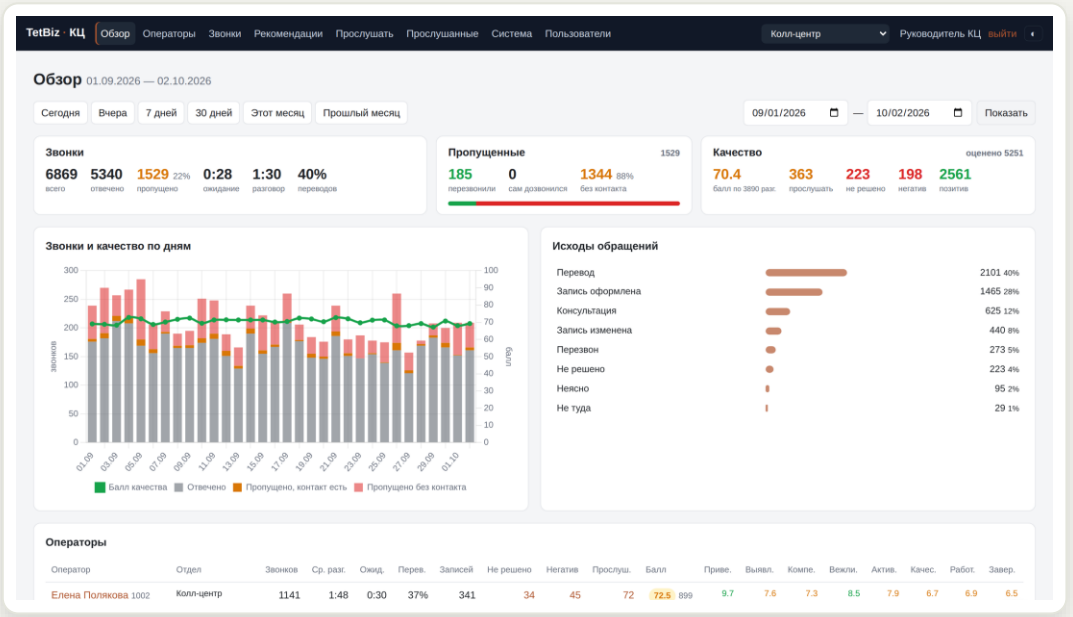
IT-решения для вашего бизнеса
любой сложности.

TetBiz

Контроль качества колл-центра с AI

каждый звонок оценён — без прослушки вручную

Система сама забирает звонки из телефонии, оценивает работу операторов по 8 критериям и каждый день говорит каждому, что улучшить. Руководитель видит качество всего отдела в цифрах.



Кабинет руководителя: звонки, пропущенные и качество за период

Знакомая ситуация?

TetBiz

Сотни разговоров в день — а руководитель физически слушает лишь малую часть.

Слушают выборочно

Руководитель успевает прослушать 2–3% звонков. Ошибки в остальных 97% никто не видит.

Оценка «на глаз»

Каждый супервайзер оценивает по-своему. Операторы спорят с оценками, единого стандарта нет.

Пропущенные теряются

Клиент не дозвонился, ему не перезвонили — и он ушёл к конкурентам. Сколько таких — неизвестно.

Нет обратной связи

Оператор не знает, что делает не так. Разбор раз в месяц уже ничего не меняет.

Рекомендации забываются

Сказали на планёрке «уточняйте потребность» — а через неделю всё по-старому, и никто не проверил.

Ничего не видно

Какой оператор слабее, по какому критерию, стало лучше или хуже — цифр нет.

Решение: AI-контроль качества звонков

TetBiz

Система подключается к облачной телефонии и каждые 15 минут забирает новые звонки. По расшифровке разговора AI оценивает оператора по 8 критериям, определяет исход обращения и настроение клиента, а спорные звонки ставит в очередь на прослушивание. Каждый день оператор получает персональные рекомендации, а руководитель — готовые решения по команде.

- **Все звонки —** не выборка, а каждый разговор с расшифровкой
- **Единый стандарт —** одни и те же критерии для всех операторов
- **Обратная связь каждый день —** оператор знает, что улучшить завтра

100%

звонков с расшифровкой получают оценку — без ручной прослушки

8

критериев оценки: от приветствия до завершения разговора

15 мин

— и новые звонки и пропущенные уже в кабинете

Как это работает

TetBiz

1. Звонок

Разговор записан в облачной АТС, система забирает его каждые 15 минут

2. Расшифровка

Речевая аналитика АТС или собственное распознавание речи

3. AI-оценка

8 критериев, исход, настроение клиента, красные флаги

4. Рекомендации

Каждому оператору — за день и за неделю, с примерами фраз

5. Решения

Руководителю — кого похвалить, с кем поговорить, что послушать

В течение дня

Звонки, пропущенные и ожидание обновляются каждые 15 минут — руководитель видит, кому нужно перезвонить, прямо сейчас.

