

TowerMind AI

Итоговый аудит звонков Клиники Новая Линия

В период с 8 по 14 марта 2026 года было проанализировано 43 звонка в контакт-центр Клиники Новая Линия. Конверсия в записи составила 34.9%, что указывает на наличие значительных потерь в потенциальной выручке.

Поток	Клиника Новая Линия Контакт-центр Март 2026
Клиент	Клиника Новая Линия
Отдел	Контакт-центр / первичная запись
Период summary	Март 2026
Сформировано	03.05.2026 14:21
Звонков в раскладке	43

Звонок 1

Дата и время	08.03.2026 11:51
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79936006750
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Здравствуйте, это сеть студий Новая Линия.
Представление компании	7/10	это сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Скажите, это все верно?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, видим вашу запись на 16.30.

Параметр	Оценка	Цитата
Вежливое завершение	9/10	Пожалуйста, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Алло, да. Здравствуйте, это сеть студий Новая Линия. Увидели от вас пропуска. Мы еще можем чем-то помочь? Да, да, да. Я записалась на окошко по скидке на 16.30 на Кировоградскую. Скажите, это все верно? То есть я могу подойти? Не нужно ждать никакого подтверждения? Давайте проверим. Так. Да, видим вашу запись на 16....

Звонок 2

Дата и время	08.03.2026 12:09
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79015815168
Средняя QA-оценка	7.0/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день. Сеть студий Новая Линия. Меня зовут Юлия.
Представление компании	8/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	7/10	Так, я могу вам направить видео, как точно пройти.
Релевантная помощь клиенту	6/10	Давайте я вас лучше свяжу с администратором, буквально пару минут.
Вежливое завершение	5/10	Давай.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день. Сеть студий Новая Линия. Меня зовут Юлия. Чем могу помочь? Добрый день, Юлия. Как бы мне вас найти на правиле постсоветоподобного социального... Сейчас скажу. На проточном переводе 14-го года. Так, на Смоленской. Так, я могу вам направить видео, как точно пройти. Либо передать ваш номер администратору,...

Звонок 3

Дата и время	08.03.2026 12:13
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79015815168
Средняя QA-оценка	6.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нецелевой звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	6/10	Девушка, вот я стою в вывеске, где нотариус, это мой перевал.
Представление компании	5/10	Так, вы в нотариус, ага.
Уточнение запроса клиента	7/10	Хорошо, а что же про вас тут ничего не написано?
Релевантная помощь клиенту	6/10	Там нет вывески, ага.
Вежливое завершение	7/10	Супер. Так, зашел звоночек. Спасибо большое.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нецелевой звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Обращение похоже на нецелевой лид. Его стоит учитывать отдельно, чтобы не смешивать качество трафика с работой операторов.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Девушка, вот я стою в вывеске, где нотариус, это мой перевал. Так, вы в нотариус, ага. Там должна быть железная дверь. Хорошо, а что же про вас тут ничего не написано? Там нет вывески, ага. Супер. Так, зашел звоночек. Спасибо большое.

Звонок 4

Дата и время	08.03.2026 12:16
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79102204022
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Анна, здравствуйте.
Представление компании	7/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Так, сейчас найдем.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Все хорошо. Переместил вашу запись.
Вежливое завершение	9/10	Прошу вас. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Анна, здравствуйте. Сеть студий Новая Линия. Меня зовут Юлия. Чем могу помочь? Здравствуйте. Я записана на 10-е число Елизавете на Мичуринском. Ага. Вот. И я поняла, что я не смогу в этот день, когда потом в ближайшее. Так, сейчас найдем. Так, на 15-45 записаны. Так, далее окошки у Елизаветы. 12-го числа. Это четвер...

Звонок 5

Дата и время	08.03.2026 12:37
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79856254124
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Наталья, здравствуйте.
Представление компании	8/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Скажите, пожалуйста, вы вписаны куда-то?
Релевантная помощь клиенту	7/10	вы записывались уже через онлайн-приложение, но записались, к сожалению, не к мастеру, а в лист ожидания.
Вежливое завершение	8/10	Извините, пожалуйста, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Наталья, здравствуйте. Сеть студий Новая Линия. Да, здравствуйте. А подскажите, как войти? Через запасной выход или как? Скажите, пожалуйста, вы вписаны куда-то? Да, я к вам записана на... ну, вот сейчас запись. А на какой филиал? Метро Брайтс-Фаска. Минутку, сейчас проверю. Так, да, Наталья, увидели, вы записывались...

