



Отчёт сформировал(а)

Иванов Алексей

8 (917) 000 0000

info@angorod.ru

Дата формирования отчета: 13.05.2026 11:07

## Отчет по звонкам

На основе данных речевой аналитики



### Применённые фильтры

По каким параметрам выбирались звонки в отчёт

ПЕРИОД	ОБЛАСТЬ	СОТРУДНИК
06.05.2026 - 13.05.2026	Внешние	Все
СТАТУС	ТИП	
Все статусы	Все	



### Данные по звонкам

Отчет за период: 06.05.2026 - 13.05.2026

Общее число звонков

**735** -88

Общая длительность разговоров

**10.7 ч** -5.9 ч

Средняя длительность звонка

**52 сек** -20 сек

**ВХОДЯЩИЕ**

**71** -55

**ИСХОДЯЩИЕ**

**664** -33

**ПРОПУЩЕННЫЕ**

**284** -41



## Сводная аналитика по звонкам

Данные по результатам речевого анализа звонков, транскрибируемых системой в текст CRM

Теги	Комментарий	Количество За период отчёта (8 дней)	Количество За прошлый период (8 дней)
Авито	авито	20 (4%) <span>-16 (-3%)</span>	36 (7%)
Циан	циан	4 (1%) <span>-11 (-2%)</span>	15 (3%)
ДомКлик	домклик	10 (2%) <span>-12 (-2%)</span>	22 (4%)
Яндекс.Недвижимость	яндекс	12 (3%) <span>-7 (-1%)</span>	19 (4%)
Юла	юла	0 (0%) <span>-1</span>	1 (0%)
конфликт	Конфликтная ситуация в диалоге	4 (1%) <span>+2 (+1%)</span>	2 (0%)
брань	В диалоге найдены нецензурные или бранные слова	2 (0%) <span>+1</span>	1 (0%)
грубо	Диалог проходил в грубой форме	23 (5%) <span>-13 (-2%)</span>	36 (7%)
формально	Слишком формальные ответы на вопросы	172 (38%) <span>-9 (-2%)</span>	181 (36%)
невежливо	Найдены признаки невежливого диалога	27 (6%) <span>-4</span>	31 (6%)
вежливо	Корректный вежливый диалог	225 (50%) <span>-38 (-3%)</span>	263 (53%)
приветствие	В начале разговора прозвучало приветствие	290 (64%) <span>-35 (-1%)</span>	325 (65%)

Название скрипта	Вопрос	Процент За период отчёта (8 дней)	Процент За прошлый период (8 дней)
<b>Определение проблемы и её решения</b>	Упомянулась ли какая-нибудь проблема в процессе разговора?	165 (38%) <span>-18</span>	183 (38%)
	Если обсуждалась проблема, в процессе разговора её решение было найдено?	37 (8%) <span>-4</span>	41 (8%)
	Если обсуждалась проблема, в процессе разговора её решение было найдено?	37 (8%) <span>-4</span>	41 (8%)
	<b>Итого (средний % ответвленных вопросов)</b>	<b>31%</b> <span>-3%</span>	<b>34%</b>