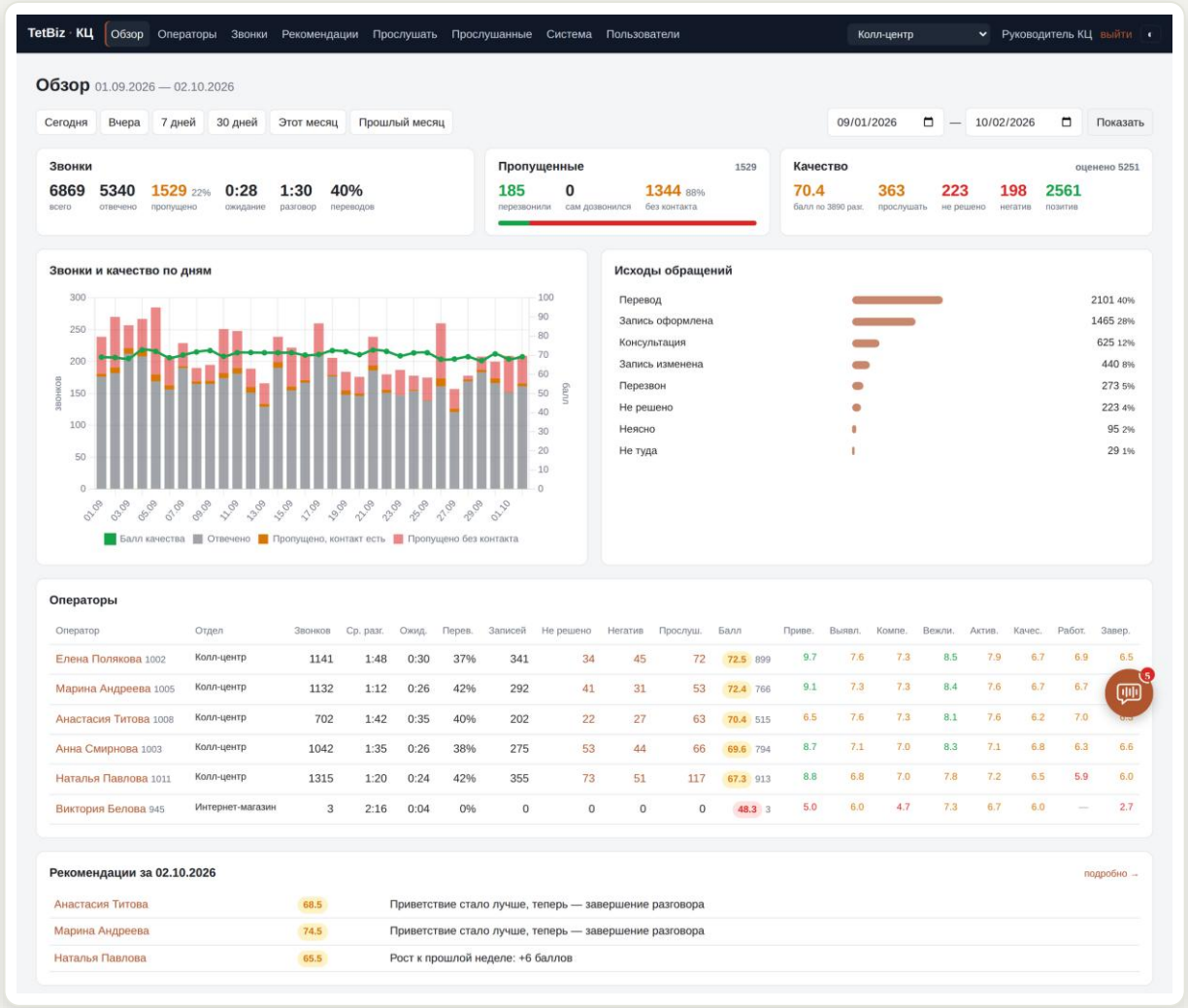
Ночью

Расшифровки и AI-оценка всех звонков за вчера. К началу смены готовы оценки, рекомендации операторам и очередь на прослушивание.

Обзор: колл-центр на одном экране

TetBiz

- **Звонки:** всего, отвечено, пропущено, среднее ожидание и разговор, доля переводов
- **Качество:** средний балл, сколько звонков стоит прослушать, сколько не решено и с негативом
- **По дням:** нагрузка и балл качества на одном графике
- **Исходы обращений:** записи, консультации, переводы, перезвоны
- **Таблица операторов:** балл по каждому из 8 критериев

