



Скорозвон

Prodex
HEALTH CARE SOLUTIONS

AI в контакт-центре: обучение, аналитика, рост продаж



Михаил Шварцбурд

Руководитель по развитию
AI-продуктов сервиса «Скорозвон»



Максим Черединов

Директор департамента
прямых продаж Prodex

13 лет роста и развития «Скорозвон»

Скорозвон — сервис для повышения эффективности работы контакт-центров и HR-подразделений.

Облачное решение для организации входящей линии и эффективного исходящего обзвона, которое повышает дозваниваемость до клиентов, сокращает количество автоответчиков и позволяет звонить без гудков и недозвонов.

>35m

звонков в месяц

25+

отраслей

200к+

операторов



Сделано на платформе
NAUMEN
Contact Centre*



*Решение №1 по дозваниваемости

Задачи, которые мы решаем



Быстро квалифицируем
лиды звонками



Решаем задачу
работы в условиях
нехватки персонала



Автоматизируем
обработку
входящих звонков



Обеспечиваем
прозрачную отчётность
для заказчика



Помогаем поддерживать
высокий уровень
клиентского сервиса



Оптимизируем работу
для получения
большей прибыли



Передаем
заинтересованные лиды
заказчику в CRM

Облачное решение «Скорозвон»



Детекция автоответчиков
и голосовых ассистентов

Речевая аналитика

AI-тренер

Интеграция с CRM-системой позволяет
встроить продукты «Скорозвон» в ваши
внутренние сервисы.

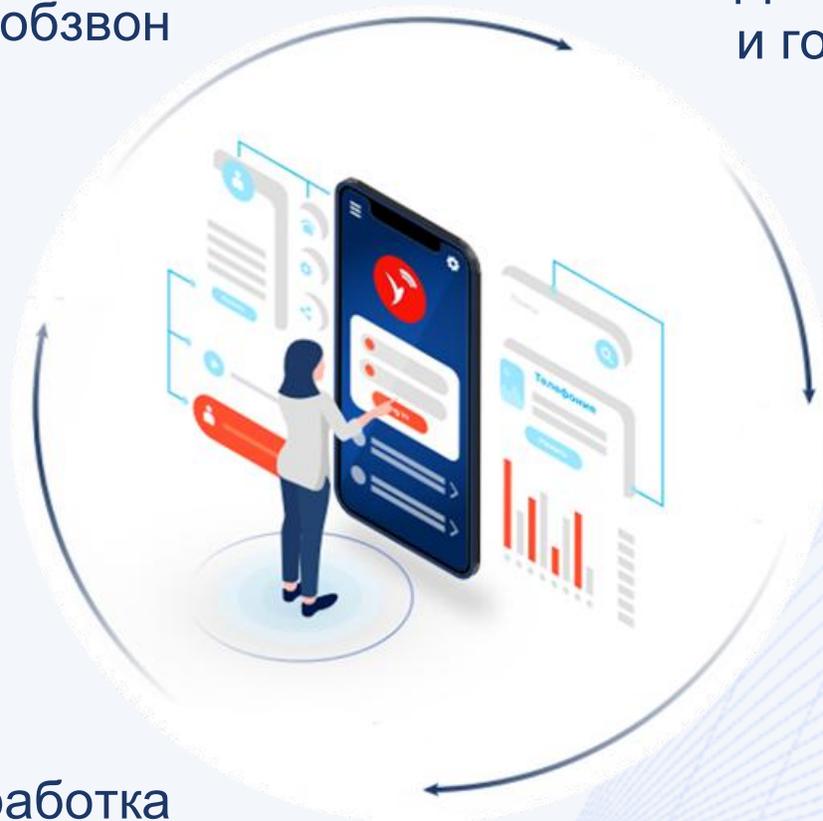
Более 150 интеграций
с популярными бизнес-приложениями

Предиктивный обзвон

Голосовой робот

Карусель номеров

Обработка
входящих звонков



Задачи, которые мы решаем



1

Повысить уровень клиентского сервиса

2

Автоматизировать обработку входящих звонков

3

Распределить нагрузку между сотрудниками

4

Оптимизировать время на обработку обращений

5

Сократить количество пропущенных

6

Отслеживать показатели эффективности и повышать результаты

Зачем обучать операторов и менеджеров



Если не обучать команду — компания сталкивается с системными проблемами:

- **Проблема 1.** Падают конверсия и бизнес-метрики
- **Проблема 2.** Увеличиваются расходы на найм
- **Проблема 3.** Возрастает количество ошибок операторов и менеджеров

Обучение — ключ к снижению затрат, росту эффективности и качеству коммуникаций с клиентами.

