



Контроль качества звонков

Инструмент для системного контроля качества телефонных разговоров

Модуль решает задачу системного аудита коммуникаций с клиентами, а не просто «прослушивания звонков»

The screenshot displays a CRM dashboard for 'Моя компания 24'. The left sidebar lists various modules: CRM, Онлайн-запись, Складской учёт, Маркетинг, Сайты и Магазины, Задачи и Проекты, Совместная работа, Лента, Мессенджер (with 1 notification), Коллабы, Календарь, Диск, and Почта. The main area is titled 'Контроль качества' and includes a 'СОЗДАТЬ' button and a search bar with 'В работе' and '+ поиск' filters. Below this, there are tabs for 'Канбан' and 'Список'. A card titled 'Новая (3)' is visible, containing a 'Быстрый элемент' button and a task card for 'Контроль качества #7'. The task card details include: 'Ответственный: Тест Иванов', 'Тема: Технический звонок', 'Без оценки', and 'Да' (status), dated 'Вчера, 15:38'. To the right, there is a section for 'Оценить (0)' with a plus sign for adding new items.

Для кого



Руководителей продаж
и клиентского сервиса



Контакт-центров и службы
поддержки



Компаний, ориентированных
на сервис



CRM-аналитиков



Какие проблемы решает



Нет объективной оценки звонков



Сложности в контроле удалённых сотрудников



Потеря качества при росте команды



Сложно выявить ошибки в общении и скриптах



Отчеты собираются вручную и тратится много времени



Отсутствие системной аналитики по качеству общения

Возможности модуля



Оценка по чек-листу



Комментарии к оценкам



Контроль сценариев



Фильтры и поиск



BI-аналитика в
Битрикс24



Ограниченные права доступа

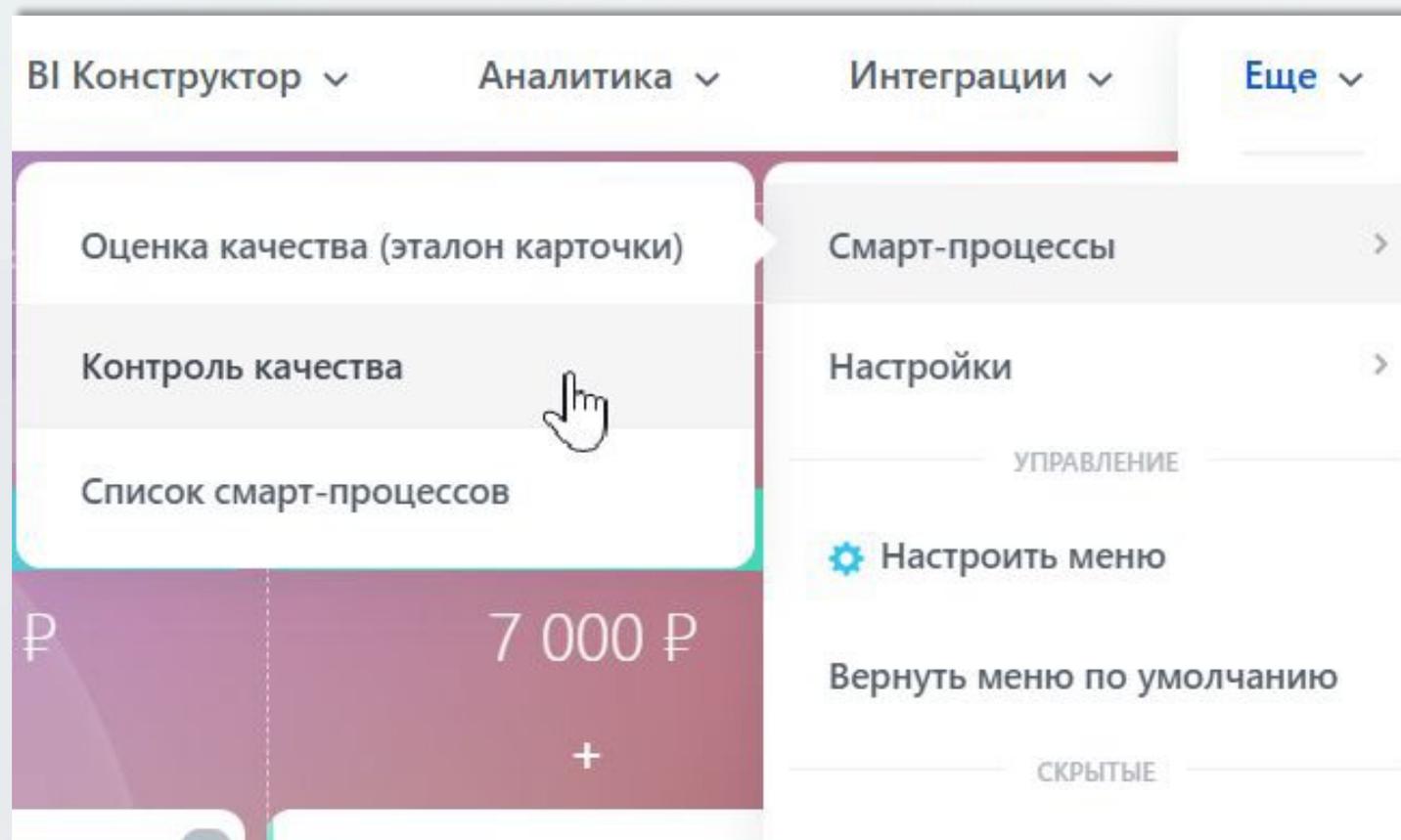


Модуль на смарт-процессах

Построен на базе смарт-процессов Битрикс24, что даёт максимальную гибкость и функциональность.

Всё встроено в Битрикс24:

- ✓ карточки
- ✓ стадии
- ✓ автоматизация.



Автоматическое создание карточек контроля звонков

Карточки создаются автоматически при заданных условиях:

Оценка качества #97603

Новая | Оценить | В работе | Завершить

Общие | История | Бизнес-процессы | Роботы | Связи | Маркет | Еще

