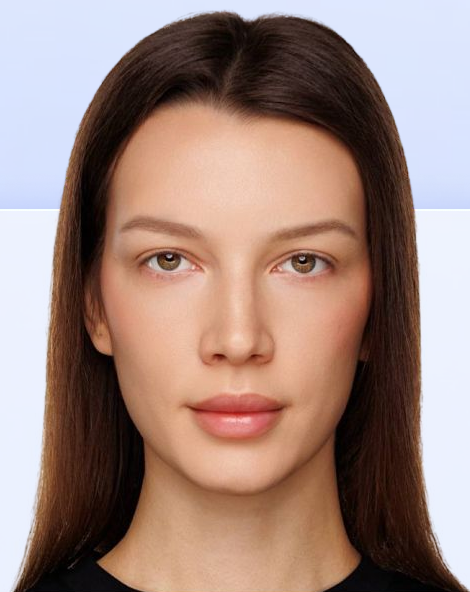


Единые стандарты оценки и подготовки операторов:

как автоматизация контроля и обучения
ускоряет адаптацию в 6 раз и выявляет
риски еще до просадки KPI



Карина Васильева

Руководитель продукта
AI-тренер сервиса «Скорозвон»



13 лет развития и роста «Скорозвон»



Скорозвон — сервис для повышения эффективности работы контакт-центров, отделов продаж 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.



>35 млн

ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ



25+

ОТРАСЛЕЙ



>200 т.

ОПЕРАТОРОВ

Яндекс Go Такси

ПИК

auto.ru

Модульбанк

LEOMAX

ДЕНЬГИ
СРАЗУ

Bio

ЭЛТА

айва

One click money

ЛИДГЕН
БЮРО

точка
банк

NEW RETAIL
FORUM

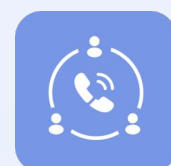
DELTA
СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ

zetta

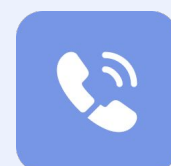
Auchan | RETAIL

RED AUTO

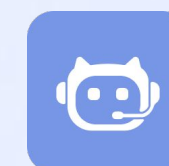
Облачное решение «Скорозвон»



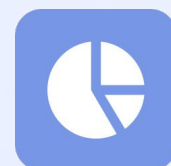
**Предиктивный
обзвон**



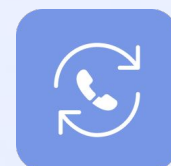
**Обработка
входящих звонков**



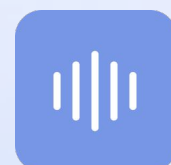
Голосовой робот



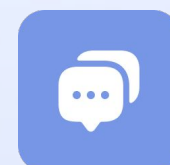
Речевая аналитика



Карусель номеров



**Детекция автоответчиков
и голосовых ассистентов**



AI-тренер

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

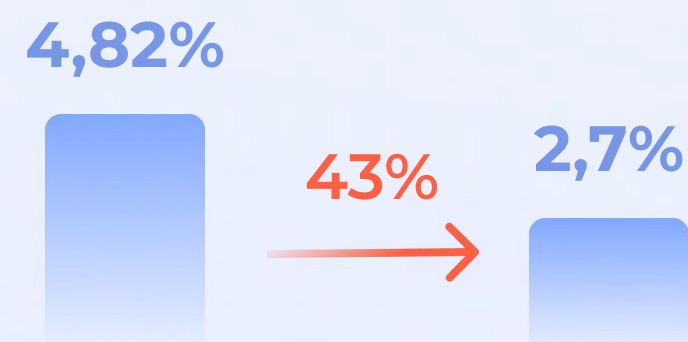
Более 150 интеграций
с популярными бизнес-приложениями

Исходящие звонки в 2026 — всё?



