

Телемаркетинг как конкурентное преимущество: кейс ГК Lime Credit Group

Александра Николаева

Директор департамента клиентской поддержки

Группа компаний Lime Credit Group

Это финтех-экосистема, ориентированная на комплексные решения для финансового рынка. В состав группы входят пять бизнес-юнитов из смежных отраслей: беззалоговые и залоговые займы, взыскание, ИТ-решения для финансового рынка, финансовый маркетплейс.



Подробнее
о ГК Lime Credit Group



Платформа потребительского онлайн- кредитования

Продукты для пост-банковского
сегмента

POS-займы, Mega Installment
и кредитная линия — до 100 000 ₽

Классические
продукты

PDL — до 30 000 ₽
IL — до 100 000 ₽



Коллекторское агентство

Досудебное и судебное взыскание задолженности
Работа с портфелями МФО и банков



Онлайн-сервис займов под залог авто

Для физических лиц
и самозанятых
до 500 тыс ₽

Для ИП
до 5 млн ₽



Аккредитованная ИТ-компания

Поставка технологичных решений компаниям группы
Решения для внешних компаний финансового сектора

Финансовый маркетплейс

Находится в процессе получения
лицензии оператора финансовых
платформ

Трансформация телемаркетинга

Вызовы

Текучесть персонала

Формальное чтение скрипта

Цифровые барьеры

Решения

Обучение и мотивация

Контроль качества

Интеллектуальная работа
с базой контактов



Новый подход:
качество вместо количества звонков

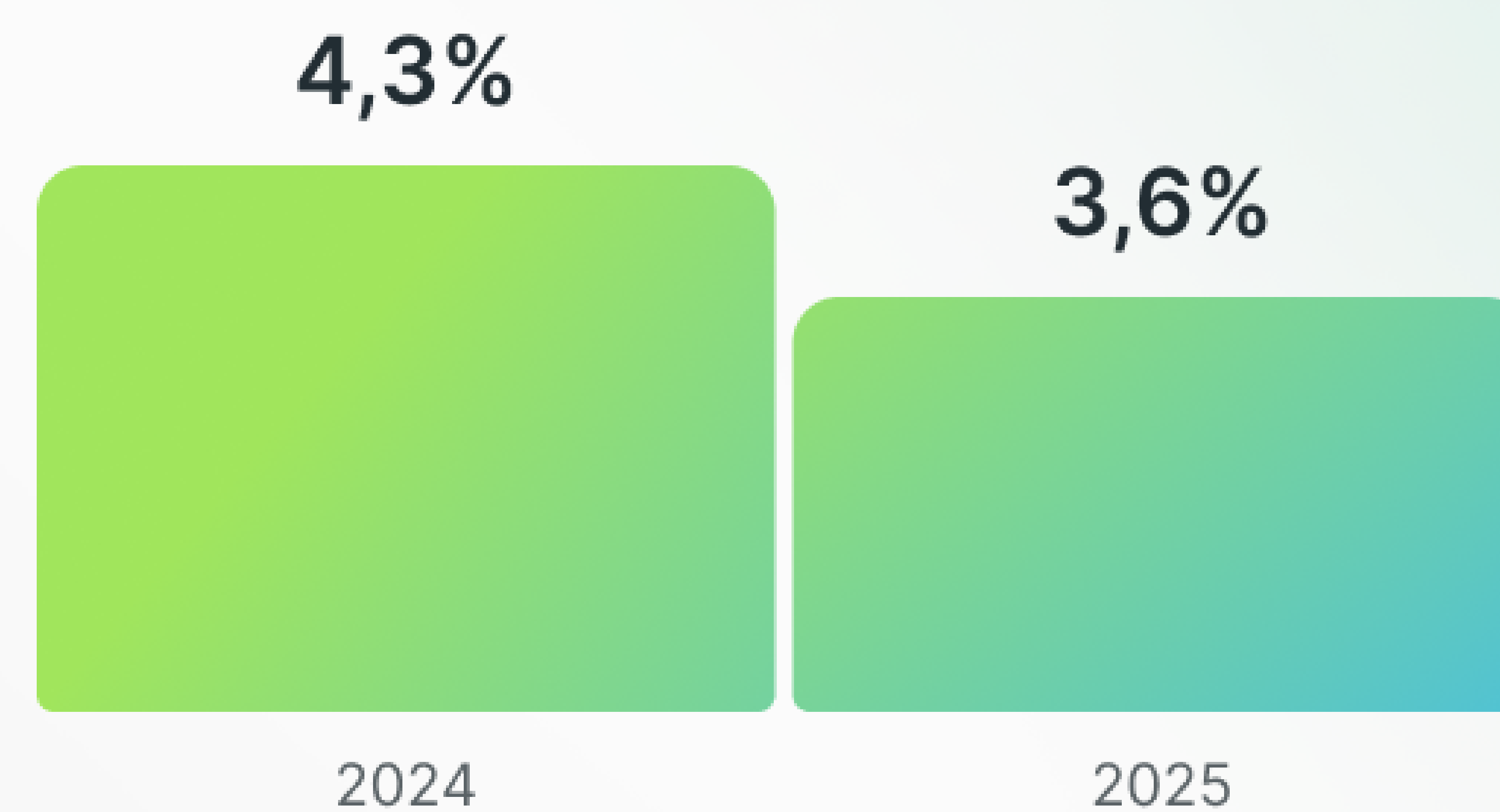
Работа с персоналом

1. База

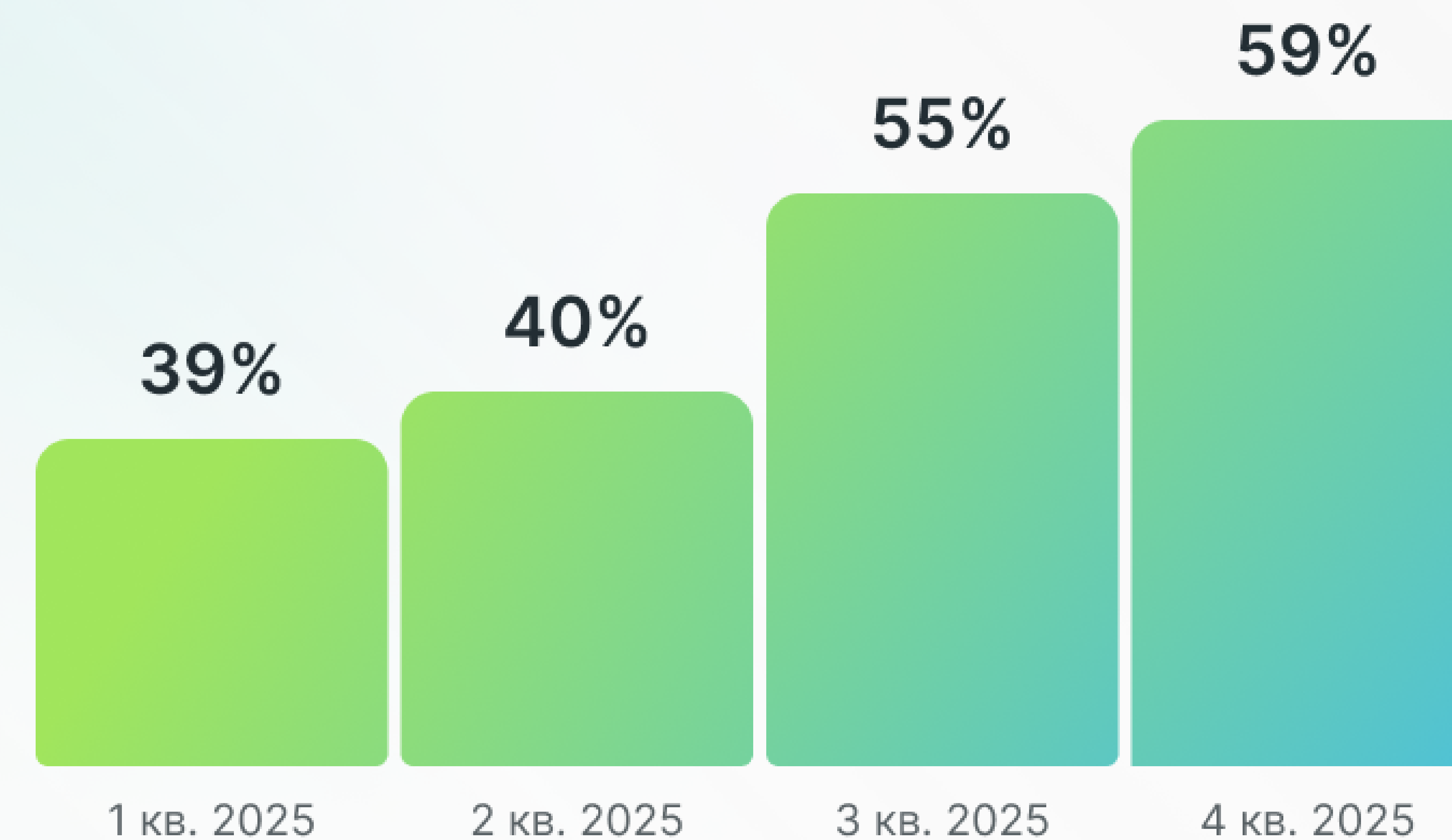