Бизнес-процессы

Об элементе | изменить

Название
Оценка качества #97603

Ответственный
Робот

Менеджер
Сергей Семенцов
Менеджер по продажам

Клиент
Компания
ООО "Звонок"
Клиент
+7 999 999-99-99
Фактический адрес:
Санкт-Петербург
Россия

Дата звонка
02.06.2025 22:51:10

Продолжительность, сек
35

Тип звонка
Исходящий

Выбрать поле | Создать поле | Удалить раздел

Дело | Комментарий | WhatsApp | СМС | Письмо | Ждать | Встреча | Звонок | Маркет | Еще

Что нужно сделать | действия

Пригласить к обсуждению

Что нужно сделать

Создайте дело
Запланируйте следующий шаг, чтобы не забыть о важном

Сегодня | ФИЛЬТР

Создан элемент 22:52
Оценка качества #97603

Завершён исходящий звонок 22:51

Клиент ООО "Звонок" +7 999 999-99-99
Ответственный Сергей Семенцов

0:00 | 1.0x | 0:11

С номера Приложение: Asterisk dial • Длительность 35 сек

Позвонить

- ✓ длительность
- ✓ тип звонка
- ✓ сотрудник

Автоматизация процессов контроля

- ✓ Все звонки проходят контроль вовремя
- ✓ Нет «забытых» карточек — автоматическая дисциплина
- ✓ Уведомления ускоряют работу контроля качества

The screenshot displays a software interface for managing call control workflows. At the top, there is a header 'Роботы и триггеры' (Bots and Triggers) with a 'СОЗДАТЬ' (CREATE) button and a search bar. Below this is a horizontal flow of stages: 'Новая' (New), 'Оценить' (Evaluate), 'В работе' (In progress), 'Проведена' (Completed), 'Оценка не проведена' (Evaluation not performed), and 'Короткий звонок' (Short call). Each stage has a plus sign below it. The 'Триггеры' (Triggers) section shows two active triggers: 'Без оценки равно Нет [S...]' and '30с >= Длительность зв...'. The 'Роботы' (Bots) section shows two identical bot configurations, each with a trigger 'Через 31 день после Когда ...' and an action 'Установить стадию: Оценка не проведена' (Set stage: Evaluation not performed), which is executed 'Автоматически' (Automatically). The interface includes options to 'Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов' (Edit in Business Process Designer) and 'Групповые действия' (Group actions) for each bot.

