

Новая модель исходящих коммуникаций:

как повышать дозваниваемость
и доверие к звонку



Скорозвон



Любовь Чащина

Руководитель группы продаж



14 лет развития и роста Скорозвона



Скорозвон — сервис для повышения эффективности массовых исходящих коммуникаций.

Облачное решение для организации работы контакт-центров, отделов продаж и HR-подразделений.

Инструменты Скорозвона повышают эффективность исходящего обзвона, дозваниваемость до клиентов, сокращают количество автоответчиков и позволяют звонить без гудков и недозвонов.



150 млн+

ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ



25+

ОТРАСЛЕЙ



>200 т.

ОПЕРАТОРОВ

Яндекс Go Такси

ПИК

auto.ru

Модульбанк

Prodex
HEALTH CARE SOLUTIONS

ДЕНЬГИ
СРАЗУ

Bio

ЭЛТА

айва

One click money

ЛИДГЕН
БЮРО

Точка
банк

NEW RETAIL
FORUM

DELTA
СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ

zetta

Auchan | RETAIL

RED AUTO

Новая реальность рынка



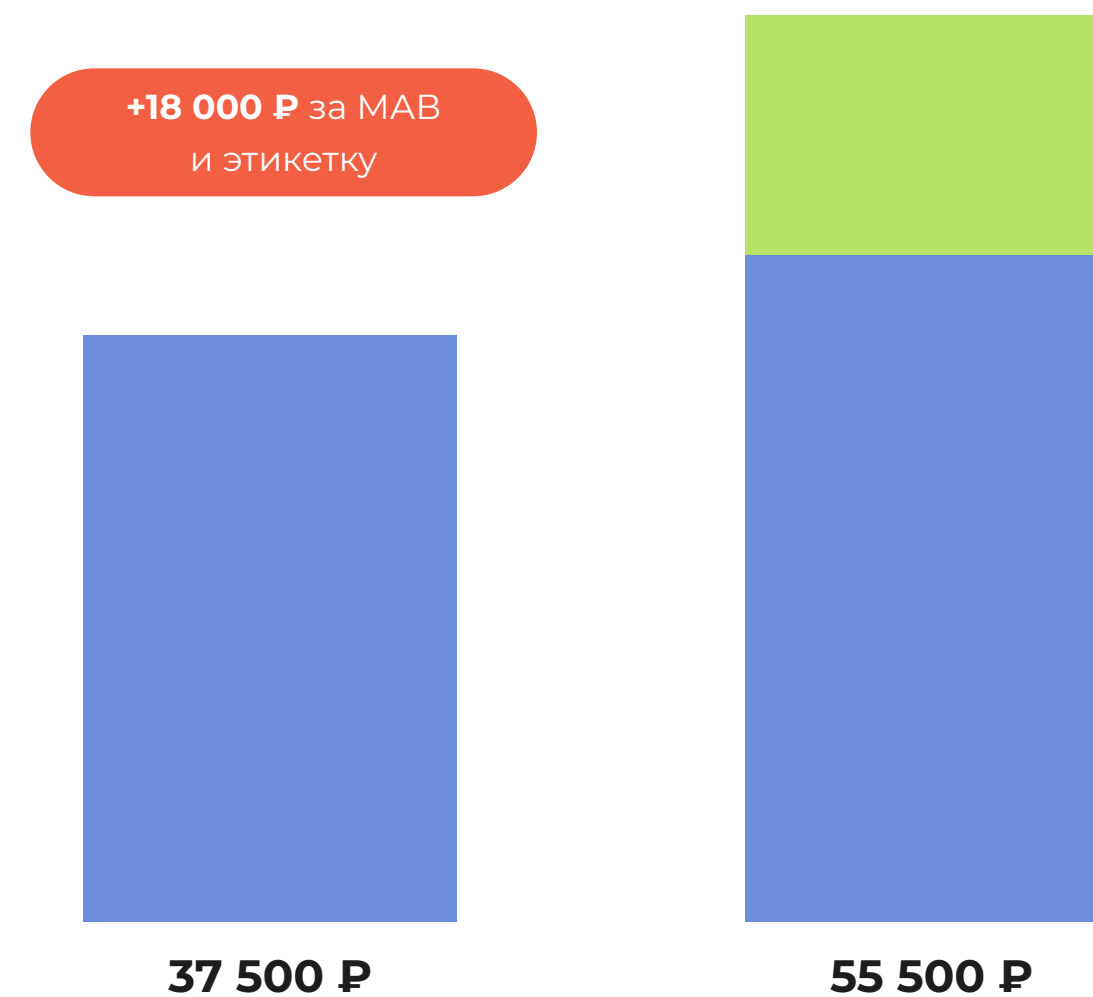
Вступил в силу закон о маркировке вызовов. Теперь каждая попытка дозвона стоит до 0,3 ₽, а массовый вызов — ещё до 0,3 ₽.