Звонок 6

Дата и время	08.03.2026 12:57
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79160059089
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Разговор не состоялся

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день, Антонина.
Представление компании	8/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	В какой студии территориально?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Я поняла. Хорошо, сейчас найду.
Вежливое завершение	9/10	Хорошо, тогда всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Разговор не состоялся
Этап воронки	Этап не определён
Категория обращения	Категория не определена
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Другое
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Разговор не состоялся, поэтому выручка остается в зоне риска. Такие обращения стоит быстро возвращать в очередь повторного дозвона.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, Антонина. Меня зовут Анастасия. Сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Подскажите, какой этаж я потеряла и с другого входа зашла. И, соответственно, я на лифте поняла, что не знаю, куда ехать. В какой студии территориально? Братиславская. Восьмой этаж? Восьмой. Все, я на шестом. Я поняла. Хорошо, сейчас н...

Звонок 7

Дата и время	08.03.2026 13:46
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79160372211
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Здравствуйте, сеть студий Новая Линия. Меня зовут Юлия.
Представление компании	7/10	Здравствуйте, сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Какой филиал рассматриваете? Посмотрим.
Релевантная помощь клиенту	8/10	На Мичуринском проспекте сегодня есть время.
Вежливое завершение	9/10	Пожалуйста, свидание.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Здравствуйте, сеть студий Новая Линия. Меня зовут Юлия. Всем могу помочь? Алло, здравствуйте. Скажите, пожалуйста, у вас можно сегодня сделать наращивание ресниц? Какой филиал рассматриваете? Посмотрим. На стаканке. На стаканке сегодня, к сожалению, полная запись. А у вас где-то еще есть? Ну, 12 филиалов, да, по Мос...

Звонок 8

Дата и время	08.03.2026 15:38
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79255951010
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Решение отложено

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	7/10	сеть студий Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы первый раз у нас в студии или же вы?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Есть окошко на 10 и 12 к мастеру без категории и на 15.00 к топ-мастеру.
Вежливое завершение	9/10	Хорошо. Будем ждать вашего обращения. Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Решение отложено
Этап воронки	Запланирован перезвон
Категория обращения	Основная услуга

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Да
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Запрос требует дополнительного касания: клиент не отказался, но и не дошел до записи. Рекомендуется усилить контроль повторного контакта.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте. Я бы хотела записаться на коррекцию на четверг, по возможности, на, получается, 14-е, ой, 14-е, на 12-е марта. Как могу к вам обращаться? Анастасия, именно Полежаевскую. Хорошо. Вы первый раз у нас в студии или же вы? Не-не-не, на...

Звонок 9

Дата и время	08.03.2026 16:39
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79853096205
Средняя QA-оценка	8.4/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый вечер, Наталья. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	8/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	А на какую дату?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Хорошо, тогда по стоимости будет 5800 рублей.
Вежливое завершение	8/10	Будем тогда ждать вас с праздником вас.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый вечер, Наталья. Меня зовут Анастасия. Сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Алло, здравствуйте. Подскажите, пожалуйста, я хотела бы записать свою подругу вам на ресничке в студию на Мичуринском проспекте к Елизавете Барт. А на какую дату? На 18 марта на 14 часов. Так, хорошо, да, есть на 14.00 и на 13.45 также...

Звонок 10

Дата и время	09.03.2026 07:10
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79069155022
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нецелевой звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	7/10	Это студия Новая Линия. Это наращивание ресниц.
Уточнение запроса клиента	9/10	Удобно ли общаться вам?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Поняла вас. У нас сети в Зеленогорске.
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нецелевой звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Обращение похоже на нецелевой лид. Его стоит учитывать отдельно, чтобы не смешивать качество трафика с работой операторов.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день. Меня зовут Анастасия. Это студия Новая Линия. Это наращивание ресниц. Удобно ли общаться вам? Я не буду наращивать ресницы. Я из-за чего. Это просто круто новое. А подскажите, вы из какого города? Зеленогорск. Поняла вас. У нас сети в Зеленогорске. Да, тем более. В случае чего, обязательно обращайтесь....