2. Практика

3. Непрерывное обучение

Показатель оттока персонала



NPS



Оператор — персональный помощник

Читает скрипт

Перечисляет условия

Навязывает

Продавец

Выявляет потребности

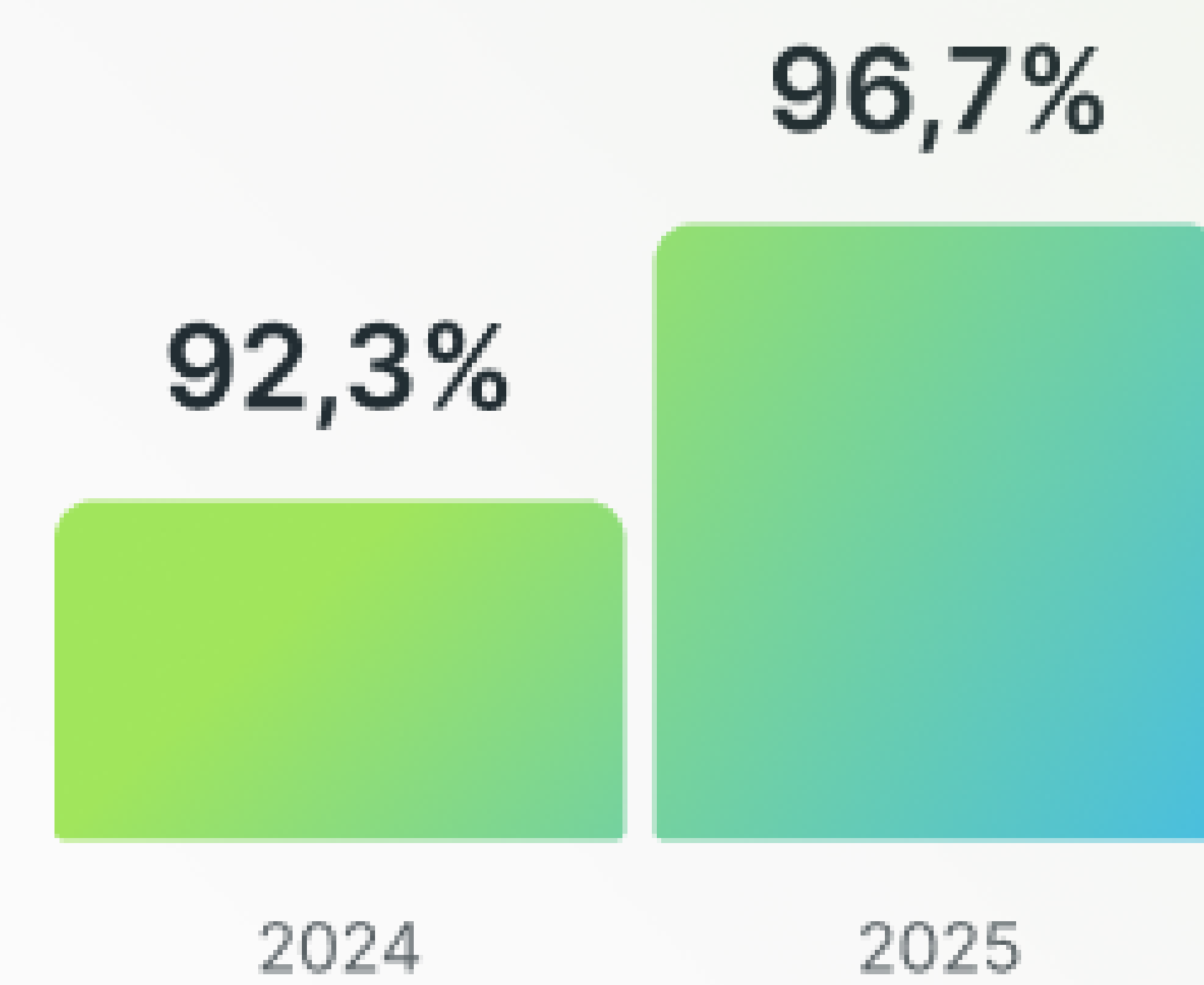
Задаёт уточняющие вопросы

Помогает

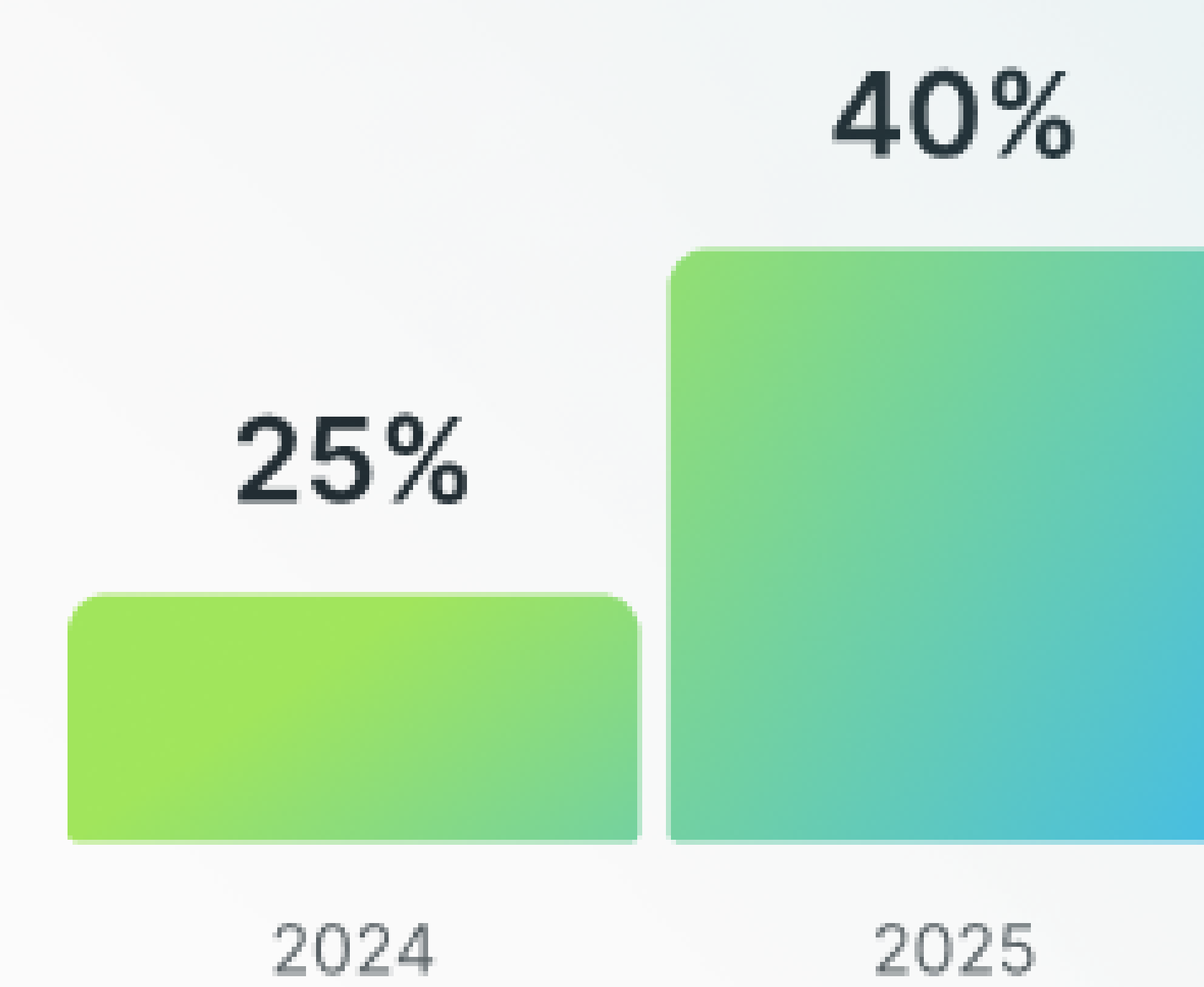
Персональный
помощник

Контроль качества

Качество
диалогов