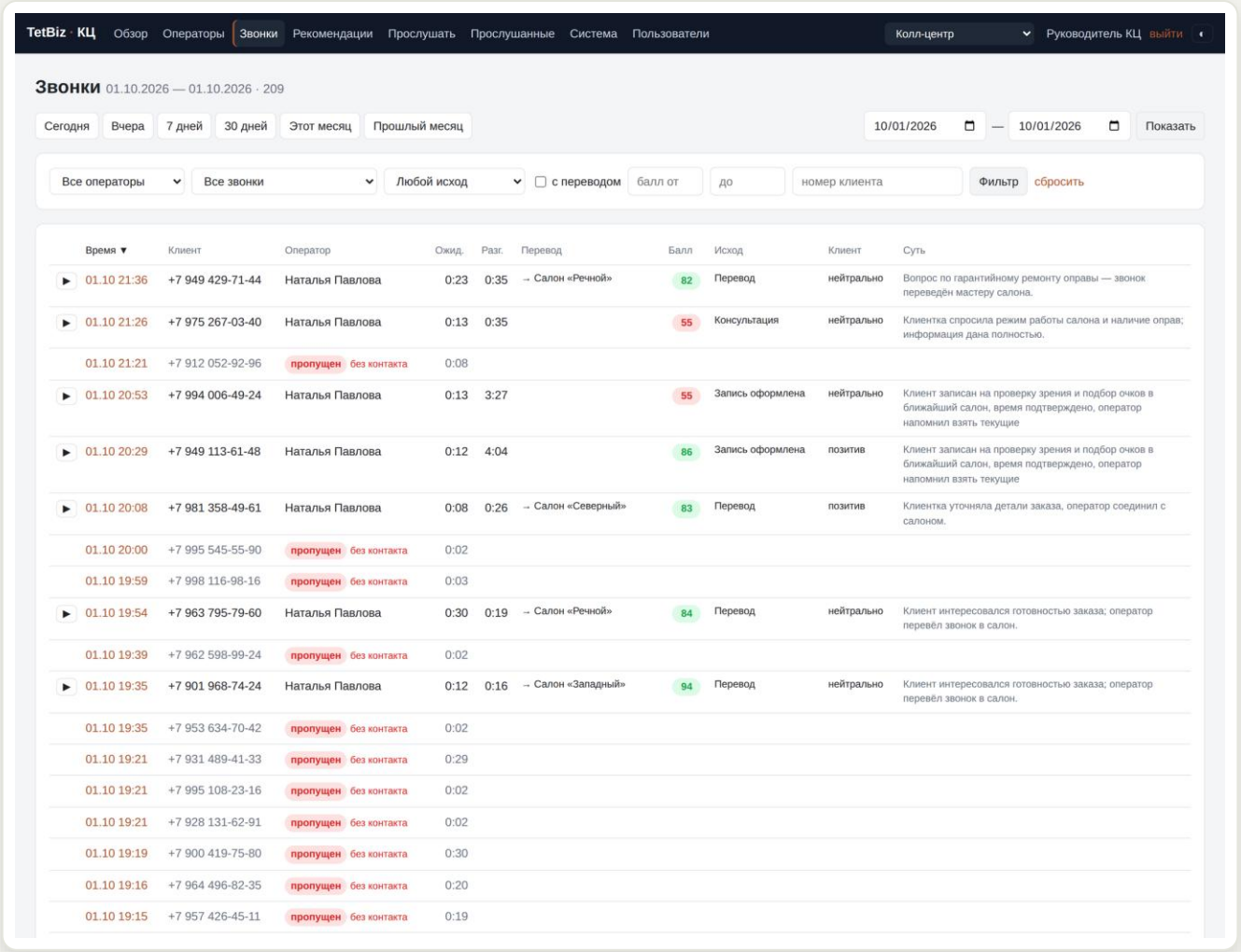


Пропущенные звонки под контролем

TetBiz

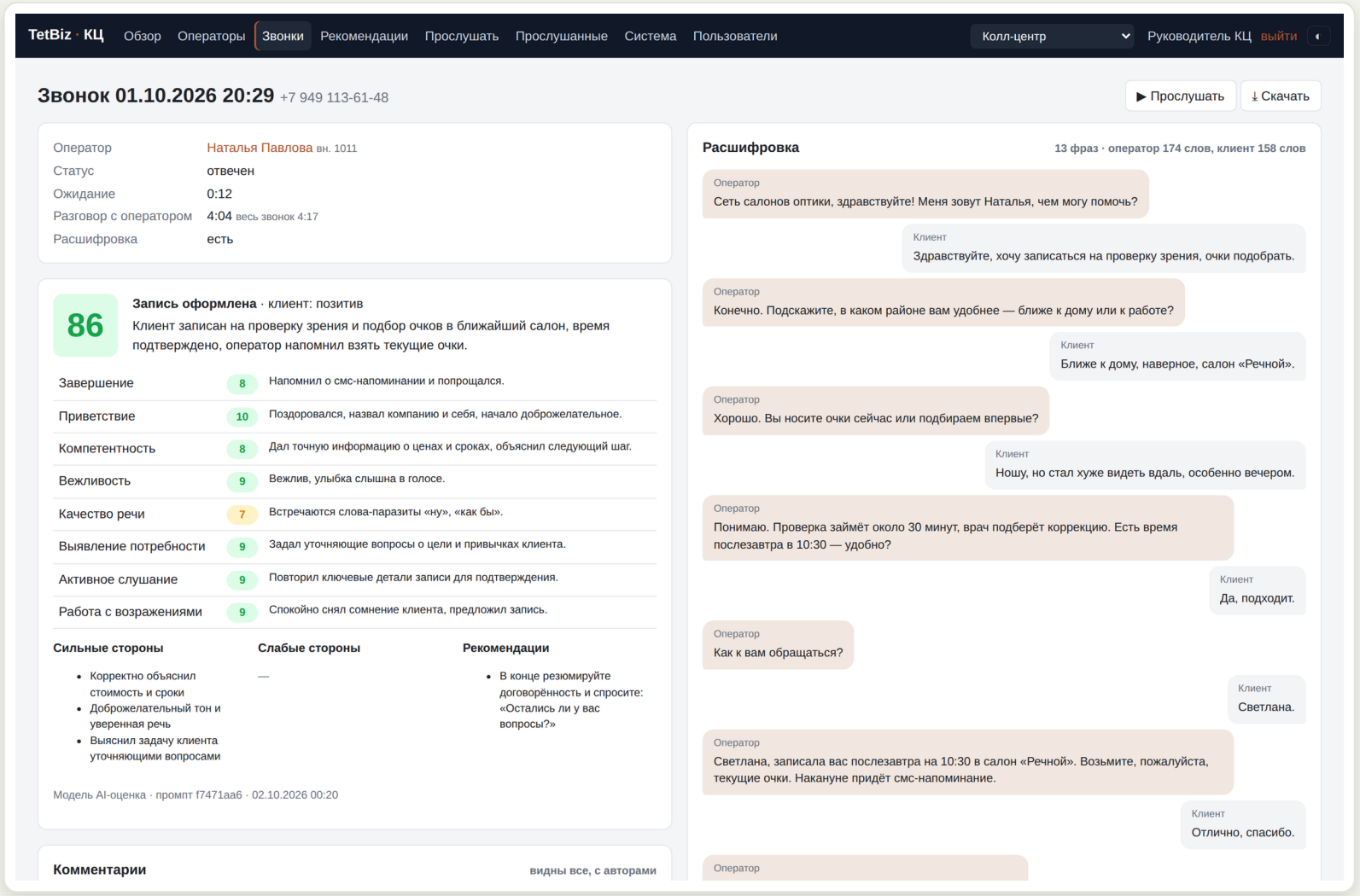
Каждый пропущенный звонок — потерянный клиент, если ему не перезвонили. Система показывает, кому перезвонили, а кто остался без контакта.

- **Перезвонили / сам дозвонился / без контакта** — по каждому пропущенному
- **Обновление каждые 15 минут** в рабочее время — список актуален в течение дня
- **Журнал звонков** с фильтрами: оператор, исход, балл, перевод, номер клиента
- **Запись разговора** слушается прямо в списке



Карточка звонка: оценка и расшифровка

TetBiz



- **Итоговый балл 0–100** и оценка по 8 критериям с пояснением
- **Исход обращения** и настроение клиента
- **Сильные и слабые стороны,** рекомендации оператору
- **Расшифровка** по ролям «оператор / клиент»
- **Прослушать или скачать** запись, оставить комментарий