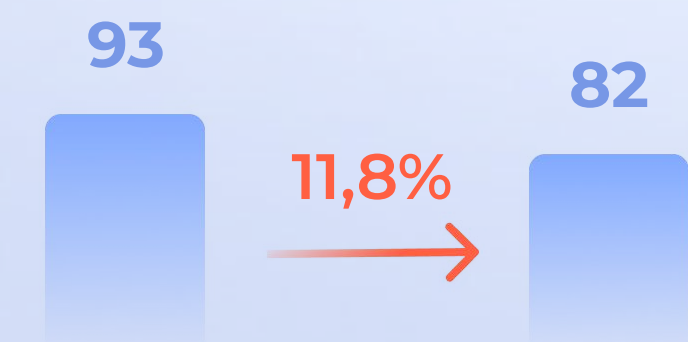
Среднерыночная конверсия холодного звонка упала в 2026 до 2,7%

(на 43%, в 2024 году конверсия составляла 4,82%)



Средняя продолжительность звонка снизилась

(в 2026 — 82 секунды, в 2025 — 93 секунды)



При этом инструмент холодных продаж всё ещё остаётся главным инструментом:

- **49%** покупателей предпочитают первый контакт именно по телефону. Среди топ-менеджеров этот показатель достигает **57%**.
- В 2025 году для того, чтобы дозвониться до потенциального клиента, требовалось в среднем **2,9 попытки**. В 2026-м — **1,55 попытки**.

Вывод:

От количества к качеству — компании улучшают качество общения с клиентами без увеличения нагрузки на сотрудников.

А как дела с рынком труда?



25-40% годовая текучесть кадров
в отделах продаж

Стоимость замены одного сотрудника может
составлять **от 50 до 200%** его годового оклада

**Почему менеджеры уходят —
некоторые причины:**

- Провал адаптации
- Отсутствие развития

Как это исправить:

В 2026 году в продажах работают
не скрипты, а **экспертиза**.

AI-тренер помогает внедрить гибкую
систему адаптации без штатных тренеров
и постоянного участия руководителя.
Это позволяет снизить текучесть **на 42%**.

Мы тоже столкнулись с этими вызовами и создали AI-тренера для отдела продаж



Кейс: онбординг новых сотрудников в отдел продаж

Было

Новички выходили на линию и «плавали» — боялись возражений, терялись в диалоге

Реальные клиенты казались «страшными» — взаимодействие с ними вызывало опасение

Стало

В план адаптации включили 5 сценариев AI-тренера (работа с конкурентами, выявление потребностей, безопасность облачного решения и др.)

Сценарии построены по нарастающей сложности — от нейтрального клиента до жёсткого скептика