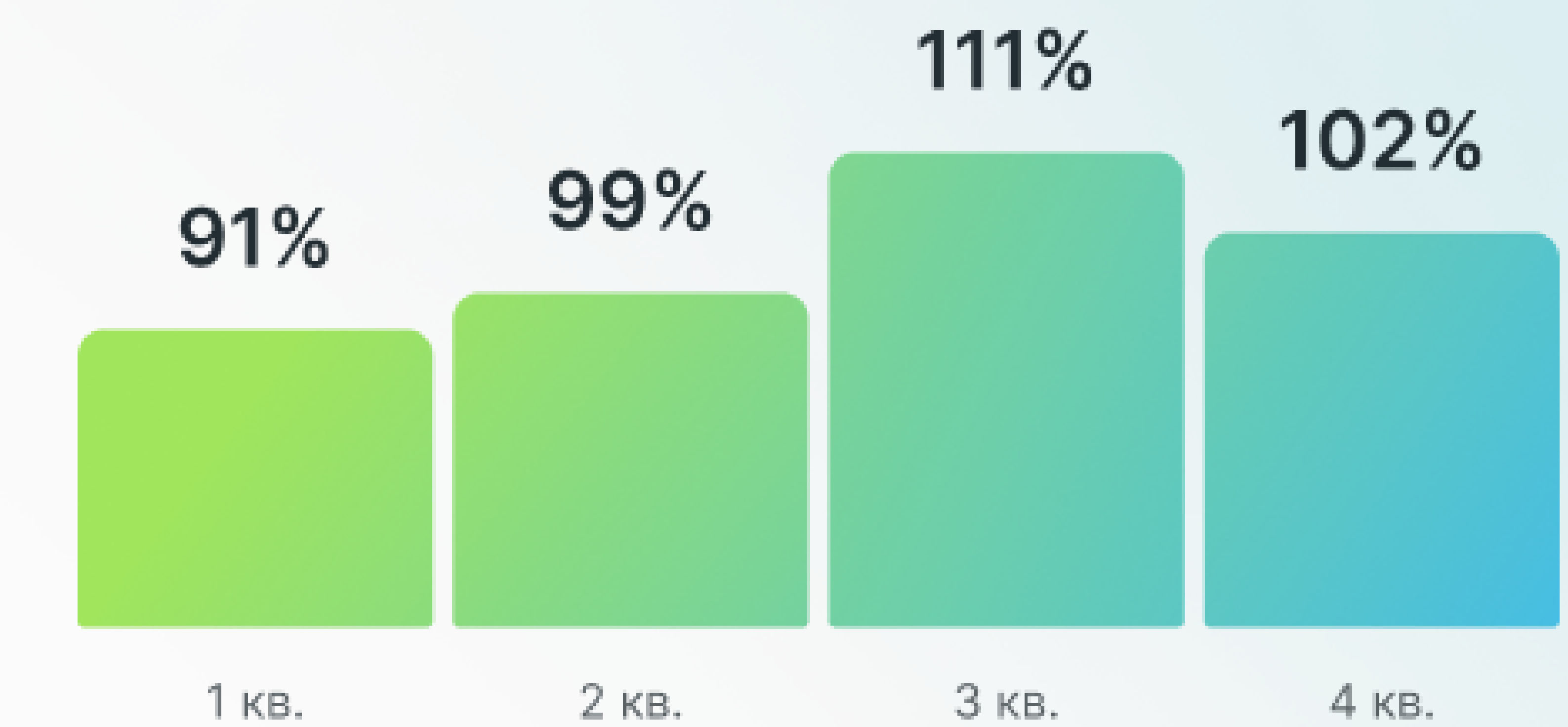
Конверсия
в согласие



Конверсия из звонка в заявку
за 2025 год



Выполнение плана продаж
за 2025 год



Оценка качества



Цифровые барьеры

42%

Неактивных номеров
было удалено из базы

+31%

Продуктивность
оператора

**3 часа →
30 минут**

Время подготовки
к обзвону

x 1,5

доля выдач займов телемаркетинга