Единый стандарт: 8 критериев оценки

TetBiz

Приветствие

Поздоровался, назвал компанию и себя

Выявление потребности

Уточняющие вопросы, понял запрос

Компетентность

Точная информация, понятный следующий шаг

Вежливость и тон

Уважительно, без раздражения

Активное слушание

Не перебивал, резюмировал

Качество речи

Грамотно, без слов-паразитов

Работа с возражениями

Снял напряжение, предложил решение

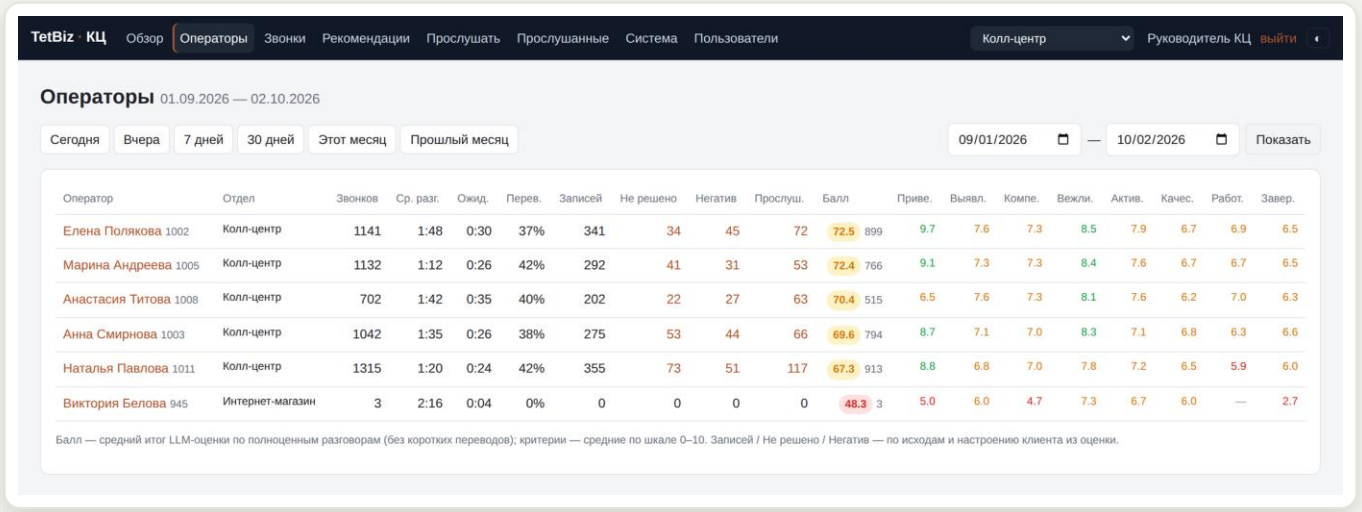
Завершение

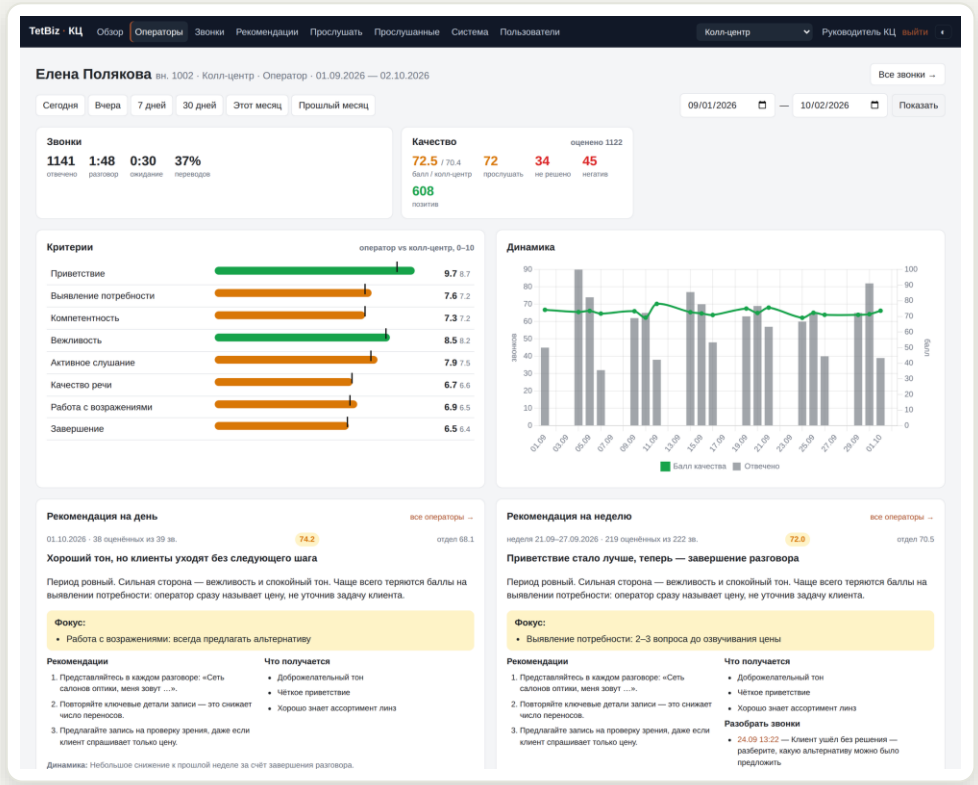
Подвёл итог, попрощался

Плюс к критериям: исход обращения, настроение клиента, красные флаги и отметка «стоит прослушать». Описание компании и стандарта разговора задаётся под клиента.

Операторы: рейтинг и личная карточка

TetBiz

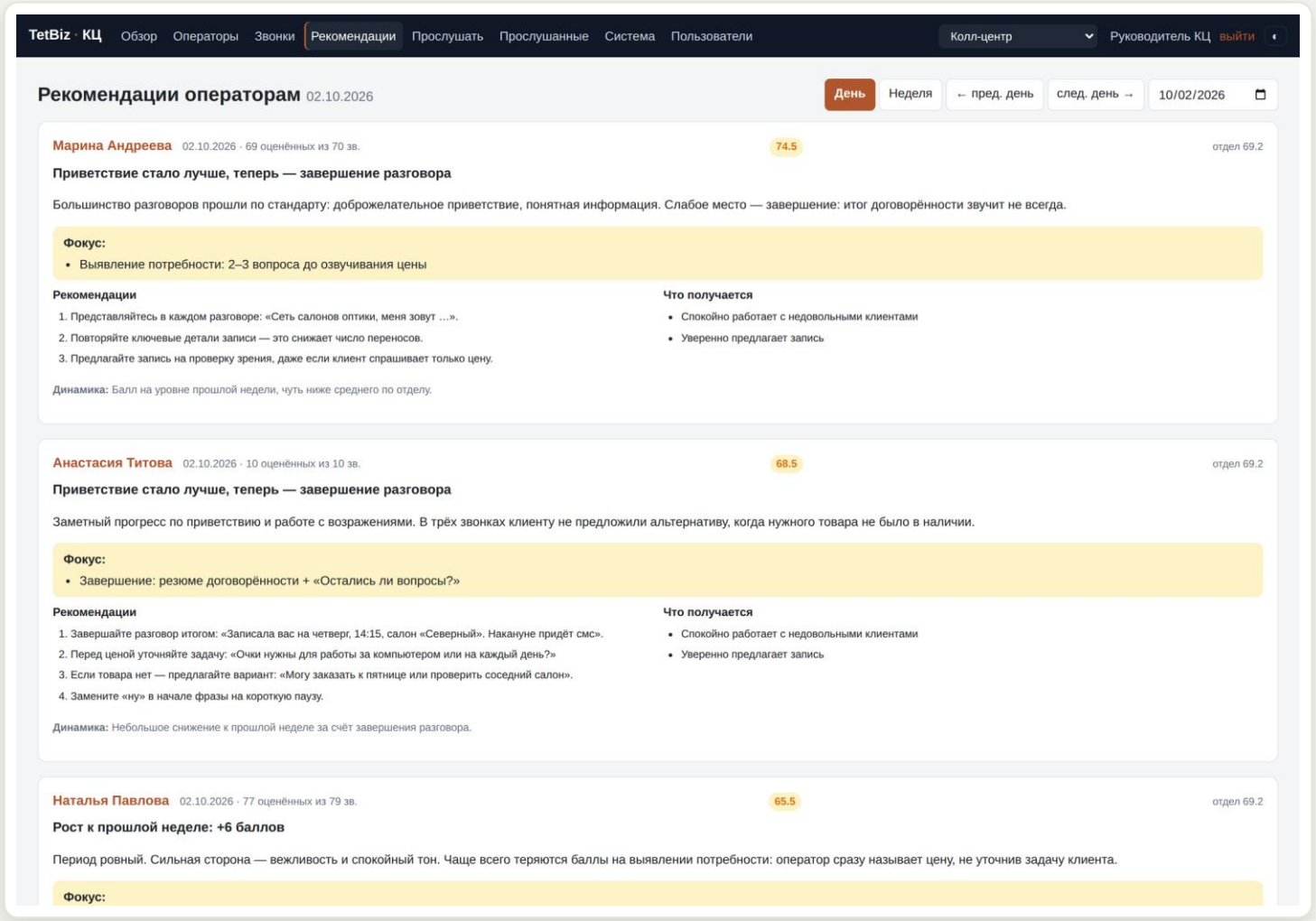




- **Рейтинг** по баллу и каждому критерию — цветом видно слабые места
- **Нагрузка:** звонки, длительность, переводы, записи
- **Карточка оператора:** критерии в сравнении с отделом, динамика по дням
- **Частые замечания** и сильные стороны за период