Итого: до 0,6 ₽ за каждую попытку звонка, даже если вы не дозвонились.

Произошёл рост стоимости ресурса, т.к. средняя стоимость разговора выросла

- Из них 81% — труд оператора
- 19% — связь и инфраструктура

Стоимость телефонии при обзвоне 10 000 контактов без учёта ФОТ и инфраструктуры



Где теряются деньги

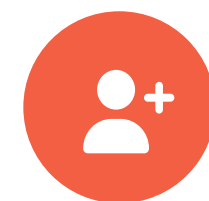


Четыре источника скрытых потерь в исходящем обзвоне



Оплата этикетки и МАВ

Платим за попытку дозвониться контактам, которые никогда не ответят



Постоянный наём сотрудников

Операторы уходят, не увидев быстрого результата, или выгорают от рутины



Адаптация оператора

Выход на продуктивность занимает более 3-5 месяцев



Конверсия из звонка в разговор

Супервайзер слушает только **3% от всех звонков** — качество потока остаётся слепой зоной

Глобальная смена тренда



Рынок перешёл от массового обзвона к точечной работе с базой



Раньше

массовый обзвон

- Массовый обзвон по всей базе контактов
- Большая база — много продаж
- Дешёвый трафик и недорогая связь компенсировали низкую конверсию



Сейчас

точечная работа с базой

- Точечный обзвон только по целевым контактам
- Большая база — убытки на попытках дозвона, гудках и автоответчиках
- Дорогой трафик и дефицит кадров требуют автоматизации обзвона

Модуль дозвона



Используйте телефонию более продуктивно,
повышайте контактность номеров, гибкость
и эффективность обзвона