Мы тоже столкнулись с этими вызовами и создали AI-тренера для отдела продаж



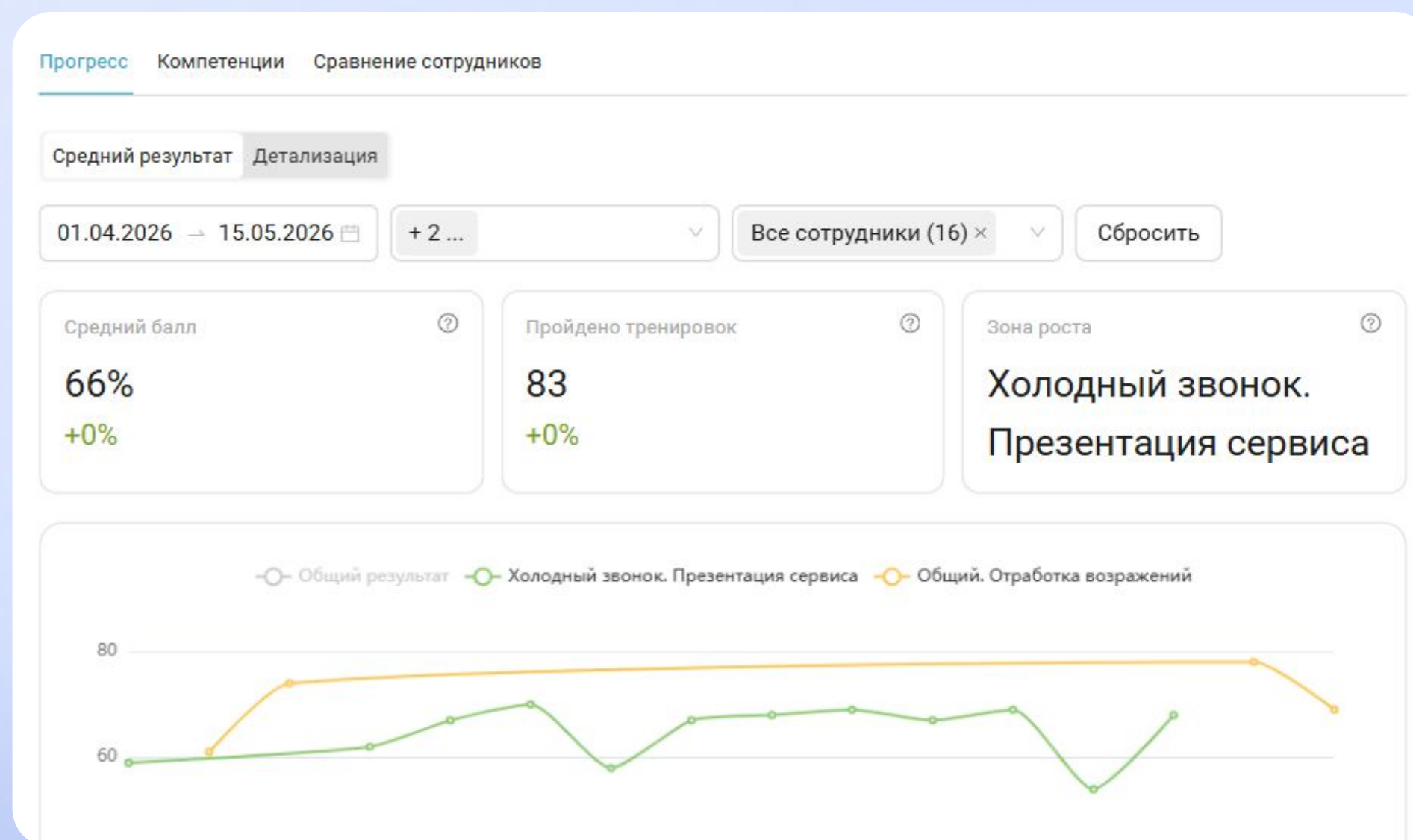
Кейс: онбординг новых сотрудников в отдел продаж. Результаты

Обратная связь от новичков:

«С тренером было сложнее, чем с реальным клиентом. После него общаться — легко».

Результаты:

- Срок адаптации сократился с 1 месяца до 2 недель
- 3/3 менеджеров вышли на план по продажам в первый месяц обучения



Мы тоже столкнулись с этими вызовами и создали AI-тренера для отдела продаж



Кейс: Опытные сотрудники — прокачка навыков

Что делаем	Как помогает AI-тренер
Анализируем реальные презентации менеджеров (сбор на диске, транскрипция)	Оцениваем по 5 блокам: приветствие → выявление потребностей → презентация → отработка возражений → закрытие
Определяем слабые места у каждого сотрудника	У всех сотрудников проблемы разные: кто-то не закрывает сделку, кто-то проваливает приветствие
Настраиваем индивидуальные сценарии в AI-тренере, чтобы выявить зоны развития	Менеджеры тренируются точно, а не по универсальной методике