Рекомендации каждому оператору

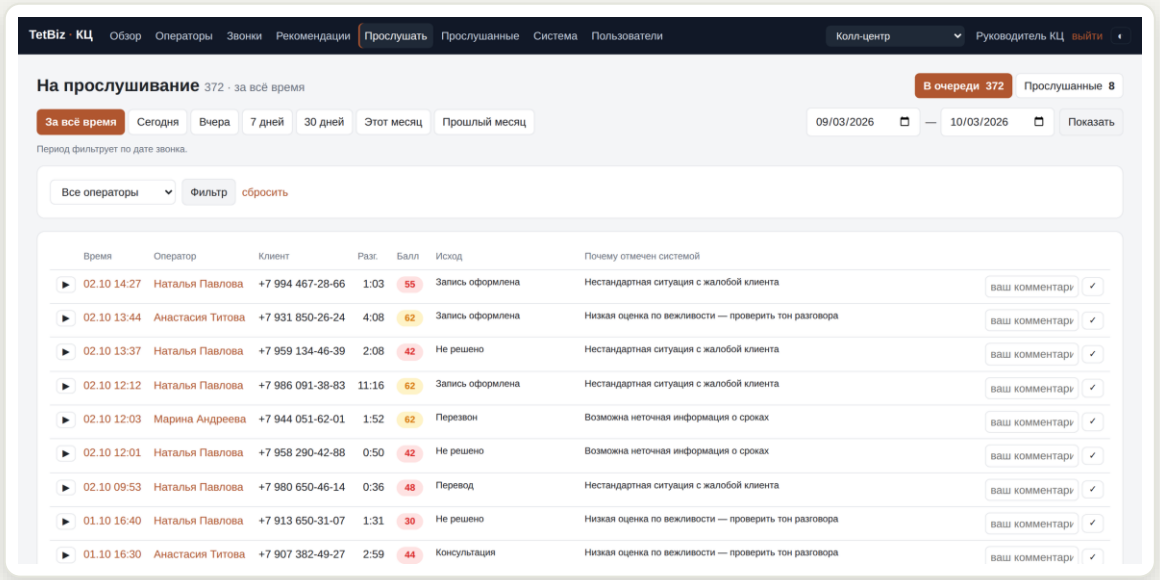
TetBiz

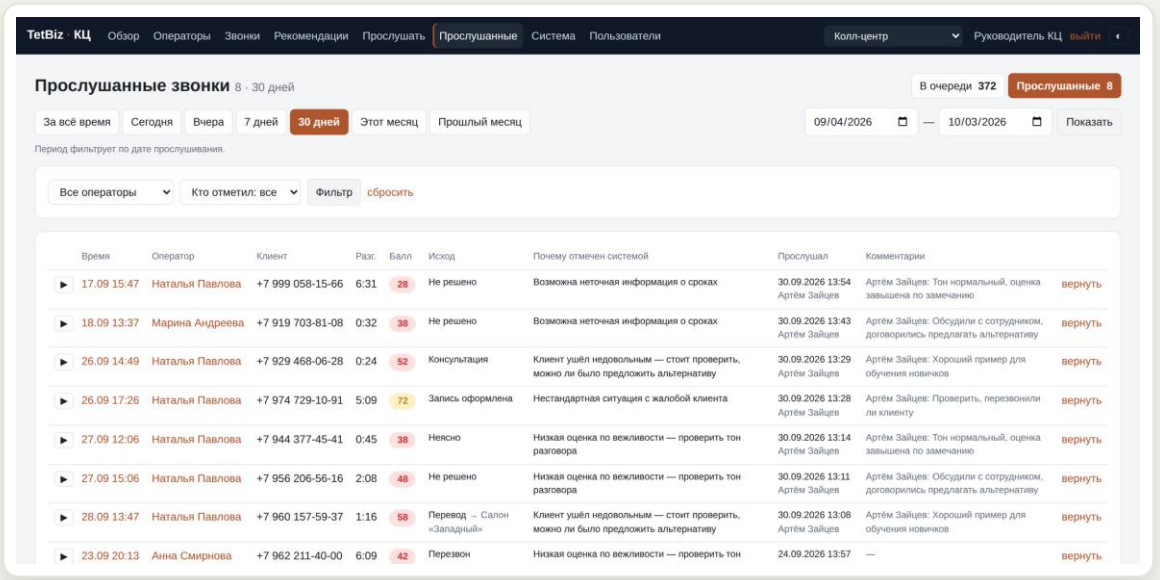


- **Каждый день и каждую неделю** — автоматически
- **Главный итог и фокус** на следующий период
- **3–5 рекомендаций** с готовыми примерами фраз
- **Звонки для разбора** — до трёх, со ссылками
- **Динамика** к прошлому периоду и к отделу