Контроль эффективности номеров,
дозваниваемости, конверсии



Автоматическая замена неэффективных и
заспамленных номеров



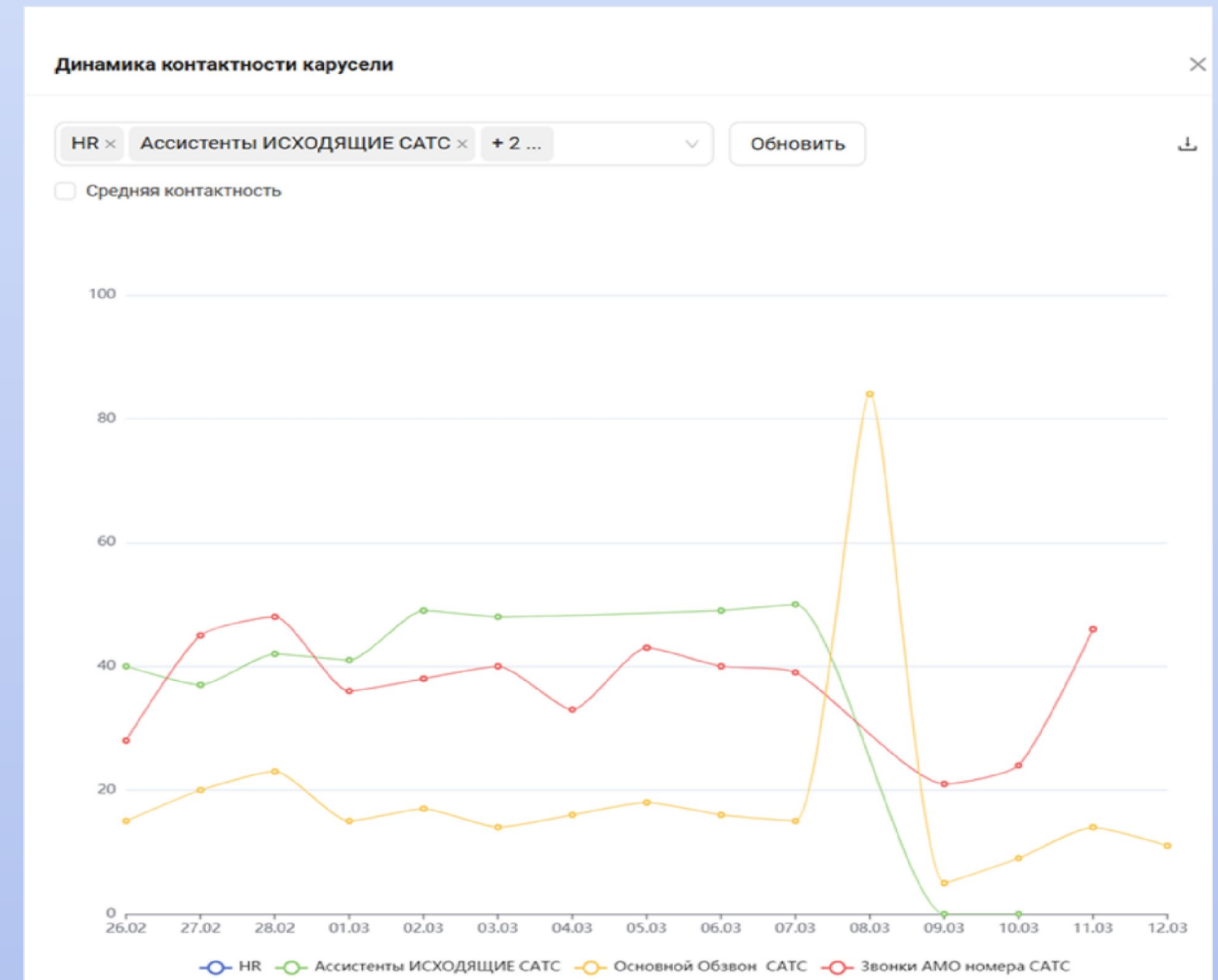
Корректная аналитика контактности даже на
малых объёмах данных



Гибкое управление номерами и поддержка
крупных операторов



Отчёты по контактности в реальном времени



Динамика контактности карусели в личном кабинете Скорозвона

Карусель номеров и контроль дозваниваемости



Модуль дозвона объединяет номера в управляемые группы: ротация повышает процент дозвона, дашборды показывают контактность каждого номера, а автозамена вовремя убирает выгоревшие

01 Карусель номеров

Группа номеров работает как единый блок: гибкая ротация повышает процент дозвона, видно, какие номера выгорают

02 Омни-карусель

Звоним абоненту с номера его оператора связи: с Мегафона на Мегафон, с МТС на МТС — больше успешных соединений

03 Дашборд дозваниваемости

Процент дозвона по каждому номеру и карусели в реальном времени — выгоревший номер видно сразу

04 Автозамена номеров

Система сама заменяет заспамленные и выгоревшие номера и защищает обзвон от блокировок и падения конверсии

Автоматическая смена номеров при исходящем обзвоне повышает контактность базы до 60%

AI AMD — умный детектор автоответчиков



Функция на машинном обучении в кампаниях Скорозвона: определяет голосовую почту, автоответчики и голосовых ассистентов и завершает такой вызов до подключения оператора

01 Распознаёт до 90% автоответчиков

Голосовая почта, автоответчики и умные ассистенты
(Олег, Алиса, Ева, Слава)

02 Оператор получает живой разговор

Вызов с автоответчиком завершается автоматически,
не занимая время команды

03 Без отдельной интеграции

Включается в настройках исходящей кампании, SIP-
маршрутизация не нужна

04 Адаптируется к новым сценариям

Модель регулярно обучается на новых паттернах
голосовых помощников

Автоответчик помечается отдельным статусом в отчётности — **в CRM видно, где был живой контакт, а где нет**