Мы тоже столкнулись с этими вызовами и создали AI-тренера для отдела продаж

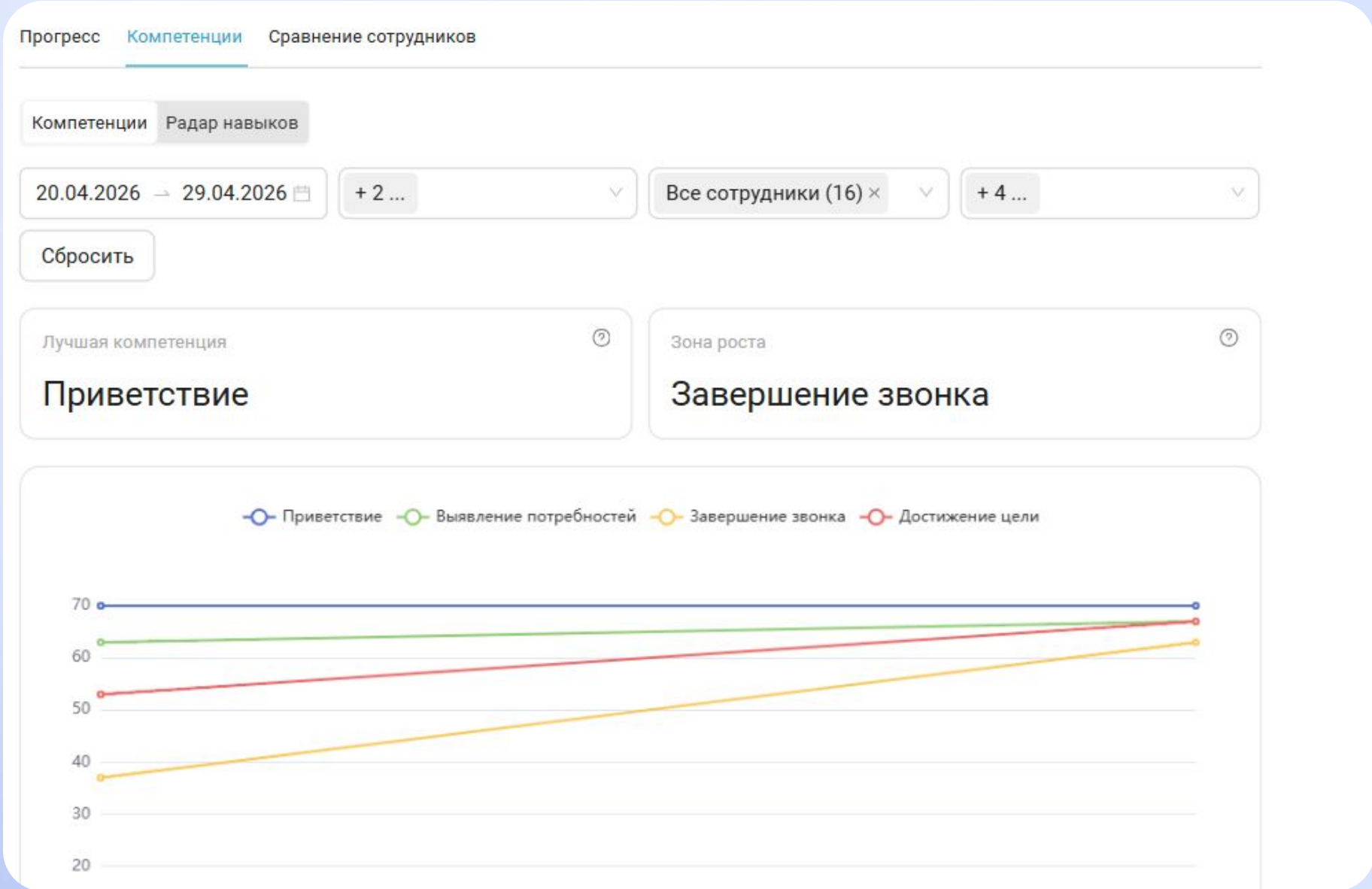


Кейс: Опытные сотрудники — прокачка навыков

Этап 2. Индивидуальные треки (коучинг)		
Для [Имя]		
- Тренировка не перебивать клиента (упражнение «10 секунд тишины после ответа клиента»). - Отработка возражений: вместо ухода в расчёты – давать 1 конкретный аргумент и кейс. - Искоренение слов-паразитов (запись разговоров, самопроверка).		
Для [Имя]		
- Упражнения на активное слушание: пересказывать потребности клиента своими словами перед презентацией. - Отработка возражений: не соглашаться, а задавать уточняющий вопрос и приводить контраргумент. - Структура презентации: перед демо говорить «сначала покажу... потом отвечу на вопросы».		
Для [Имя]		
- Переход на профессиональный стиль общения: убрать «короче», «типа», «давай». - Тренировка приветствия (каждый звонок начинать с представления). - Структура презентации: держаться плана из 3-4 блоков, не перескакивать.		