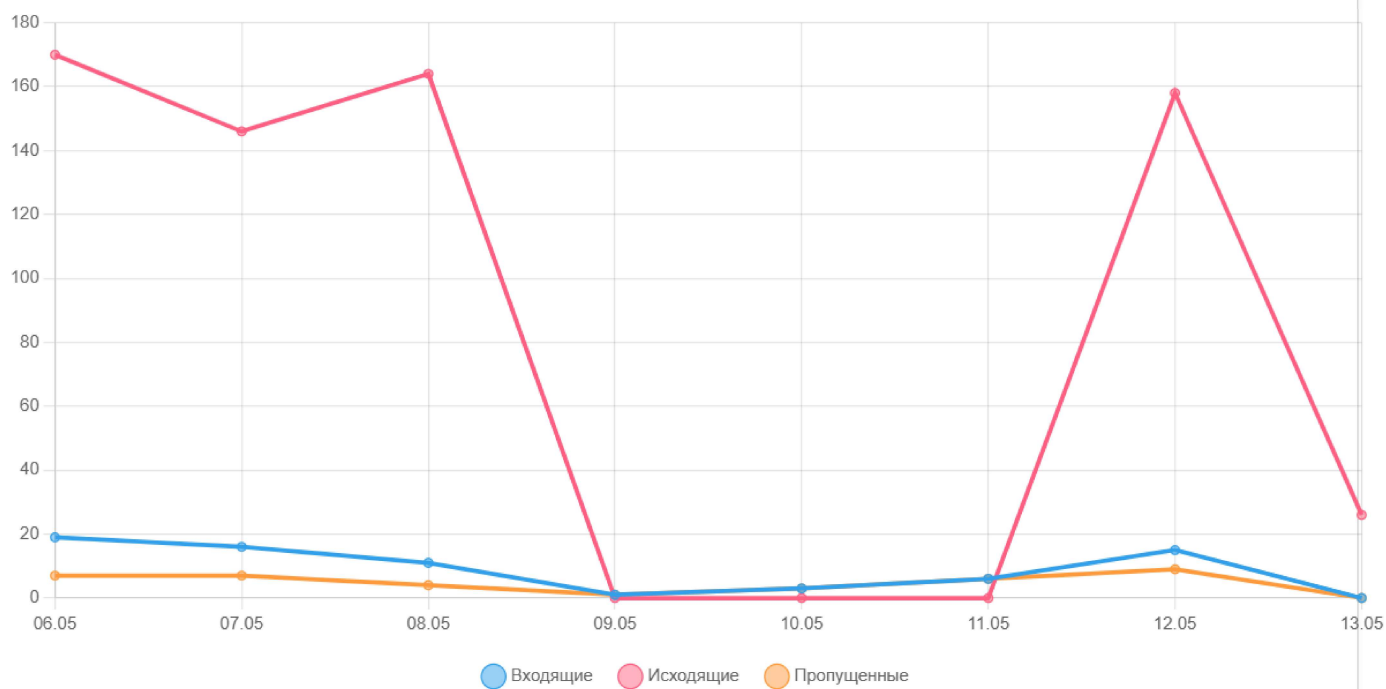
## Число звонков по дням

Отчет за период с 06.05.2026 по 13.05.2026 (по дням)

Общее число звонков

**735**

5% пропущенных



11:00 (13.05.2026) - Исходящий 79850000000

Сотрудник Петрова И.В.

Отвеченный звонок

ИНФОРМАЦИЯ О ЗВОНКЕ

Номер телефона	79000000000
ID звонка	297110
Тип звонка	Исходящий (Отвеченный)
Дата	сегодня в 11:00
Сотрудник	Петрова И. В.
С номера	120
Соединение	74952255024
На тел. номер	7900000000
Длительность	00:37 / 00:32

ДАННЫЕ КОНТАКТА

Номер	288363
ФИО	Дмитрий
Телефон	79850000000
Контакт	Физ. лицо
Тип	INTRUM

Ответственный

Лященко Андрей (Главный)

Теги: Приветствие Вежливо Формально

Статус: Нет статуса

АНАЛИЗ ЗВОНКА ПО СКРИПТУ

Определение проблемы и её решения

67%

- ✓ Упомянулась ли какая-нибудь проблема в процессе разговора?
- ✓ Если обсуждалась проблема, в процессе разговора её решение было найдено?
- ✓ Разговор был закончен на добром слове?

РЕЗЮМЕ ЗВОНКА

Клиент интересуется квартирой на Гагарина, 15 (38 м<sup>2</sup>, 7,2 млн руб.). Уточнил, что объект расположен не на первом, а на втором этаже над магазином (фактическая высота как у третьего). Клиент готов купить за 7 млн руб. наличными + маткапитал, сделка за 2 недели. Оператор считает реальным торг до 7,1 млн руб. при условии показа сегодня или завтра и внесения аванса.

Оператор

Агентство недвижимости «Город», Ольга, здравствуйте!

Клиент

Добрый день. Я звоню по объявлению на Авито. Квартира на Гагарина, 15, однушка, 38 метров, 7,2 млн. Это вы продаете?

Оператор

Да, это наше объявление. Я правильно поняла, вас интересует именно этот объект?

Клиент

Да. Хочу уточнить: квартира на первом этаже? В объявлении написано «первый», но на фото не похоже, там высоко от земли

Оператор

Это не первый этаж, технически — второй, но над магазином. Фактически высота как у третьего. Соседей снизу нет, цоколь. Это для вас принципиально?

Клиент

Понял. И главное: цена 7,2 — это торг возможен? Я видел, что объявление уже месяц висит

Оператор

Да, месяц. Потому что продавец сначала завысил до 7,8. Сейчас снизил. Я думаю, торг на 100–150 тысяч реален. А на 300 — только если вы с ипотекой и быстрой сделкой. Вы с наличными?

Клиент

Наличка + мат. капитал, без ипотеки. Могу сделку закрыть за 2 недели, если всё чисто. 7 млн — возьму сразу, без показов других вариантов

Оператор

7 млн — это слишком низко, продавец не согласится. 7,1 — я могу попробовать. Но только если вы приедете на показ сегодня или завтра и будете готовы внести аванс. Без живой встречи он даже обсуждать скидку не будет!

Клиент

Посмотрю. В 18:00 могу. Если всё ок — комиссию обсудим. Ваш номер в макс тот же?

Оператор

Тот же. Напишу вам через минуту. До встречи!

Клиент

Спасибо