Очередь на прослушивание

TetBiz





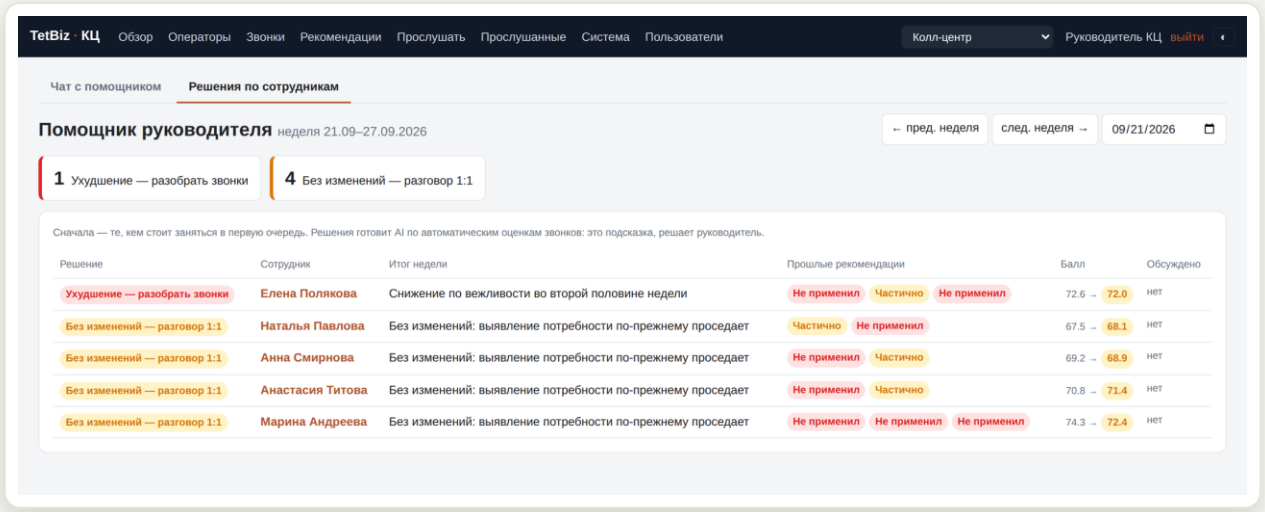
AI отбирает, что послушать

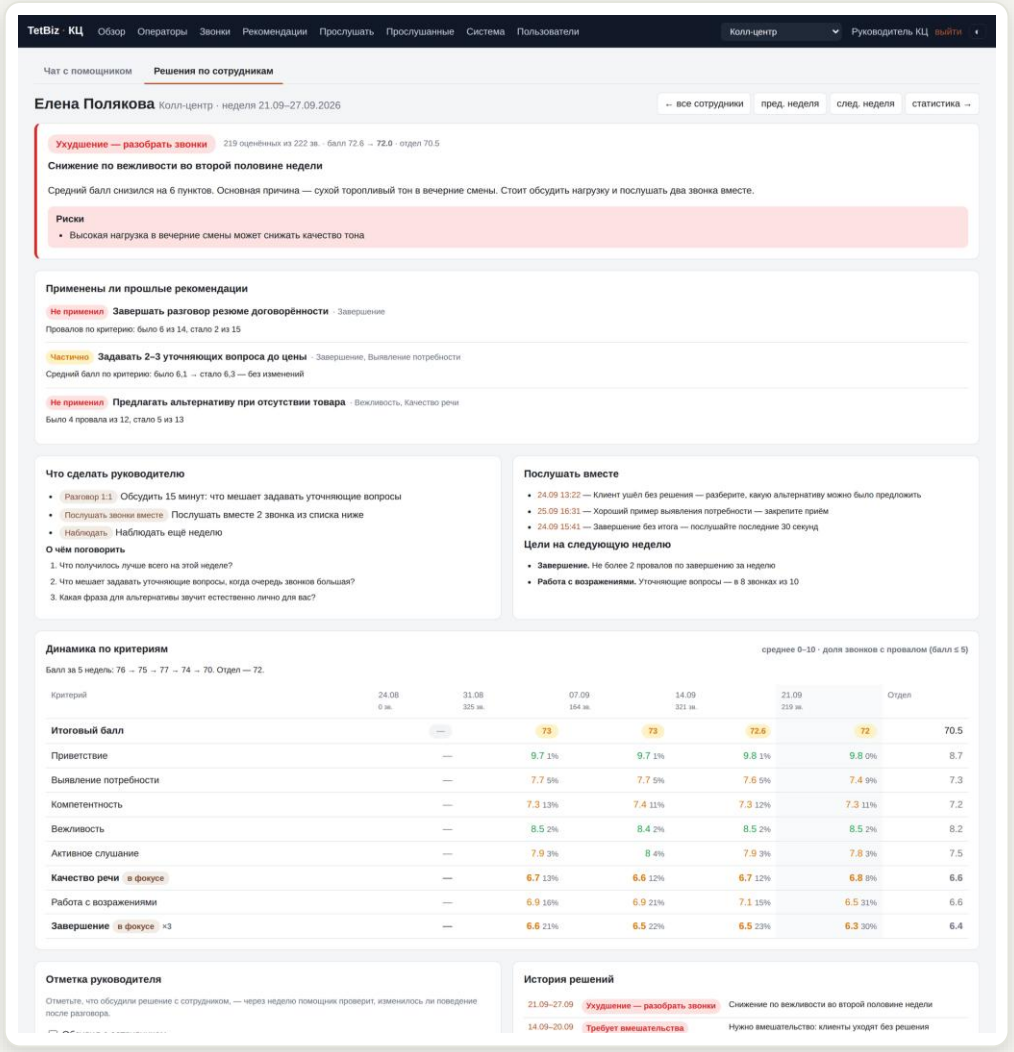
Руководитель отмечает и комментирует

Вместо прослушки наугад — список звонков, которые действительно стоит послушать: клиент ушёл недовольным, низкая оценка, возможна ошибка в информации. Запись слушается прямо в списке, отметка «прослушано» ставится в один клик с комментарием. Видно, кто и когда проверил звонок.

Помощник руководителя: решения по команде

TetBiz

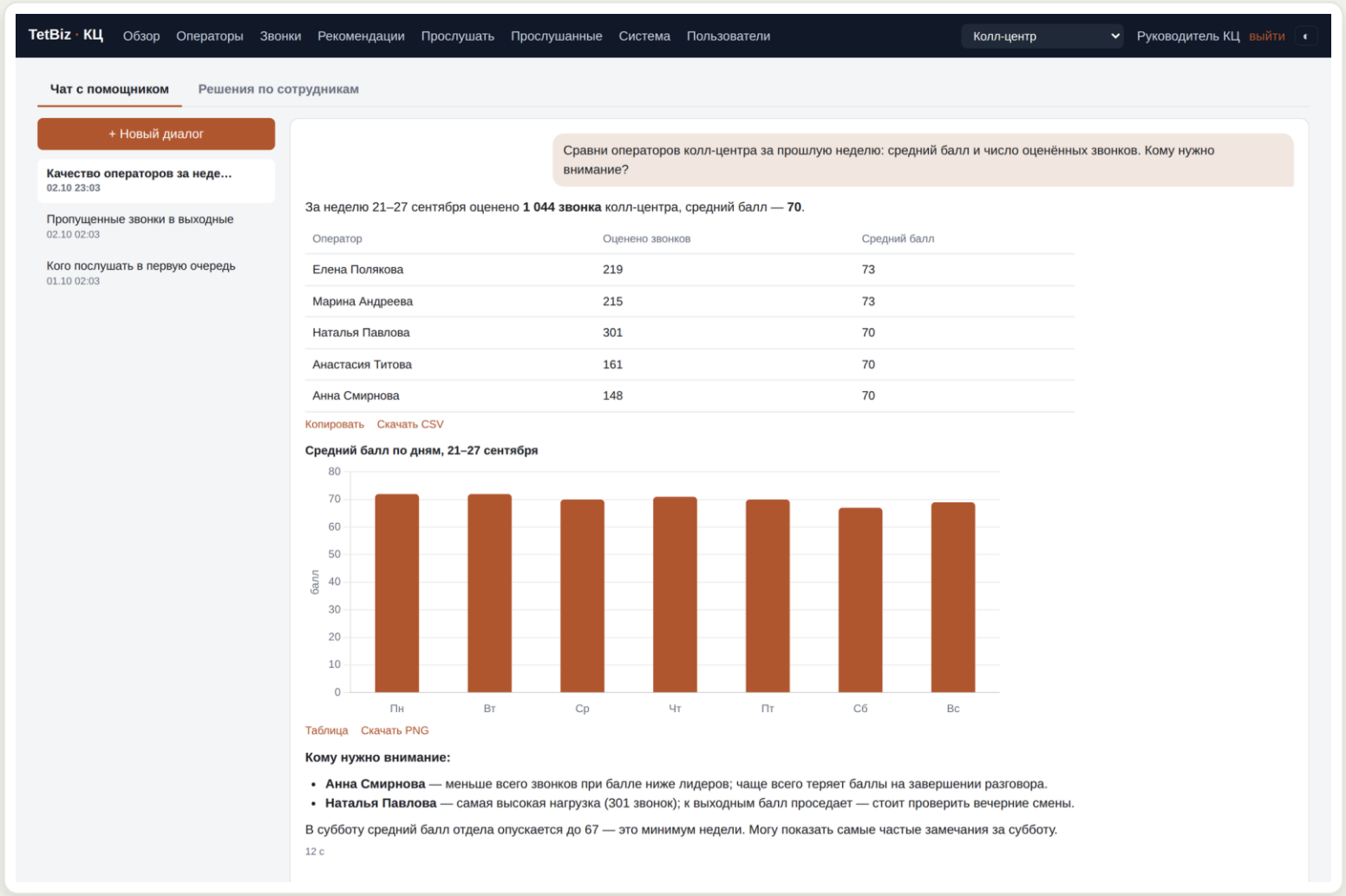




- **Раз в неделю проверяет,** применил ли сотрудник прошлые рекомендации — с цифрами «было → стало»
- **Решение:** прогресс, без изменений, ухудшение или вмешательство
- **Что сделать:** похвалить, разговор 1:1, послушать вместе, наставник
- **Цели на неделю** и отметка «обсудил с сотрудником»

Чат с AI-помощником

TetBiz



- **Вопрос своими словами —** ответ с цифрами из кабинета
- **Таблицы и графики** прямо в ответе, экспорт в CSV и PNG
- **Отчёт по сотруднику** — в один клик из его карточки
- **Только по теме:** звонки, сотрудники, качество
- **Дневной лимит** запросов для каждого пользователя

Свой распознаватель речи

TetBiz

Если в телефонии не подключена речевая аналитика, система распознаёт разговоры сама и размечает реплики по ролям «оператор / клиент». Дальше звонок идёт по тому же конвейеру: оценка, рекомендации, решения.

