

Проект

Речевая аналитика для развития продаж и сервиса в оптовой торговле

Продукт

Облачный сервис речевой аналитики
SpeechXplore



Отрасль | Ритейл
Старт проекта | 2025

О заказчике

TruckMotors — российская оптовая компания по поставке запчастей для грузовых автомобилей.

ТОП-3

крупнейших поставщиков запасных частей и комплектующих России

6,2+ млн

заказов
в 2025 году

1000+

городов
доставки по РФ

15+ млн

доступных для
заказа запчастей

Задачи

- Автоматизация анализа 100% коммуникаций с клиентами и партнерами
- Контроль и рост уровня качества обслуживания
- Выявление преобладающих и ресурсозатратных тематик коммуникаций
- Рост конверсий холодных продаж
- Рост эффективности обработки возражений
- Рост результативности маркетинговых активностей
- Контроль и повышение конверсии продаж собственного бренда
- Стимулирование развития менеджеров за счет аналитики их коммуникаций

Предпосылки проекта

В России и за рубежом у компании более 12000 клиентов и партнеров.

Общение с ними требует большого объема коммуникаций по самому разному спектру задач: от продаж до координации заказов, логистики и работы с претензиями.

Высокие стандарты сервиса и требования к росту бизнес-показателей вдохновили компанию на проведение масштабного проекта по автоматизации обработки и анализа коммуникаций.

Критериями выбора решения группы компаний ЦРТ среди нескольких протестированных продуктов стали его функциональность, удобство и качество экспертного сопровождения.

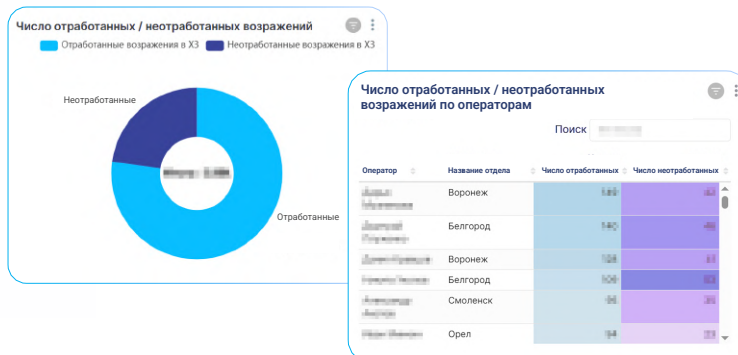
Решение

Внедрение облачной речевой аналитики **SpeechXplore** помогло компании автоматизировать процесс анализа входящих и исходящих коммуникаций. Решение основано на передовых речевых технологиях группы компаний ЦРТ и нейросетевой модели GigaChat для бизнеса.

Сегодня речевая аналитика помогает непрерывно анализировать работу **130+ менеджеров** компании для контроля эффективности холодного обзвона, улучшения процессов работы с возражениями, оптимизации нагрузки на менеджеров и анализа структуры обращений в компанию.

Особенности проекта

- **Единая аналитика** звонков с нескольких телефоний
- Аналитика в режиме, близком к реальному времени: **точность >95%** и **обработка данных за 15 минут** для контроля KPI по звонкам
- **Автоматические ИИ-рекомендации** для отработки возражений на основе анализа неуспешных диалогов



Результаты¹

С момента запуска речевой аналитики **SpeechXplore** в 2025 году:

700+ тыс.

обработанных коммуникаций

>18%

прирост эффективности холодных звонков

100+

перераспределенных часов на каждого менеджера

50+

тематик в анализе ежедневно

>10%

прирост доли обработанных возражений

150+

человеко-часов сэкономленного времени на каждого менеджера за полгода (по 19 рабочих дней)

Перспективы проекта

Перспективы дальнейшего использования **SpeechXplore** в **TruckMotors** связаны с объединением анализа очных встреч и телефонных переговоров. Внедрение аудиобейджей для выездных бизнес-встреч с клиентами даст детальную картину всех переговоров и объективную оценку работы менеджеров. Также интеграция ИИ-рекомендаций для холодных звонков позволит трансформировать неудачные диалоги в результативные. Это позволит создать единую систему развития навыков продаж и повысить конверсию на всех этапах взаимодействия с клиентами.

¹ Все приведенные в данном материале количественные показатели улучшения качества работы не являются гарантированными, зависят от особенностей конкретной бизнес-модели и приведены исключительно в ознакомительных целях на примере ранее реализованных проектов, не являются обещанием достижения финансовой либо иной выгоды, а также не являются соглашением об уровне услуг либо иными установленными и гарантированными клиенту условиями обслуживания.

Санкт-Петербург

194044, Выборгская набережная, 45Е
+7 (812) 325-88-48
stc-spb@speechpro.com

Москва

105120, 2-ой Сыромятнинский пер., д.1
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com