Звонок 11

Дата и время	09.03.2026 07:38
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79296032300
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Как могу обращаться к вам?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Стоимость маникюра у нас зависит от категории специалиста напрямую.
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго, хорошего дня вам. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Добрый день, я по поводу маникюра хотела узнать, а сколько будет стоить со снятием покрытия? Поняла вас, да. Как могу обращаться к вам? Марула. Мария, очень приятно. У нас еще не были? Нет. Не были. Смотрите, стоимость маникюра у нас зависит от катег...

Звонок 12

Дата и время	09.03.2026 07:51
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79167561802
Средняя QA-оценка	8.4/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Ксения, добрый день.
Представление компании	8/10	Меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	8/10	Я вас поняла. В любом случае, подскажите, пожалуйста, сориентировать вас по свободному окошку, может быть, по услугам?
Релевантная помощь клиенту	8/10	А промокодов у нас нет, можем предложить только скидку 10% по горящему окошку.
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Ксения, добрый день. Меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия. Ранее на нашем сайте вы оставляли заявку, хотели бы записаться к нам? Нет, просто посмотрела. Я вас поняла. В любом случае, подскажите, пожалуйста, сориентировать вас по свободному окошку, может быть, по услугам? Слушайте, ну у вас раньше были разли...

Звонок 13

Дата и время	09.03.2026 08:00
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79036846866
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, Марина. Меня зовут Новая Линия.
Представление компании	7/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Здравствуйте. Я хотела уточнить имя мастера, к которому я ходила.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, вы были у Оксаны Лебедевой.
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, Марина. Меня зовут Новая Линия. Сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте. Я хотела уточнить имя мастера, к которому я ходила. Оксана или нет? Я пыталась на ушко. Динамо. Минуту. Алло. Спасибо за ожидание. Да, вы были у Оксаны Лебедевой. Рассмотрим с вами к другому мастеру окошко. А как найти ко...

Звонок 14

Дата и время	09.03.2026 08:04
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79262120608
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день, Екатерина. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	8/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Так, на Смоленск.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, видим вашу запись на 14.00.
Вежливое завершение	9/10	До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, Екатерина. Меня зовут Анастасия. Сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте. Подскажите, пожалуйста, я записана сегодня на 2 часа. Антонина Левицкая. Так, на Смоленск. Я не помню. Хотела, да, чтобы подтвердили за меня. Минуту. Да, видим вашу запись на 14.00. Да, сегодня. Да, да, будем тогда ждать...

Звонок 15

Дата и время	09.03.2026 08:42
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79851634890
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	А можно попросить, там, предлагали две опции на 17.00?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Хорошо, я вашу запись тогда перенесла на 17.00 к тому же мастеру Марине.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Анастасия, я только что записалась на Динамо на 19.00, по-моему, с вами или с вами, не знаю. А можно попросить, там, предлагали две опции на 17.00? Я хочу перенести на 17.00 на Динамо. Оксана к вам могу обращаться, да? Да, да, да, да. Хорошо, я вашу...

Звонок 16

Дата и время	09.03.2026 08:56
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79055444311
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия Студия, Новая Линия.
Представление компании	7/10	Студия, Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	В какую студию вы записаны?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Оксана, я вашу запись на завтра подтвердила.
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия Студия, Новая Линия. Да-да-да. Завтра в 2 часа? Слушаю вас. Да, как подтвердить? На завтра в 2 часа хотели бы записаться? Записано, да. Вы уже записаны? Да, вы меня слышите? Не поняла. В какую студию вы записаны? В какую студию вы записаны? Вообще ничего не слышно. Да, да. Подскажит...

Звонок 17

Дата и время	09.03.2026 10:14
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79150455088
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нецелевой звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	То есть вопрос именно по адресу.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, у вас запись 15.45. Елена, верно?
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго. Удачи вам. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нецелевой звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Обращение похоже на нецелевой лид. Его стоит учитывать отдельно, чтобы не смешивать качество трафика с работой операторов.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Добрый день, Анастасия. Я хотела уточнить. Я сегодня записана на наращивание ресниц. Метро Смоленко. Вот адрес. Проточный переулок, дом 14, дробь 1, строение 1. То есть вопрос именно по адресу. Да, и второй вопрос у меня. Вы можете в СИМ-системе посм...