0,65 ₽

за минуту разговора — распознавание и оценка вместе

в 1,9 раза

дешевле речевой аналитики АТС (1,25 ₽/мин)

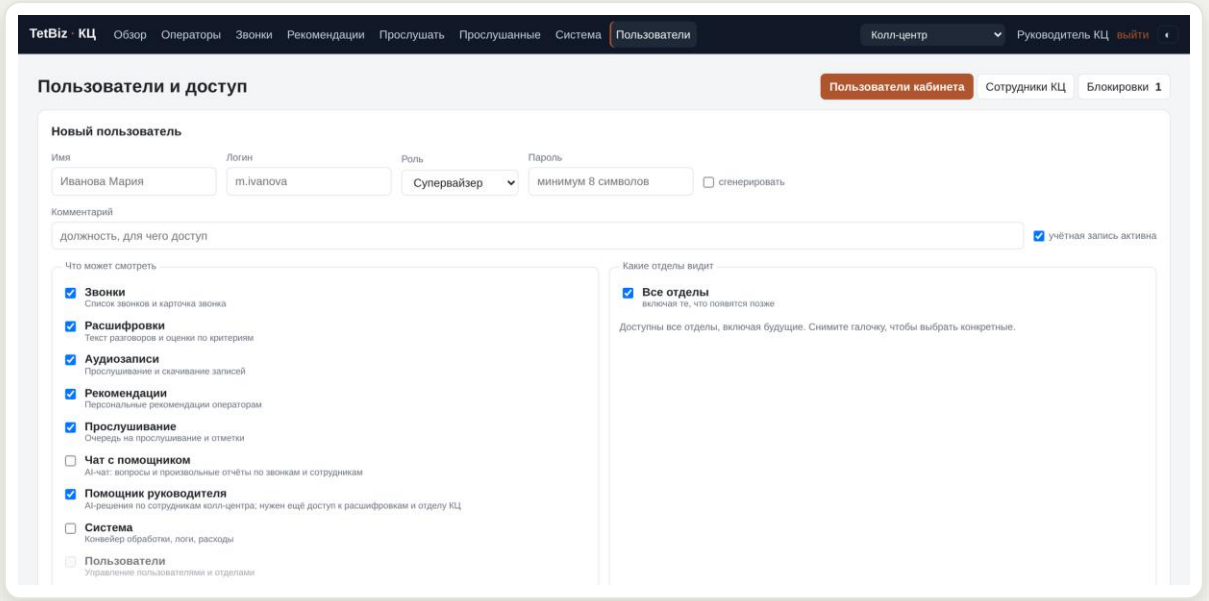
85%

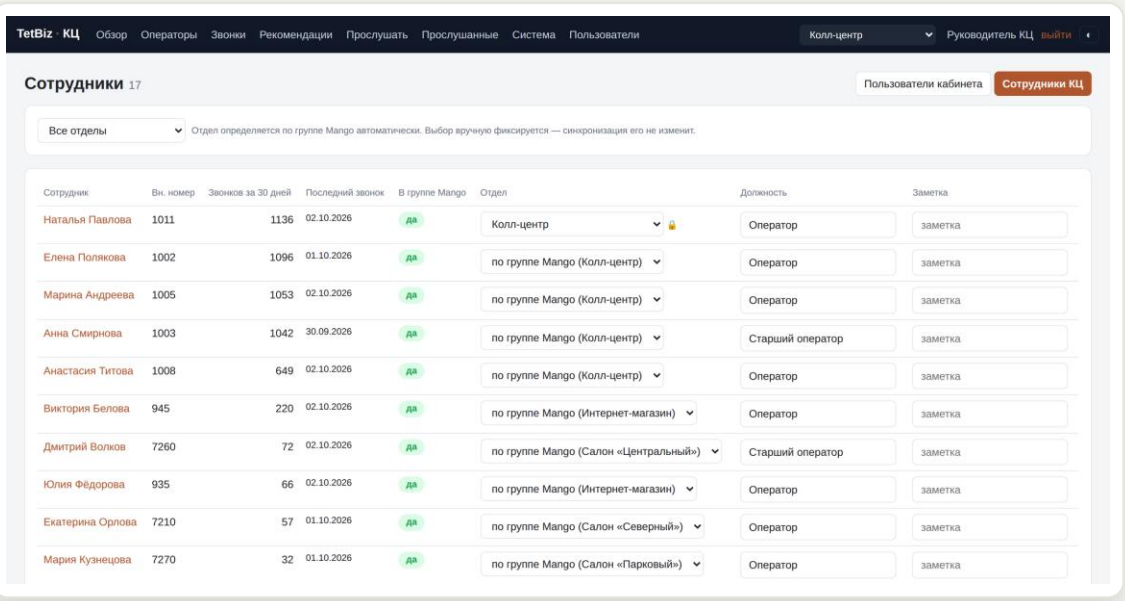
совпадение исхода и настроения с эталонными расшифровками

Источник расшифровок выбирается для каждого отдела: речевая аналитика телефонии или собственное распознавание. Можно начать с одного отдела и подключать остальные без доплаты за речевую аналитику АТС.