Зачем обучать операторов и менеджеров



→ Проблема 1. Конверсии и метрики

1

Конверсия падает из-за слабых навыков и неуверенности операторов

2

Для выполнения планов приходится расширять штат

3

Быстро «сгорает» клиентская база

4

Растёт стоимость привлечения лида

Результат — больше затрат при том же объёме продаж.

Зачем обучать операторов и менеджеров



→ Проблема 2. Найм

1

Дефицит квалифицированных кадров на рынке

2

Высокая стоимость найма и временные затраты на поиск

3

Новички требуют времени на адаптацию

4

Низкая мотивация и высокая текучесть

Обучение существующих сотрудников дешевле и эффективнее, чем постоянный найм.

Зачем обучать операторов и менеджеров



→ Проблема 3. Ошибки операторов и менеджеров

1

Низкий уровень знаний продукта и сценариев общения

2

Отсутствие базовых навыков переговоров

3

Неспособность распознавать сигналы и намерения клиента

4

Потеря возможности удержать клиента и перевести отказ в диалог

Обучение помогает превратить ошибки в точки роста и повысить качество продаж.

Почему менеджеры «теряют» клиента на звонках?



Клиенты ускользают из-за типичных ошибок в продажах:

Нет доверия – сразу переходят к продажам, не установив контакт

Шаблонные аргументы – не подстраивают предложение под клиента

Игнорируют сигналы – пропускают скрытые возражения

Поверхностный анализ – не выясняют реальные боли и потребности

...и еще десятки упущенных возможностей в каждом диалоге.

Что делает руководитель отдела продаж?



Не просто контролирует, а усиливает продажи



Диагностирует ошибки – через «ролевую модель»
(разбор реальных диалогов)



Оптимизирует переговоры – подсказывает речевые
тактики и дорабатывает скрипты под реальные возражения

А как часто он это делает?

72%

руководителей —
менее 2 раз в квартал
на 1 менеджера
(при нагрузке
30+ сотрудников)

21%

руководителей никогда
(60% выборки —
крупные отделы
с 30+ менеджерами)

7%

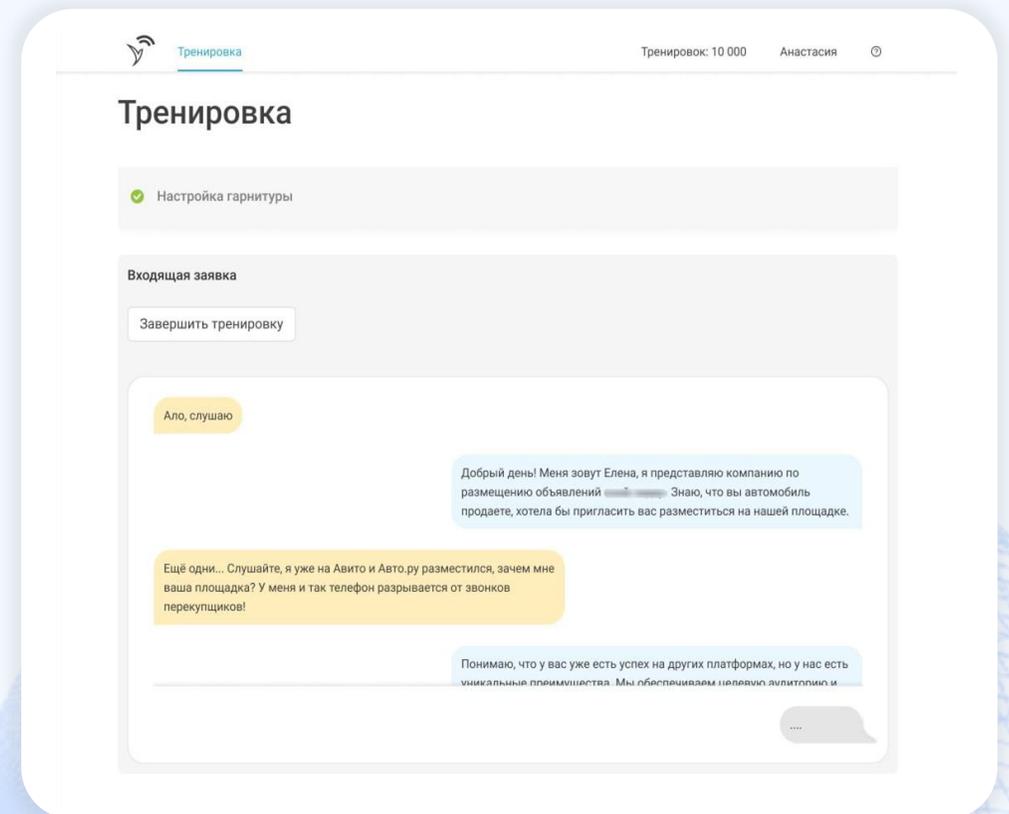
руководителей
более 1 раза в месяц
(только в малых
командах ≤5 человек)

Диалоговый тренажёр-симулятор для отработки навыков продаж



AI-тренер имитирует разговоры с клиентами, помогая вашим сотрудникам уверенно общаться, успешно обрабатывать возражения и заключать сделки.