Фильтрация и гибкость

Модуль готов к работе из коробки, но легко адаптируется

Отбор звонков для создания карточек контроля

Создавать карточки контроля по сотрудникам у которых заполнено свойство в карточке сотрудника "Участствует в оценке качества" (свойство UF_EMPLOYEE_PROFICRM_CHECKQUALITY):

Если выбран checkbox то поле ниже "Создавать карточки контроля по сотрудникам" - игнорируется.

Создавать карточки контроля по сотрудникам: **Всем сотрудникам** × + **выбрать**

Исключить данных сотрудников: + **выбрать**

Типы звонков: [1] Исходящий [2] Входящий [3] Входящий с перенаправле [4] Обратный звонок [5] Информационный

Продолжительность звонков, сек. больше:

Фильтрация по отделам, ролям, сотрудникам

Поддержка разного типа звонков

Учет только значимых звонков (например >10 сек.)

Единый стандарт оценки – чек-листы

Не субъективная «оценка по ощущениям»,
а структурированный подход.

Чек-листы настраиваются
под бизнес-стандарты

ID	XML_ID	Значение	Сорт.	Умолч.	Удалить
		(нет значения по умолчанию)		<input checked="" type="radio"/>	
10826	<input type="text" value="#0#"/>	<input type="text" value="плохо - 0"/>	<input type="text" value="100"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
10827	<input type="text" value="#0.5#"/>	<input type="text" value="хорошо - 0.5"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
10828	<input type="text" value="#1#"/>	<input type="text" value="отлично - 1"/>	<input type="text" value="300"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="500"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

Оценка по пунктам с комментариями

Итоговая оценка рассчитывается автоматически

Гибкая настройка критериев оценки под бизнес

ОЦЕНКА

[изменить](#)

Оценка "Чек-лист качество коммуникации", %

75

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#)

[Удалить раздел](#)

ЧЕК-ЛИСТ КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ

[изменить](#)

Приветствует клиента по корпоративному стандарту (Чек-лист качество коммуникации)

хорошо - 0.5

Обращается к клиенту по имени (Чек-лист качество коммуникации)

хорошо - 0.5

Речь грамотная и чёткая (Чек-лист качество коммуникации)