Звонок 18

Дата и время	09.03.2026 10:35
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79037875288
Средняя QA-оценка	9.0/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	В какую студию вы записались?
Релевантная помощь клиенту	9/10	Я могу вас сейчас, да, сориентировать, как отсюда добраться.
Вежливое завершение	10/10	Спасибо, хорошего дня, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Добрый день, Анна, вас очень плохо слышно. Я записалась онлайн на наращивание ресницы. Вот хотела понять, подтвердилась запись или нет у вас. Истетила все на... В какую студию вы записались? В которую? На Мичуринском. По Мичуринскому архитектуре 58,...

Звонок 19

Дата и время	10.03.2026 07:45
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79028477727
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алена.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	А в какую студию подскажете?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Самое раннее у мастеров в 12.45 будет окошко на снятие в 11.30.
Вежливое завершение	9/10	До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Здравствуйте. Я бы хотела спросить, я сейчас через Янгс карту записалась к вам на 11.30 на занятие наращенных ресниц, но там написано то, что это просто заявка на желаемое время, не запись. И я хотела спросить, мне приходить или нет? А в какую студию подскажете? Я в...

Звонок 20

Дата и время	10.03.2026 08:07
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79661833167
Средняя QA-оценка	6.4/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Разговор не состоялся

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	6/10	Здравствуйте, это сеть студий Новая Линия.
Представление компании	7/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	5/10	Какой номер телефона?
Релевантная помощь клиенту	6/10	Хорошо, благодарю, Антон.
Вежливое завершение	8/10	Всего доброго. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Разговор не состоялся
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Разговор не состоялся, поэтому выручка остается в зоне риска. Такие обращения стоит быстро возвращать в очередь повторного дозвона.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Сеть студий Новая Линия. Сеть студий Новая Линия. Какой номер телефона? Ага. 937. Далее. 747. Далее. 88. 35. И как компания еще раз называется? Да. Напишите. Антон. Тревожная кнопка. Росгвардия. Хорошо. Благодарю, Антон. Тогда передам. Если будет актуально, то свяжусь. Да. Всего доброго. До свидания. Хорошего дня. Д...

Звонок 21

Дата и время	10.03.2026 08:29
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Исходящий
Длительность	0:57
Номер	79099396411
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Елена, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы хотели записаться к нам?
Релевантная помощь клиенту	8/10	К сожалению, сейчас никакой скидки акций нет.
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня вам. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Потеря до предложения
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Другое
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Алло. Елена, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Удобно говорить? Да, здравствуй, слушаю. Отлично. Матеревку от вас получили, посещали наш сайт. Вы хотели записаться к нам? Нет, я не хотела записаться. Я хотела выиграть скидку на наращивание ресниц. Я ее не выиграла. А вот наращивание по стоимости...

Звонок 22

Дата и время	10.03.2026 10:24
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79162788056
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Анна, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Какую студию? Какой объем ресничек рассматриваете?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Ближайшее окошко будет 13 марта в пятницу в 17.15 у Анастасии.
Вежливое завершение	9/10	Ну, хорошего дня, Анна. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Анна, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас. Алена, здравствуйте. Я хотела бы записаться к вам на реснички. Какую студию? Какой объем ресничек рассматриваете? Так, студия на Фторпарева и к Анастасии Великой, если она работает еще. И двойной объем. И на каком объеме? Со снятием или без? Без сн...

Звонок 23

Дата и время	10.03.2026 11:21
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79195844769
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Алло, здравствуйте.
Представление компании	8/10	Это студия наращивания ресницы Анны Кей.
Уточнение запроса клиента	8/10	Хотели бы записаться?
Релевантная помощь клиенту	7/10	К сожалению, в Кургане нет.
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Потеря до предложения
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Неудобно добираться
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Алло, здравствуйте. Это студия наращивания ресницы Анны Кей. Вы у нас на сайте оставили заявку. Хотели бы записаться? Знаете, я в Кургане живу. Поняла. У нас в Москве и в Питере только студии. К сожалению, в Кургане нет. Не извиняйте. Поспешила на праздник. Хорошего дня. До свидания. Вам спасибо.