- Показывает ошибки при диалоге.
- Предоставляет безопасную среду для отработки продаж.
- Подсказывает рабочие речевые тактики.
- Работает по сценариям для входящей и исходящей линии.
- Помогает в работе с холодными и тёплыми звонками.
- Настраивается под любые продукты, услуги и возражения.



Следующий шаг после обучения



1

Интеллектуальное общение

Оператор должен применять полученные навыки «в бою», на реальных звонках.

2

Проверка усвоения

Необходимо регулярно проводить оценку качества коммуникаций, чтобы понимать, как сотрудник использует знания на практике и как реагируют клиенты.

3

Анализ и корректировка

Результаты нужно регулярно отслеживать, выявлять ошибки и точно корректировать навыки операторов.

4

Постоянное совершенствование

Корректировка и обратная связь — неотъемлемая часть цикла развития.

Сервис речевой аналитики от Скорозвона



Ваш ИИ-партнёр для усиления позиций в продажах

Поможет:

- снизить отказы при продаже;
- вернуть упущенные сделки;
- увеличить средний чек;
- в кратчайшие сроки превратить новичка в гуру продаж.

Как решает:

- Находит инсайты для усиления позиции специалиста по продажам во время диалога.
- Определяет причины отказа от сделки и формирует эффективные схемы отработки возражений.
- Составляет персональные рекомендации специалисту для увеличения конверсии и следит за его прогрессом.
- Контролирует корректность выражений, тон, этичность.
- Распознаёт нецелевых клиентов.

Сервис речевой аналитики от Скорозвона



- Полезный и интуитивно понятный
- Составляет отчёты и наглядные дашборды
- «Единое окно» — сервис внутри Скорозвона
- Гарантирует точность, подкрепляя свои выводы цитатами диалога
- Гибкий — когда нужно усилить конкретный отдел, сотрудника или помочь с определённым проектом

Проекты Отчёты Контакты Баланс: 157 023 руб. Анастасия

Речевая аналитика

Исследования Настройки Результаты Списания

Выбрать тип отчета: Отчет по сотрудникам
Выбрать Исследование: Презентация продукта

Сформировать

Сотрудник	Средний балл	Средний балл, %	Рекомендации
Иванов А.П.	33/50	66%	Посмотреть
Петров И.А.	22/50	44%	Посмотреть
Зайцева А.М.	8/50	16%	Посмотреть

Зайцев А.М. Иванов А.П. Петров И.А.

Рекомендации руководителю

- Этап обработки возражений – самый слабый в диалогах Ивана.
- Типичные ошибки:
 - Игнорирование возражений: В 45% случаев Иван не реагирует на сомнения клиента или переводит тему («Это не важно, давайте дальше»).
 - Шаблонные ответы: Использует универсальные фразы («У нас все клиенты довольны») без адаптации под конкретное возражение.
 - Продолк уточняющих вопросов: Не выясняет причину отказа («Почему вас это смущает?»), что мешает найти решение.
- Пример из диалога:
 - Клиент: «Мне кажется, это дорого».
 - Иван: «У нас гибкие условия» (не объяснил, как цена соотносится).