Какие результаты получают клиенты

Перед запуском проверили детектор на первых клиентах: 5 дней и 370 000 звонков

91%

средний уровень детекции
автоответчиков, голосовой почты
и ассистентов

370 000

звонков прошло через детектор за 5
дней тестирования

2–3×

рост детекции относительно
базовой функции на аудиослепках

Больше живых разговоров

Операторы не тратят 10–15 секунд на каждый автоответчик и быстрее переходят к реальным клиентам

Меньше нагрузки на команду

До 30% продуктивного времени возвращается в работу, ниже выгорание операторов

Чище отчётность

Пустые соединения не размывают конверсию и статистику кампаний в CRM

Точнее обработка базы

Проще оценивать контактность и качество базы, корректно тарифицировать кампании

Скоринг базы контактов

AI оценивает вероятность дозвона до каждого контакта ещё до старта обзвона — и мы звоним по-разному: 5 попыток тем, кто ответит, 2 попытки тем, кто всё равно не ответит

**Попытка стоит 1 ₽ —
даже без соединения**

0,60 ₽ МАВ и этикетка + 0,40 ₽ телефония = 1 ₽
за каждую попытку дозвона

50% попыток уходит тем,
кто не ответит ни разу

На 50 000 контактов это 250 000 ₽ бюджета на
обзвон, из них **125 000 ₽ — впустую:**
оплаченные попытки тем, кто никогда не
возьмёт трубку

Наращивать попытки бессмысленно —
это усиливает не результат, а потери

01

Большие данные Скорозвона

150 млн попыток звонков ежемесячно, 14 лет истории
обзвонив, 25+ отраслей — модель учится на реальных
дозвонах

02

Сегментация ещё до старта

База делится по вероятности дозвона: нулевая, низкая,
средняя, нормальная, высокая

03

Низкоконтактные исключаем до обзвона

В примере реальной базы сняты с обзвона 26% номеров —
6 830 из 26 370 контактов

Скоринг в деле: больше дозвона, меньше пустых попыток



-30%

затрат на обзвон: 250 000 Р → 175 000 Р на 50 000 контактов

93%

точность выявления низкоконтактных номеров

81%

точность оценки высококонтактных номеров

Лидогенерация

Дозвон +2 п.п., контактность +3 п.п.

Дозвон 28% → 30% +2 п.п.	Контактность 10% → 13% +3 п.п.
Автоответчики 63% → 55% -8 п.п.	Недоступные 22% → 15% -7 п.п.

База 300К номеров. Исключены контакты с вероятностью дозвона <30%.
Через неделю — рост всех ключевых метрик

Аутсорсинговый КЦ

Исключено 20К контактов — экономия 20%

Дозвон 59% → 63% +4 п.п.	Исключено 20 000 контактов
Пустых попыток -61 000 попыток	Затраты МАВ -20% 147К Р экономии

База 82К контактов, 246К попыток в месяц. Ежедневный скоринг перед обзвоном. Точность по зелёным контактам — 81%

Станьте партнёром Скорозвона



Зарабатывайте на трафике, данных, лидах и интеграциях —
или совмещайте несколько форматов партнёрства

от 35 000 ₽

агентское вознаграждение
за клиента

от 15%

отчисления с выплат клиента
Скорозвону

ФОРМАТЫ ПАРТНЁРСТВА

Трафик

Данные

Лиды

Интеграции

Приводите клиентов — Скорозвон делится доходом

Зарегистрироваться



Наведите камеру, чтобы подать заявку
в партнёрскую программу

skorozvon.ru/partners_program

Контакты



Благодарю за внимание!

Решения рождаются в диалоге — буду рада продолжить обсуждение с вами

Любовь Чащина

Руководитель группы продаж



lchashhina@skorozvon.ru



@chashhina



8 800 333 97 02



skorozvon.ru



welcome@skorozvon.ru



@skorozvon

Специальные условия для
КЦ и лидогенераторов
— от 1 600 руб/мес!