Звонок 24

Дата и время	10.03.2026 12:17
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79164062248
Средняя QA-оценка	9.0/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Ирина, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Да, вы записаны с 13 марта в 12.45.
Релевантная помощь клиенту	9/10	Я вас на любое время могу перезаписать, потому что у нее после вас пока нет записи.
Вежливое завершение	10/10	Пожалуйста, будем рады. До свидания, вам тоже хорошего дня.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Да
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Ирина, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Да, здравствуйте. Я была прописана в студию на Южном к Екатерине, но не прислали никакую смс-ку. Я не помню, то ли на 13-е, то ли на какое число. Можете посмотреть? Конечно, да, сейчас проверим. Секундочку. Спасибо большое за ожидание. Да, вы...

Звонок 25

Дата и время	10.03.2026 13:12
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79857913346
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Регина, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас.
Представление компании	7/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	А в какой сфере уходите?
Релевантная помощь клиенту	8/10	А, да, сегодня записано в 17.00 в Тропарево на маникюр.
Вежливое завершение	9/10	До свидания. Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Регина, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас. Да, здравствуйте. Скажите, пожалуйста, а можно ли узнать, на мой номер актуальна запись на сегодня? А в какой сфере уходите? От костей. На Тропарева на 5 часов на сегодня. Поэтому вы позвоните, правильно? Да, да. Одну минуту. Проверю. Давайте. Н...

Звонок 26

Дата и время	11.03.2026 07:07
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79166276425
Средняя QA-оценка	9.0/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Нина, добрый день. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	8/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	У вас какой вопрос?
Релевантная помощь клиенту	9/10	Могу предложить в пятницу в 11.45.
Вежливое завершение	10/10	Хорошего дня вам. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Нина, добрый день. Меня зовут Анастасия. Студия Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте. А это Мичуринский 58 или нет? Мы подзвонили в кунцентр. У нас линия общая. У вас какой вопрос? Мне надо записаться в Мичуринский 58, корпус 1, который находится в ТЦ «Любимый». Кирилл узнать, когда он завтра работает и есть ли у н...

Звонок 27

Дата и время	11.03.2026 07:10
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79995463233
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Олеся, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	А какой объем? Какую студию рассматриваете?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, можно в лист тоже далее вас внести, если появится окошко, у кого-то еще предложим варианты.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо. Пожалуйста. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Нет
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Олеся, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Слушаю вас. Да, добрый день. Скажите, пожалуйста, на сегодня-завтра есть запись на лестнице? А какой объем? Какую студию рассматриваете? Братиславская. Полтора, да. И какой объем? Полуторный. Со снятием будет или без? Без снятия. Одну минуту. Сейчас проверю....

Звонок 28

Дата и время	11.03.2026 07:35
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79804583498
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия, слушаю вас.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Так, давайте сейчас я посмотрю, вы в колл-центр позвонили, я посмотрю, какие переписки у нас есть.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Ага, я вижу вашу запись. Сегодня в 15.00 кто к мастеру Джамиле на снятие наших ресничек и двойной объем.
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Да
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия, слушаю вас. Здравствуйте, Анастасия, подскажите, пожалуйста, я была записана сегодня в студию на Братиславской, я отменила запись вчера, и после этого вся переписка была в WhatsApp. После этого мне с какого-то номера стали писать смс, предлагать мне другого маст...

Звонок 29

Дата и время	11.03.2026 08:18
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79055159800
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Яна, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Яна, подскажите, пожалуйста, на какие услуги? Почему-то информации не видим. Просто, чтобы по времени понимать.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Сегодня есть окошки топ-мастера Ксении в 12.00, в 14.00, в 16.00.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо. Пока. Я через звоню. Спасибо.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Потеря после предложения
Категория обращения	Основная услуга

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Да
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Потеря из-за цены
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не отработано возражение
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и отрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Яна, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Да, здравствуйте. Подскажите, на автобанке записаться? На какие даты? Проверим окошки. На сегодня. Яна, подскажите, пожалуйста, на какие услуги? Почему-то информации не видим. Просто, чтобы по времени понимать. Нарощивание окошек. Снятие? Да. На...