Отделы, роли и доступы

TetBiz



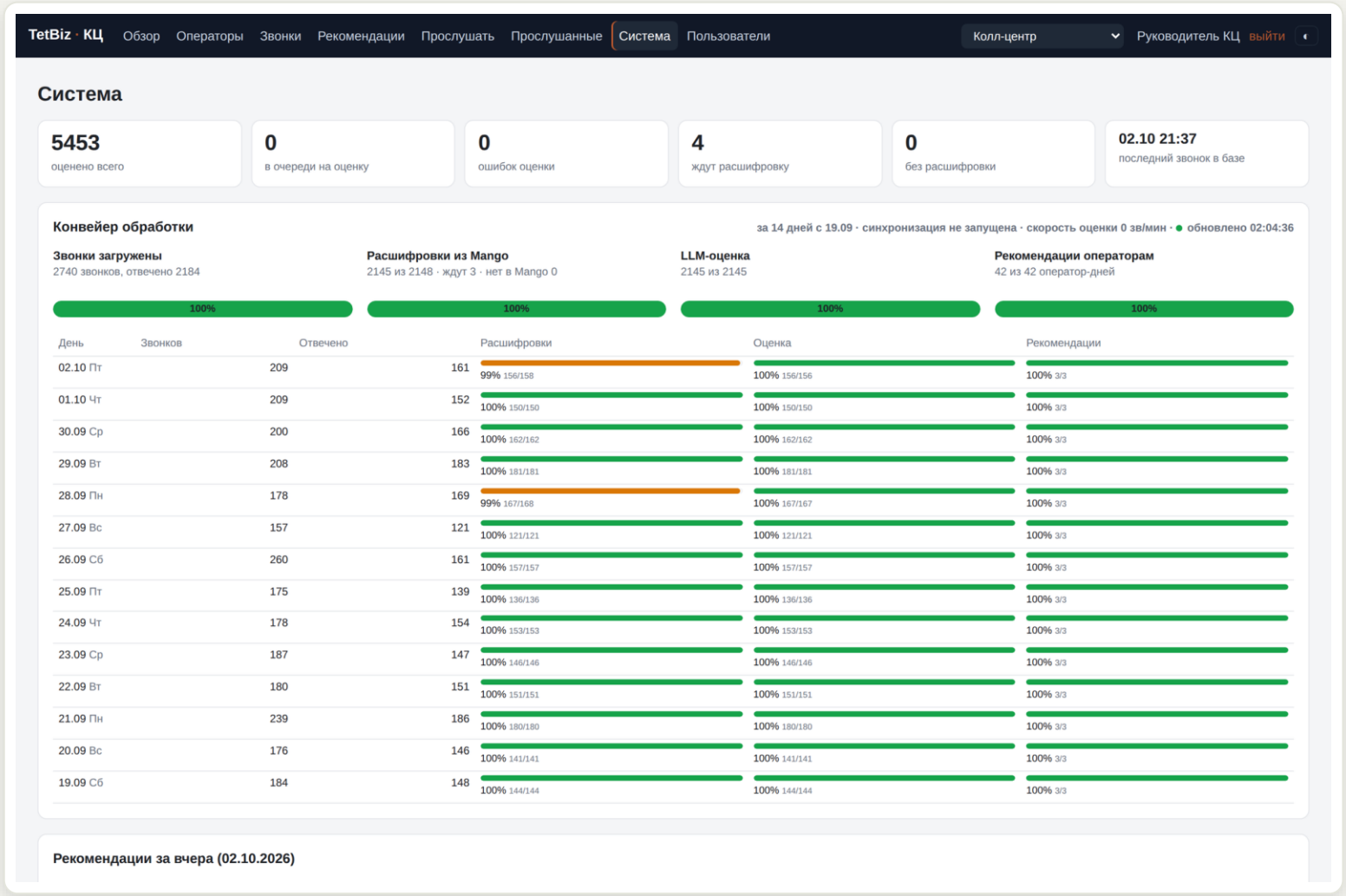


- **Отделы:** колл-центр, интернет-магазин, салоны — каждый со своей командой и отчётами
- **Роли:** администратор, супервайзер, наблюдатель
- **Точная настройка:** что смотрит пользователь и какие отделы видит

- **Сотрудники** подтягиваются из телефонии автоматически
- **Новый отдел** добавляется в кабинете, без программиста
- **Чужой отдел** недоступен даже по прямой ссылке

Прозрачная работа системы

TetBiz



- **Конвейер обработки:** звонки → расшифровки → оценка → рекомендации, по дням
- **Очередь и ошибки** видны сразу
- **Статус каждого дня:** что загружено, расшифровано и оценено
- **Журнал синхронизации** с телефонией

Надёжность и безопасность

TetBiz

Сервер в России

Данные и записи хранятся на сервере в РФ под присмотром опытных администраторов

Доступ по отделам

Каждый видит только свои отделы; закрыто и в меню, и по прямой ссылке

Защита входа

После 3 неудачных попыток адрес блокируется до решения администратора

AI без лишнего

Чат-помощник не видит расшифровок и не раскрывает технические подробности

Лимиты на чат

Дневной лимит запросов к помощнику для каждого пользователя

Ничего не теряется

Если звонок не успели обработать ночью — он догоняется утром; все запуски в журнале

Внедрение за 5 шагов

TetBiz

1

Подключение АТС

Ключи API облачной телефонии, выбираем группы и номера отделов

2

Стандарт компании

Описываем, как принято разговаривать с клиентами, услуги и правила

3

Загрузка истории

Подтягиваем звонки за прошлые недели — отчёты есть сразу

4

Калибровка

Сверяем AI-оценку с экспертом на реальных звонках

5

Запуск

Пользователи и доступы — и каждый день новые оценки

Что нужно от клиента: доступ к API облачной АТС, список отделов и сотрудников, стандарт разговора (скрипт) и 1–2 эксперта для калибровки оценки. Всё остальное настраиваем вместе.

Тарифы: просто и прозрачно

TetBiz

16 900 ₽

в месяц: кабинет и 5 операторов

Все функции включены: оценка каждого звонка, рекомендации, очередь прослушивания, помощник руководителя и AI-чат для одного руководителя. Сервер, обновления и поддержка — наши.

–5% **при оплате за год**
на ежемесячные платежи

Дополнительно	Цена
Каждый оператор сверх пяти	590 ₽ / мес
Своё распознавание речи (если в АТС нет речевой аналитики)	0,65 ₽ / мин
Ещё один пользователь с AI-чатом	690 ₽ / мес
Внедрение: подключение, стандарт, история, калибровка	69 900 ₽ разово

Сколько это для вашего колл-центра

16 900 ₽
5 операторов / мес

19 850 ₽
10 операторов / мес

25 750 ₽
20 операторов / мес

Доработаем под ваши задачи

TetBiz

Ваш колл-центр работает по своим правилам? Команда TetBiz доработает систему под ваш процесс.

Другая телефония

Интеграция с вашей АТС или виртуальной станцией

Свои критерии

Критерии и веса под ваш скрипт продаж или сервиса

Отчёты и выгрузки

Свои показатели, дашборды, передача данных в CRM

Уведомления

Сигнал руководителю в мессенджер о проблемном звонке

Как мы работаем

1. **Обсуждаем задачу**
   разбираемся в работе вашего колл-центра
2. **Предлагаем решение**
   с понятными сроками и стоимостью
3. **Разрабатываем и тестируем**
   на ваших звонках, без остановки работы
4. **Запускаем и сопровождаем**
   доработка становится частью системы

Ответы на частые вопросы клиентов

TetBiz

AI правда оценивает как человек?

Перед запуском калибруем на ваших звонках с вашим экспертом. По каждому баллу есть пояснение — оценку легко проверить.

Операторы будут спорить с оценкой?

Критерии одинаковые для всех, к каждому замечанию — пример из разговора. Спорные звонки руководитель слушает и комментирует.

А если нет речевой аналитики в АТС?

Система распознаёт речь сама — дешевле речевой аналитики телефонии.

У нас несколько отделов и салонов

Каждый отдел — своя команда и отчёты, руководитель видит только свой отдел.

Сколько ждать первых отчётов?

Загружаем историю звонков за прошлые недели — отчёты видны сразу после запуска.

Записи разговоров в безопасности?

Сервер в РФ, доступ по ролям и отделам, защита входа от перебора паролей.

TetBiz

IT-решения для вашего бизнеса любой сложности.

Контроль качества колл-центра с AI: каждый звонок оценён, каждый оператор знает, что улучшить

Покажем кабинет на демо-данных и оценим звонки вашего колл-центра.

Наведите камеру

tetbiz.ru

100% звонков | 8 критериев | Рекомендации | Помощник | Пропущенные