Результаты:

Команда вышла на стабильно высокий уровень переговоров без общих тренингов, которые не приносили результата



Как пользователи AI-тренера уже измеряют результаты и эффективность



Адаптация и онбординг

↑ В 6 раз быстрее

новички выходят на конверсию:
не за три месяца, а за 2 недели

↑ В 4 раза увеличилось

количество успешно обработанных звонков
в первые 3 месяца работы менеджера

↓ Ноль потерянных лидов

в процессе обучения на реальных клиентах

↑ 300% ROI внедрения

стоимость обучения на лидах VS стоимость
AI-тренера

Отработка навыков продаж

↑ На 36% выросла

средняя оценка качества звонков
за 4 месяца

↑ На 57% вырос

минимальный набираемый балл
на ежемесячных срезах

↓ В 1,5 раза уменьшился

разброс качества звонков по 70 сотрудникам

↑ 1 146 тренировок

без участия наставников и сотрудников
отдела адаптации



Тренировка

Настройка гарнитуры

Чтобы не столкнуться с проблемами некорректной транскрипции речи, перед началом тренировки проверьте гарнитуру.

Начать проверку

Сценарий диалога

Консультация ЖК (заявка с сайт... ▾

Начать тренировку



Классические сценарии, знакомые РОПам.

Адаптация новых сотрудников



↑ **В 6 раз быстрее**

новички выходят на конверсию:
не за три месяца, а за 2 недели

С какими проблемами сталкивается руководитель?

- Пустая трата ресурсов
- Отсутствие масштабируемости

- Репутационные риски
- Потери сделок

Нет измеримых метрик («Не увижу прогресса, пока не выпущу на линию»)

Альтернатива с AI тренером

AI-тренер доступен 24/7, не требует присутствия руководителя

Безопасная среда: возможность допускать ошибки без риска для сделок

Дашборды и метрики: количество тренировок, динамика баллов, слабые компетенции

Классические сценарии, знакомые РОПам. Улучшение показателей опытных менеджеров



↑ **В 4 раза увеличивается**
количество успешно обработанных звонков

С какими проблемами сталкивается руководитель?

Диагностика постфактум,
когда сделка уже упущена

Отсутствие точечных инструментов: какой
именно навык проседает у менеджера?

Непонятно, как отследить, что ОС
от руководителя закреплена, а навык изучен

Альтернатива с AI тренером

Раннее обнаружение проблем и зон роста

Точечная диагностика: метрики и оценки
под каждую компетенцию

Персонализированные тренировки
и закрепление результатов

AI-тренер — панель управления эффективностью вашей команды



Метрики отдела продаж

Скорость адаптации и онбординга
Текучесть сотрудников
KPI (% выполнения плана, выручка, конверсия воронки, успешность сделок)
Средний балл менеджера, динамика навыков, % менеджеров, выполнивших план

Как влияет на метрику AI тренер

Автоматизированный онбординг: единый стандарт и безопасная практика
Геймификация обучения и качественная адаптация
Дашборды и аналитика: превентивное реагирование на просадку
Прозрачная динамика по каждому сотруднику от тренировки к тренировке

Исследование Скорозвона: исходящие голосовые коммуникации в России



Итоги 2024-2025 года тренды 2026

- Почему после маркировки **выигрывает точный обзвон**
- Как **повысить контактность** без роста объёма звонков
- Когда звонить, чтобы **дозваниваться чаще**
- Какие подходы **снижают потери бюджета**



Скачать
исследование

ЧАСЫ VS ДНИ

06

Часовой фактор определяет эффективность в разы, дневной — в проценты

Контактность в **10:00 — 25,1%**, в **20:00 — 18,5%**, разрыв **1,35x**. За период лето 2025 → Q1 2026 контактность выросла на **+33%** (с 19,7% до 26,3%). Часы даюткратно больший эффект, чем дни недели.

КОНТАКТНОСТЬ ПО ЧАСАМ, %



Станьте партнёром Скорозвона



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

от **35 000 Р**

агентское вознаграждение
за клиента

от **15%**

отчисления с выплат
клиента Скорозвону

[Зарегистрироваться](#)



Узнайте, как монетизировать новые продукты
сервиса «Скорозвон» и получать пассивный доход
[на бесплатном вебинаре Скорозвона](#)

1 июля

12:00 мск

Онлайн

Контакты



Благодарю за внимание!

Решения рождаются в диалоге —буду рада продолжить обсуждение с вами

Карина Васильева

Руководитель продукта
AI-тренер сервиса «Скорозвон»



kzubova@skorozvon.ru



@karina_vyach



8 800 333 97 02



skorozvon.ru



welcome@skorozvon.ru



@skorozvon

Зарегистрируйтесь и получите
5 бесплатных тренировок