Звонок 30

Дата и время	11.03.2026 09:15
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79160890626
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Здравствуйте.
Представление компании	8/10	Это студия Анны Кей на «Динамо».
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы к нам завтра записаны в 12.45 на «Ресничке». Подтвердите запись?
Релевантная помощь клиенту	8/10	А в 12.30 получится тогда у вас подойти чуть пораньше?
Вежливое завершение	9/10	Спасибо. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Здравствуйте. Катерина, здравствуйте. Это студия Анны Кей на «Динамо». Вы к нам завтра записаны в 12.45 на «Ресничке». Подтвердите запись? Подтвердите. У вас полуторный объем со снятием или без снятия будет? Ну, немножко надо будет снять, и остались с последнего раза. А в 12.30 получится тогда у вас подойти чуть пор...

Звонок 31

Дата и время	11.03.2026 09:39
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79161024242
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Подскажите, пока какой объем будет для снятия, чтобы по времени понимать?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Сегодня есть окошко у мастера первой категории Луизы в 19.00.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо большое. До встречи тогда, хорошего дня, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга

Бизнес-параметр	Значение
Лид целевой	Да
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте, будьте добры, подскажите, на сегодня возможно какие-то окошечки записаться на реснички? Какую студию вы рассматриваете для записи? Ленинский, простой. Так, хорошо, сейчас посмотрим. Подскажите, пока какой объем будет для снятия, чтобы п...

Звонок 32

Дата и время	11.03.2026 09:44
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	79119052993
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нецелевой звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы посещали наш сайт и оставляли номер телефона. Хотели записаться к нам?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Закроем заявку.
Вежливое завершение	9/10	Тогда хорошего дня.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нецелевой звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Обращение похоже на нецелевой лид. Его стоит учитывать отдельно, чтобы не смешивать качество трафика с работой операторов.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Алло. Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Удобно говорить? Да. Отлично. Вы посещали наш сайт и оставляли номер телефона. Хотели записаться к нам? Да, это для теста. Команда по разработке. А, поняла. Закроем заявку. Тогда хорошего дня.

Звонок 33

Дата и время	11.03.2026 13:20
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	1:52
Номер	79652187888
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Татьяна, здравствуйте.
Представление компании	7/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Какую студию, какой объём ресничек рассматриваете?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Тогда завтра студия на Проксоюзной в 16.00.
Вежливое завершение	9/10	Ух, хорошего вечера. До свидания, Ткен.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Татьяна, здравствуйте. Студия Новая Линия. Меня зовут Алёна. Слушаю вас. Алло, здравствуйте. Я хотела бы записаться на наращивание ресниц на завтра, если конечно есть. Какую студию, какой объём ресничек рассматриваете? Студии на Проксоузе. Мастер у меня была, пытаюсь вспомнить, но не помню. Сейчас по номеру телефона...

Звонок 34

Дата и время	11.03.2026 18:17
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	3:51
Номер	79269801155
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алена.
Представление компании	8/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Подкрепите, какой объем ресницы? Какие даты рассматриваете?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Да, конечно, коричневый есть.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо большое. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Запланирован перезвон
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алена. Я бы хотела записаться на ресницы. Куда? Не важно, но, конечно, лучше где-то в центре. Ну, недалеко от центра. Подкрепите, какой объем ресницы? Какие даты рассматриваете? Полуторный объем и даты на завтра. Завтра надо, ну, как-нибудь так вечером, что ли. Мне прост...

Звонок 35

Дата и время	12.03.2026 13:47
Оператор	Орлова Дарья
Тип звонка	Входящий
Длительность	0:41
Номер	79854172588
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нецелевой звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия. Слушаю вас.
Представление компании	7/10	сеть студий Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Ксения, в какую студию территориально записаны?
Релевантная помощь клиенту	8/10	На ламинирование ресничек на 19.15 записаны?
Вежливое завершение	9/10	Ждем вас.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нецелевой звонок
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Обращение похоже на нецелевой лид. Его стоит учитывать отдельно, чтобы не смешивать качество трафика с работой операторов.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, сеть студий Новая Линия. Слушаю вас. Да, здравствуйте. Я хотела бы уточнить, бурмелина, на которую я сегодня записана. Да, конечно, как могу к вам обращаться? Ксения. Ксения, в какую студию территориально записаны? Прокорево. На ламинирование ресничек на 19.15 записаны? Угу, все, с...