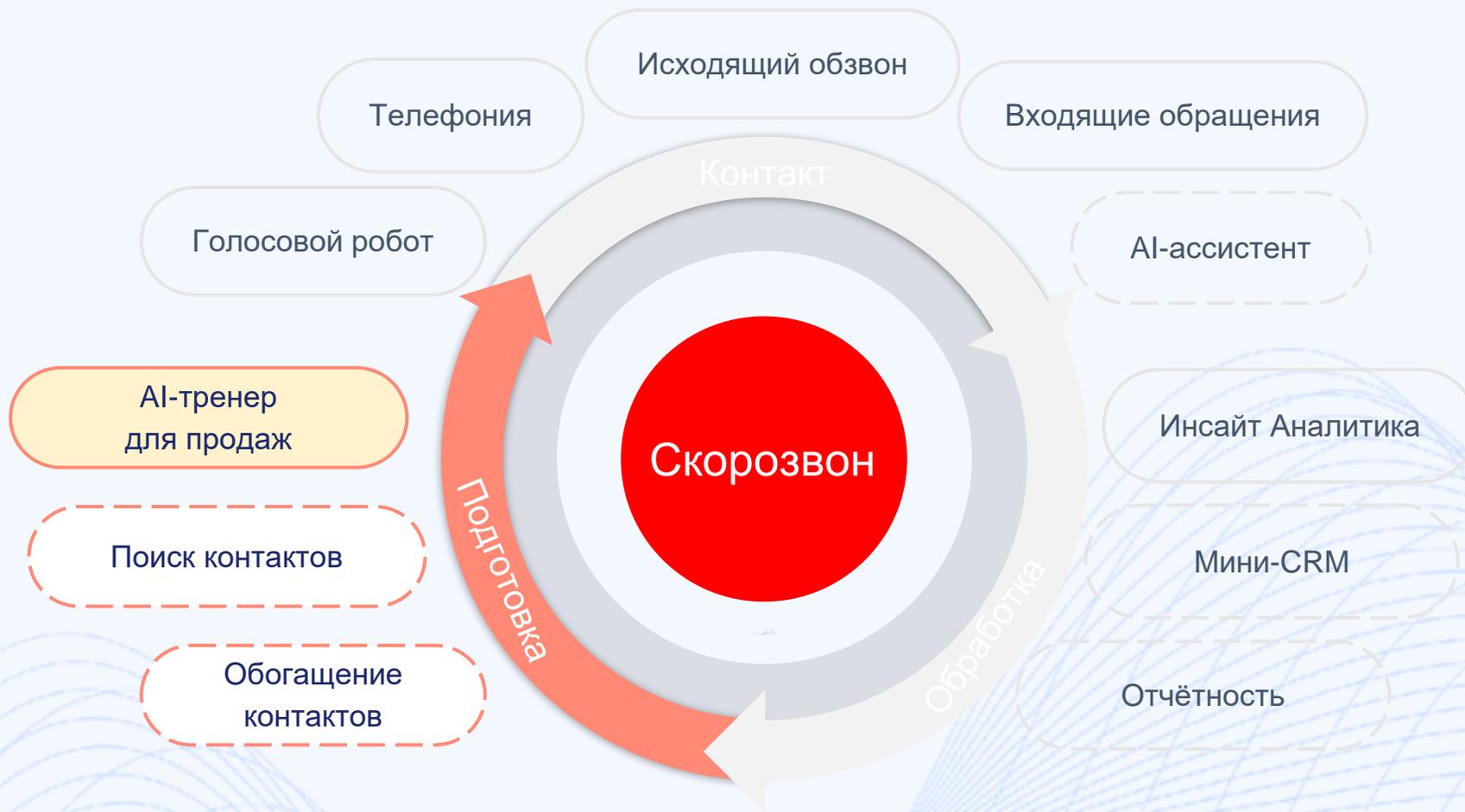
Рекомендации для Ивана

1. Техника работы с возражениями:

- ШАГ 1: Активное слушание
 - Фиксируйте возражение дословно: «Правильно ли я понял, вас смущает [повторяет слова клиента]?»
- ШАГ 2: Уточнение
 - Одвигайте открытые вопросы: «Что для вас слишком дорого? С чем сравниваете?»
- ШАГ 3: Контроль
 - Сравнивайте возражение с выгодами: «Да, цена выше аналогов на 10%, но срок службы в 2 раза дольше — это экономит вам 50% бюджета в год».

Скачать Excel











Проблематика

- Резкое увеличение входящих звонков в связи с усилением рекламных кампаний.
- Масштабирование колл-центра в моменте дало большое количество «зелёных» сотрудников.

- В постоянной ротации порядка 15 новых сотрудников в месяц.
- Ключевая метрика — конверсия из входящего звонка в продажу. Если она ниже целевой — лидогенерация не окупается, и компания несёт убытки.

Какая задача стояла

- Ускорить онбординг и выход на целевую конверсию новых сотрудников.

- Оперативно обучать команду продажам новых продуктов.

Что сделали

До выхода на линию с «живыми» клиентами, менеджеры проходят реальные сценарии переговоров с Скорозвон AI-тренером, который помогает:

- Моделировать типовые ошибки в безопасной среде.
- Учиться техникам активного слушания.
- Оттачивать навыки и гибкие речевые тактики.

После диалога каждый менеджер получает оценку и уникальные рекомендации для улучшения качества работы.

