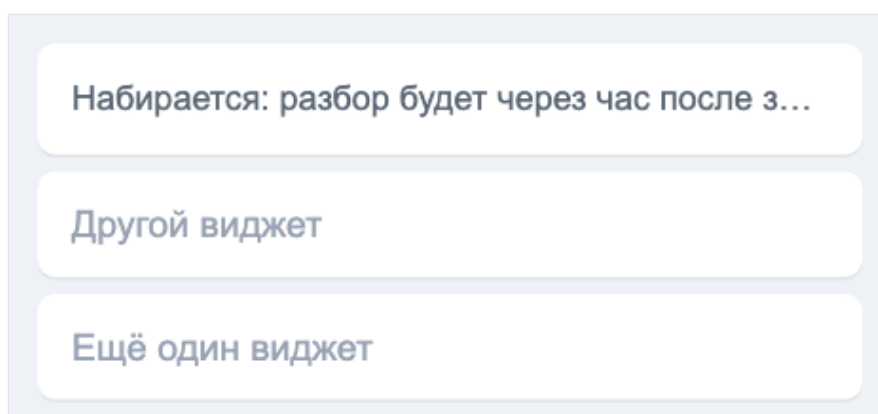
Значок  в строке и красная плашка «**СОС: новый долг ради списания**» означают: разбор нашёл, что менеджер советовал клиенту взять новый долг, чтобы потом списать его в процедуре. Под плашкой — цитата и что произошло. Это самый серьёзный из красных флагов, которые ищет оценка. РОПу разбирать такой разговор первым. Клик по  в строке открывает вкладку «Продажа».

Когда появляется разбор

- **Консультация.** Разбирается первая серия разговоров ответственного менеджера с клиентом после перевода сделки в «Думает» («Принимают решение»). Звонок, закончившийся не раньше чем за час до перевода, тоже засчитывается: обычно консультация переводом и заканчивается.
- **Серия** — звонки одного дня, где после конца каждого разговора следующий начался не позже чем через час. Звонки короче 25 секунд не считаются: это автоответчики и гудки.
- **Когда готово.** Серия закрывается через час после последнего звонка, если новых не было. До этого в виджете «Набирается». Потом серия ждёт записи из телефонии, расшифровывается и оценивается. Поэтому разбор появляется не раньше чем через час после последнего звонка, обычно чуть позже.
- **Минимальная длина.** Консультация — не меньше 3 минут разговора в сумме, касание — не меньше 2 минут. Если короче, серия не оценивается («Пропущена»).
- **Касание** — разговор со следующего дня после консультации и позже, пока с перевода в этап прошло не больше 45 дней. Разговоры в день консультации считаются её продолжением и отдельно не разбираются. Касание разбирается, только когда оценена консультация: до этого касания ждут.

Серии без готовой оценки

Пока по сделке нет ни одного готового разбора, в строке пишется, что происходит с самой свежей серией. Для «Набирается» — с припиской, что разбор будет через час после звонка. Если текст не помещается, наведите на него курсор, он покажется целиком.



Разговор только что был: серия ещё набирается

Внизу панели, под любой вкладкой, — блок **«Серии без готовой оценки»**: все серии сделки, которые не дошли до оценки, с датой и пояснением, если оно есть.

Серии без готовой оценки

• **Набирается** — Касание, 25 сентября, пт, 16:20

• **Ошибка** — Касание, 24 сентября, чт, 17:05: Сервис транскрибации не вернул результат

• **Пропущена** — Касание, 24 сентября, чт, 12:10: Серия короче порога — оценка не запрашивалась

Блок «Серии без готовой оценки» внизу панели

Статус	Что значит	Что делать
Набирается	Звонки ещё собираются в серию. Серия закроется через час после последнего звонка.	Ждать.
В очереди	Серия закрыта и ждёт отправки на оценку, в том числе пока телефония не отдаст записи всех звонков.	Ждать.
Обрабатывается	Разговор расшифровывается и оценивается.	Ждать.
Ошибка	Оценка не получилась, рядом — текст ошибки.	Написать разработчикам через <code>@donula_bug_hunter_bot</code> , указав номер сделки.
Пропущена	Оценивать нечего: разговор короче минимума («Серия короче порога — оценка не запрашивалась»), недозвон или обрыв записи, либо оценка такого вида разговоров не настроена.	Ничего, это не сбой.

«Пропущена» и «Ошибка» остаются в этом списке и после того, как по сделке появятся готовые разборы.

Почему разбора нет

- **«Разбора пока нет»** — по сделке не набралось ни одной серии. Частые причины: сделку ещё не переводили в «Думает» («Принимают решение»); звонил не ответственный за сделку менеджер; номер, с которого говорил клиент, не записан в контакте сделки; такой же номер есть у другой сделки в этом этапе, и звонок не отнести ни к одной; все звонки короче 25 секунд.
- **Звонок из «Тёплого пула»**. Разговоры с клиентом, поднятым из «Тёплого пула», оцениваются отдельно, и в виджет готовый разбор не попадает — ни числом, ни текстом. Пока такая серия не готова, она может появиться в «Сериях без готовой

оценки» с подписью «Тёплый пул».

- **Касаний нет, хотя звонили.** Консультация ещё не оценена или не оценена вовсе (короче 3 минут, нет записи) — тогда касания по сделке не разбираются. Разговоры в день консультации касаниями не считаются.
- **Вместо чисел «без оценки» или тип записи** — разбор есть, но оценки в нём не выставлены. Текст разбора всё равно открывается по клику.
- **В строке «Загружаем разборы...»** — виджет ждёт ответа, обычно это пара секунд.
- **В строке красный текст**, например «Дашборд не отвечает: ...» или «Дашборд не принял API-ключ виджета.», — виджет не смог получить разборы. Обновите страницу. Если не помогло — напишите разработчикам через `@donu1a_bug_hunter_bot`.

Версия #1

Admin создал 2026-09-28 09:17:02 UTC

Admin обновил 2026-09-28 09:17:02 UTC