Звонок 36

Дата и время	12.03.2026 14:23
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	—
Номер	79164440098
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Мария, добрый день. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	7/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Подскажите, пожалуйста, Мария, вы записывались в студии или звонили?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Я сейчас передам администратору, чтобы она...
Вежливое завершение	9/10	Хорошего дня. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Этап не определён
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Не выявлена потребность
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Мария, добрый день. Меня зовут Анастасия. Студия Новая Линия. Слушаю вас. Алло, добрый день. А подскажите, пожалуйста, вот я там не могу понять, вы записали меня на рейснице 3 апреля или нет? На южную. Там просто запись была не открыта, а она мне поставила предварительно. Сказала смс-ка, но так и не пришла. Так, пон...

Звонок 37

Дата и время	13.03.2026 00:00
Оператор	Волкова Ирина
Тип звонка	Исходящий
Длительность	—
Номер	3140909
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день.
Представление компании	7/10	Сеть студий Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Видимо, вы оставили заявку у нас на сайте. Хотели бы к нам записаться?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Мы находимся в Москве и в Санкт-Петербурге.
Вежливое завершение	9/10	Хорошо, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Потеря до предложения
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	Неудобно добираться
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день. Сеть студий Новая Линия. Удобно говорить? Да. Видимо, вы оставили заявку у нас на сайте. Хотели бы к нам записаться? А где вы находитесь? Мы находимся в Москве и в Санкт-Петербурге. Понятно. Нет, извините, это не подойдет. Хорошо, до свидания.

Звонок 38

Дата и время	13.03.2026 10:09
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Входящий
Длительность	1:01
Номер	79162017105
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Юлия, добрый день.
Представление компании	8/10	Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	8/10	Просто чтобы взять пометку, что я писала, что мне отмены не надо.
Релевантная помощь клиенту	9/10	Хорошо, да, я сейчас оставлю комментарий по этому поводу.
Вежливое завершение	9/10	Будем ждать хорошего дня, до свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Запланирован перезвон
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Юлия, добрый день. Меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слушаю вас. Анастасия, здравствуйте. Знаете, просто что-то у меня нет, на номер не отвечают мне. Я сегодня писала об отмене, у меня сегодня запись 18.30, но я бы хотела оставить эту запись. Просто я никуда не дописаться, не дозвониться, вот по номерам все...

Звонок 39

Дата и время	13.03.2026 14:35
Оператор	Соколова Мария
Тип звонка	Исходящий
Длительность	0:47
Номер	79684215927
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Удобно говорить?
Представление компании	7/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Мы получили от вас заявку, на сайте номер оставляли, хотели записаться к нам.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Поняла вас, хорошо. Если будут какие-то вопросы, то все-таки звоните, расскажем.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Запланирован перезвон
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Удобно говорить? Добрый день. Мы получили от вас заявку, на сайте номер оставляли, хотели записаться к нам. Мы все время остались в вашей сайте. Да, я запишусь онлайн. Поняла вас, хорошо. Если будут какие-то вопросы, то все-таки звоните, расскажем. Спасибо.

Звонок 40

Дата и время	14.03.2026 06:54
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	1:04
Номер	79154094213
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Нужен перезвон

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия.
Представление компании	7/10	студия Новая Линия
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы у какого слагбаума? Там их несколько.
Релевантная помощь клиенту	8/10	Сейчас откроем. Я передам информацию.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо вам большое. Всего доброго. До свидания.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Нужен перезвон
Этап воронки	Нецелевое обращение
Категория обращения	Консультация / админ-вопрос
Лид целевой	Нет

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Нет
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нецелевой лид
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Нецелевой
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Интерес клиента сохранен, но решение перенесено. Важно назначать точное время обратного контакта и фиксировать договоренность, чтобы не терять теплый лид.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день, меня зовут Анастасия, студия Новая Линия. Слышу вас. Здравствуйте. Девушка, а как мне попасть в Сарапарево под шлагбаум? Нужно связаться именно с администратором. Сейчас подскажу вам. Вы у какого шлагбаума? Там их несколько. Возле пятерочки? Да, их там несколько. Нет, не возле пятерочки, а возле Галеона...