Результаты

В 6 раз быстрее новички выходят на целевую конверсию (с трёх месяцев до двух недель)

В 4 раза возросло количество успешно обрабатываемых звонков в первые три месяца работы менеджера

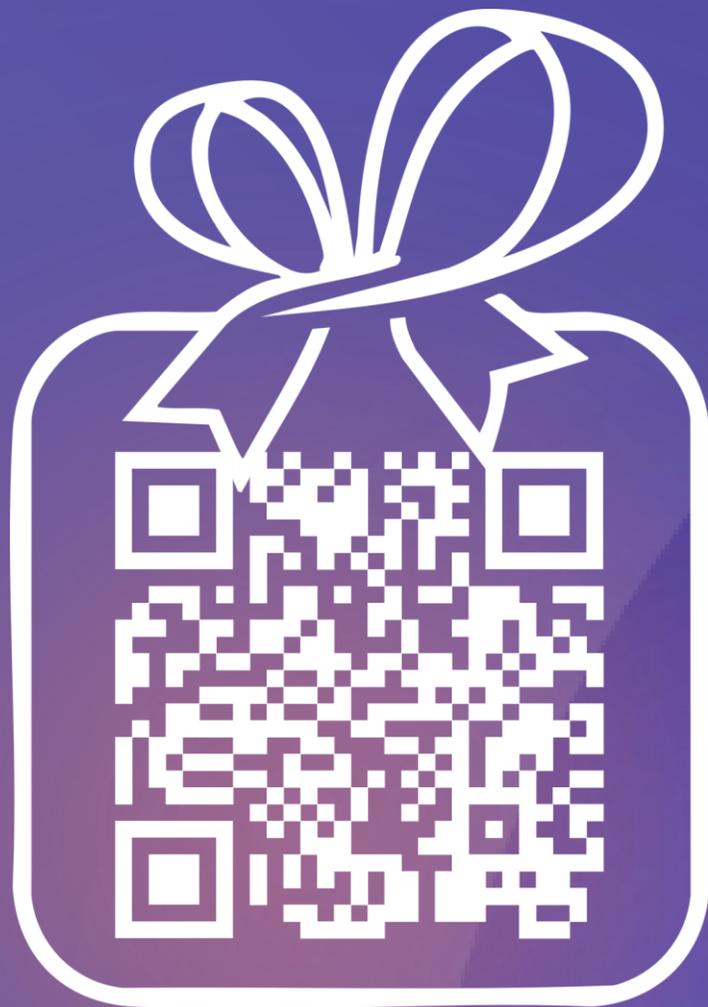
Ноль лидов потеряно в процессе обучения на реальных клиентах

300% ROI внедрения (стоимость обучения на лидах VS стоимость AI-тренера)

В 5 раз ускорилась адаптация сотрудников офлайн-продаж, что позволяет в первый же месяц выйти на 98% плана по выручке

До запуска лидогенерации по новым продуктам – все сотрудники уже обучены

Специальное предложение



Зарегистрируйтесь
и получите

5 тренировок на AI-тренере
БЕСПЛАТНО

Контакты

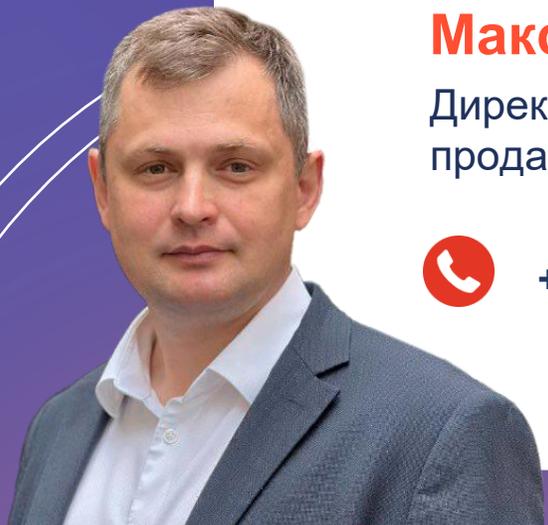
Prodex
HEALTH CARE SOLUTIONS

Максим Черединов

Директор департамента прямых продаж Prodex



+7 915 015 20 06



Скорозвон

Михаил Шварцбурд

Руководитель по развитию AI-продуктов сервиса «Скорозвон»



mshvartsburd@skorozvon.ru



@mishashvarts



Контакты:



8 495 159 69 95



info@prodex.ru



prodex.ru

433512, Ульяновская обл.,
г. Димитровград, пр. Ленина,
д.23В

Контакты:



8 800 333 97 02



welcome@skorozvon.ru



skorozvon.ru



@Skorozvon