отлично - 1

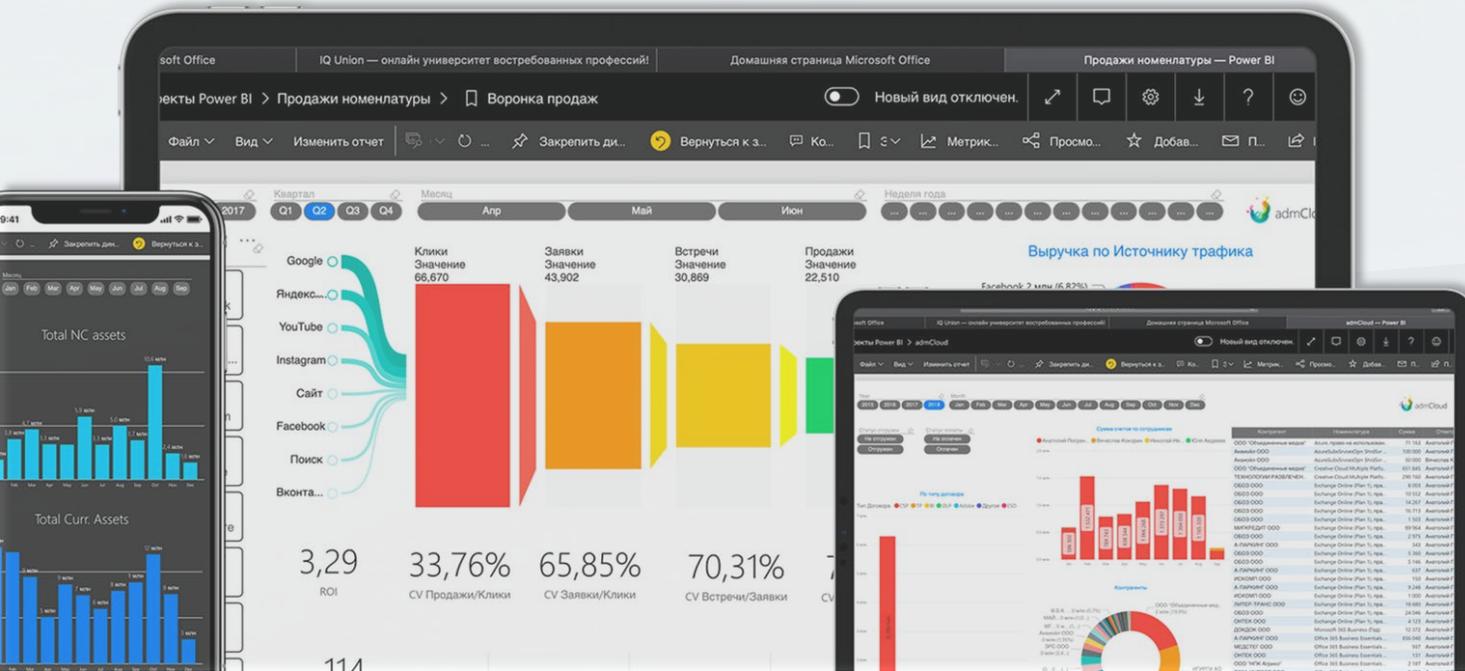
Выявляет потребность клиента (Чек-лист качество коммуникации)

отлично - 1

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#)

[Удалить раздел](#)

Аналитика по звонкам



BI-отчёты на базе смарт-процессов

Отчёты по качеству звонков в любом разрезе:

- ✓ по контактам и компаниям
- ✓ по сделкам и этапам
- ✓ по отделам и отдельным сотрудникам

Безопасный доступ

Настройте права доступа для сотрудников отдела качества

Контролируйте звонки — без риска утечки данных

Компания
Поставщик	⊕ Чтение	Нет доступа	Нет доступа
Лид	⊕ Добавление	Нет доступа	Нет доступа
Сделка Общая	⊕ Изменение	Нет доступа	Нет доступа
Предложение	⊕ Удаление	Нет доступа	Нет доступа
Счёт	⊕ Экспорт	Нет доступа	Нет доступа
Оценка качества (эталон...)	⊕ Импорт	Нет доступа	Нет доступа
Контроль качества	Разрешить свой вид карточки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
План продаж	Роботы [?]	Чтение	Чтение
Список исключений	⊕ Просмотр суммы на стадиях кан...	Не разрешать	Не разрешать
Скрипты и Речевая анал...	⊕ Перемещение на стадию	Не разрешать	Не разрешать
Настройка CRM			
CRM-формы			
Виджеты на сайте			

Удаленное рабочее место



- ✓ Ограниченные права доступа — только к звонкам и оценкам
- ✓ Удалённый формат — сотрудник из региона, ниже затраты
- ✓ Изоляция от коллектива — независимость и объективность
- ✓ Быстрая настройка — права в Битрикс24 за пару минут

Бесплатный демо-доступ

Запустите демо прямо в Битрикс24
и получите доступ ко всем
функциям модуля:



14 дней без обязательств и оплаты

Подходит для тестирования с
командой или удалённым сотрудником

Настоящие сценарии и примеры оценок



Связь с нами

Остались вопросы?

Свяжитесь с нами любым удобным способом:



[+7 495-256-29-09](tel:+74952562909)



proficmr.ru



sale@proficmr.ru