Звонок 41

Дата и время	14.03.2026 07:50
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Исходящий
Длительность	0:42
Номер	79684215927
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Алло. Добрый день, Анастасия.
Представление компании	8/10	Это студия Новая Линия на Динамо.
Уточнение запроса клиента	9/10	У вас будет классика без снятия, все правильно?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Тогда я вашу запись подтверждаю по стоимости классический объем 4,299.
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Алло. Добрый день, Анастасия. Меня зовут Анастасия. Это студия Новая Линия на Динамо. Вы сегодня в 19.00 к нам записались к Анастасии Рэй Токман. Да. У вас будет классика без снятия, все правильно? То, что снятия не будет, но классику, да, там надо будет обсудить. Хорошо, поняла вас. Тогда я вашу запись подтверждаю...

Звонок 42

Дата и время	14.03.2026 10:54
Оператор	Морозова Виктория
Тип звонка	Входящий
Длительность	1:47
Номер	79268298103
Средняя QA-оценка	8.2/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Потерянный звонок

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	8/10	Добрый день. Меня зовут Анастасия.
Представление компании	7/10	Студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Вы у нас не были же, да?
Релевантная помощь клиенту	8/10	Можем записаться вместе. Я подскажу вам, какие даты у нее свободны.
Вежливое завершение	9/10	Спасибо большое. Да, до свидания. Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Потерянный звонок
Этап воронки	Потеря до предложения
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Нет
Нужен перезвон	Да
Основная причина потери	Нет подходящего времени
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Тёплый лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	0 ₽
Потеря по звонку	7 500 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

В звонке была потребность, но оператор не зафиксировал следующий шаг достаточно явно. Главная зона роста - раньше переводить диалог к записи и обрабатывать сомнения клиента.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Добрый день. Меня зовут Анастасия. Студия Новая Линия. Слушаю вас. Здравствуйте. Меня зовут Ольга. Вот подскажите, я просто не знаю, сколько у вас салонов, которые на Братиславской. А там работает сейчас Саша Свейдж. Ольга, очень приятно. Вы у нас не были же, да? Нет, я была у вас, но давно, в 24-м году. Вот как раз...

Звонок 43

Дата и время	14.03.2026 13:57
Оператор	Кузнецова Елена
Тип звонка	Входящий
Длительность	2:00
Номер	79132552891
Средняя QA-оценка	8.6/10
Статус обработки	analyzed
Business-исход	Запись создана

Операторская часть

Параметр	Оценка	Цитата
Приветствие клиента	9/10	Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алёна. Слушаю вас.
Представление компании	8/10	Здравствуйте, студия Новая Линия.
Уточнение запроса клиента	9/10	Коррекция воском и окрашивание краской, как в прошлый раз будет, правильно?
Релевантная помощь клиенту	8/10	А завтра есть окошки как раз у Екатерины в 13.30.
Вежливое завершение	9/10	Всего доброго.

Комментарий ИИ по операторской части

Отдельное краткое резюме по операторской части в сохранённых данных не найдено. Ниже отражены сами оценки и цитаты по критериям.

Бизнес-часть

Бизнес-параметр	Значение
Итог звонка	Запись создана
Этап воронки	Запись создана
Категория обращения	Основная услуга
Лид целевой	Да

Бизнес-параметр	Значение
Запись запрошена	Да
Запись создана	Да
Нужен перезвон	Нет
Основная причина потери	—
Дополнительная причина	—
Ошибка оператора	Критичная ошибка не выявлена
Качество лида	Горячий лид
Потенциальная выручка	7 500 ₽
Факт выручки	7 500 ₽
Потеря по звонку	0 ₽
Источник суммы	Фиксированный чек потока

Комментарий ИИ по бизнес-исходу

Клиент доведен до записи: оператор уточнил запрос, подтвердил удобное время и закрепил следующий шаг. Такой сценарий можно использовать как пример уверенного закрытия обращения.

Транскрипт

Короткий фрагмент транскрипта: Здравствуйте, студия Новая Линия. Меня зовут Алёна. Слушаю вас. Здравствуйте, Алёна. Я бы хотела записаться на окрашивание, ну, на оформление окрашивания бровей на посадку. На какие даты посмотреть окошко? На ближайшие завтра-последствия. Можно в Екатерину, если есть возможность. Ну, сейчас посмотрим. Одну минуту. А...