в общем объёме выдач компании
за 2025 год

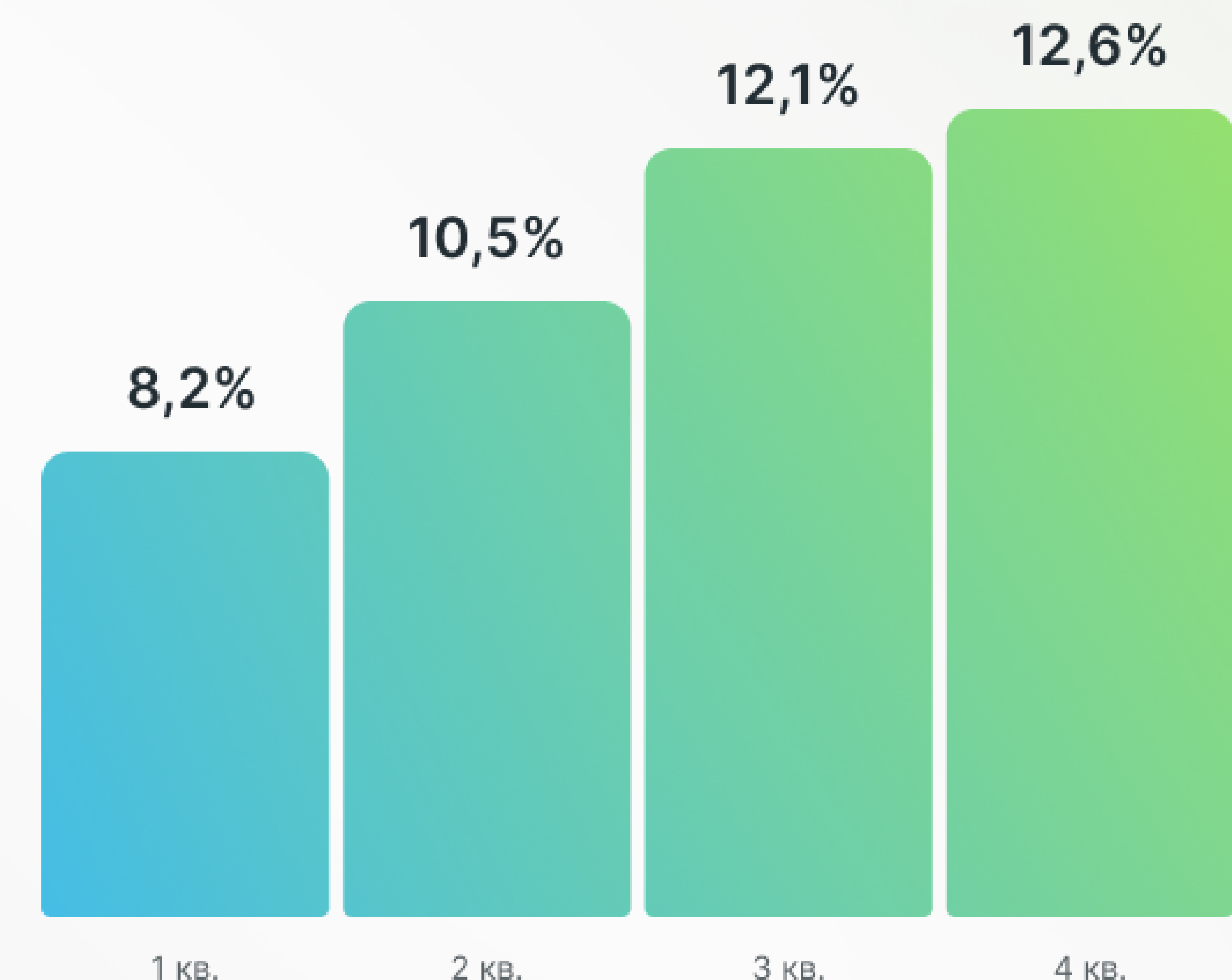
99,2% точность

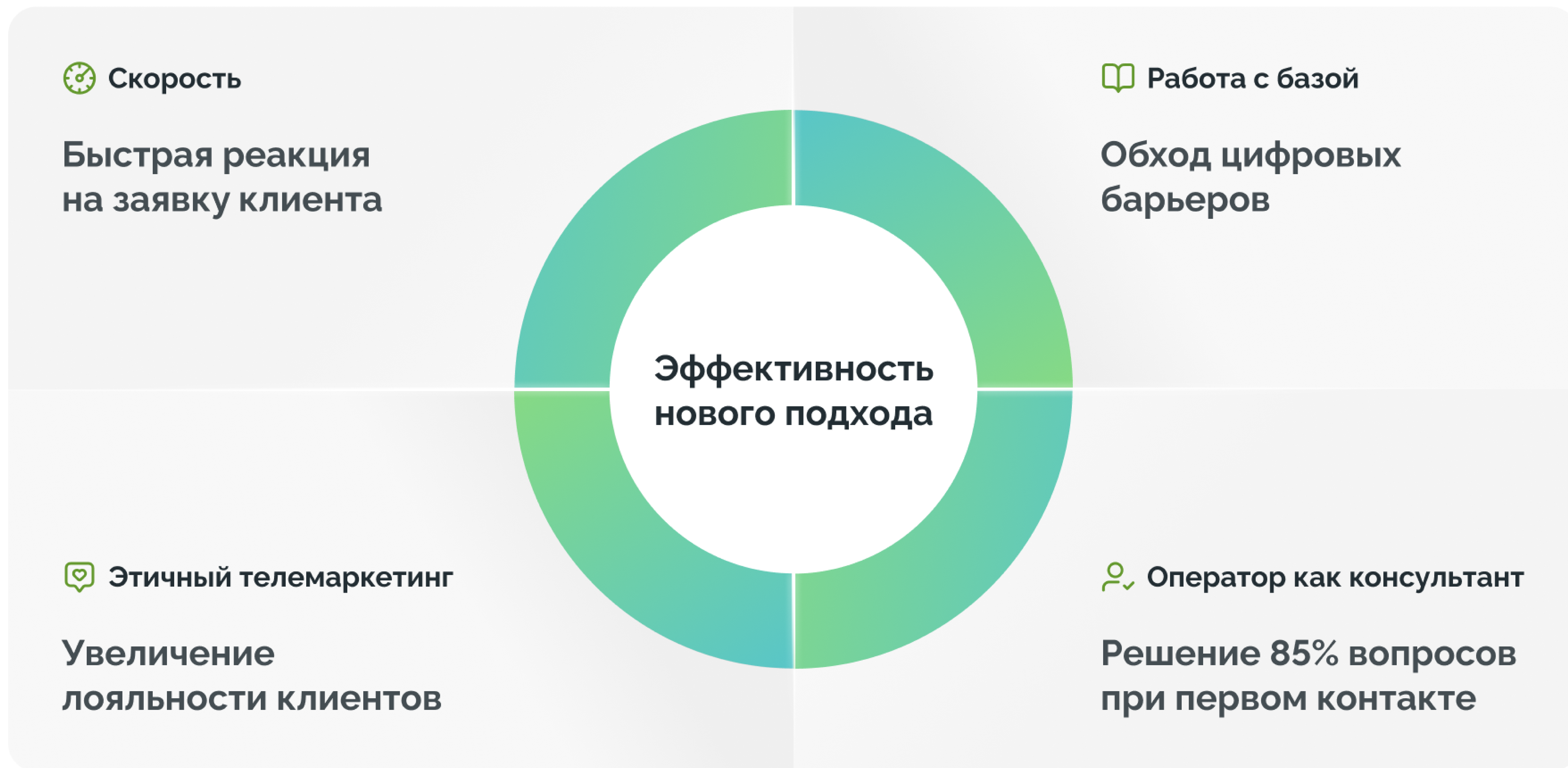
Внедрили модуль детекции
автоответчиков

1 752 440

+36%

Обработано номеров в 2025 году





Александра Николаева

Директор департамента клиентской
поддержки Lime Credit Group

 a.vvedenskaya@limecreditgroup.com



limecreditgroup.ru

