



Скорозвон



Кейс «Зетта Страхование»: как автоматизация звонков помогла компании увеличить продажи и улучшить клиентский сервис



Денис Кузнецов

Руководитель
клиентского сервиса
«Скорозвон»



Наталья Ухорская

Бизнес-аналитик Департамент
прямых продаж АО «Зетта
Страхование»

13 лет роста и развития «Скорозвон»

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

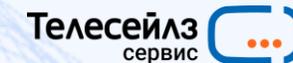
200к+

операторов

Сделано на платформе
NAUMEN
Contact Centre*



ТОЧКА



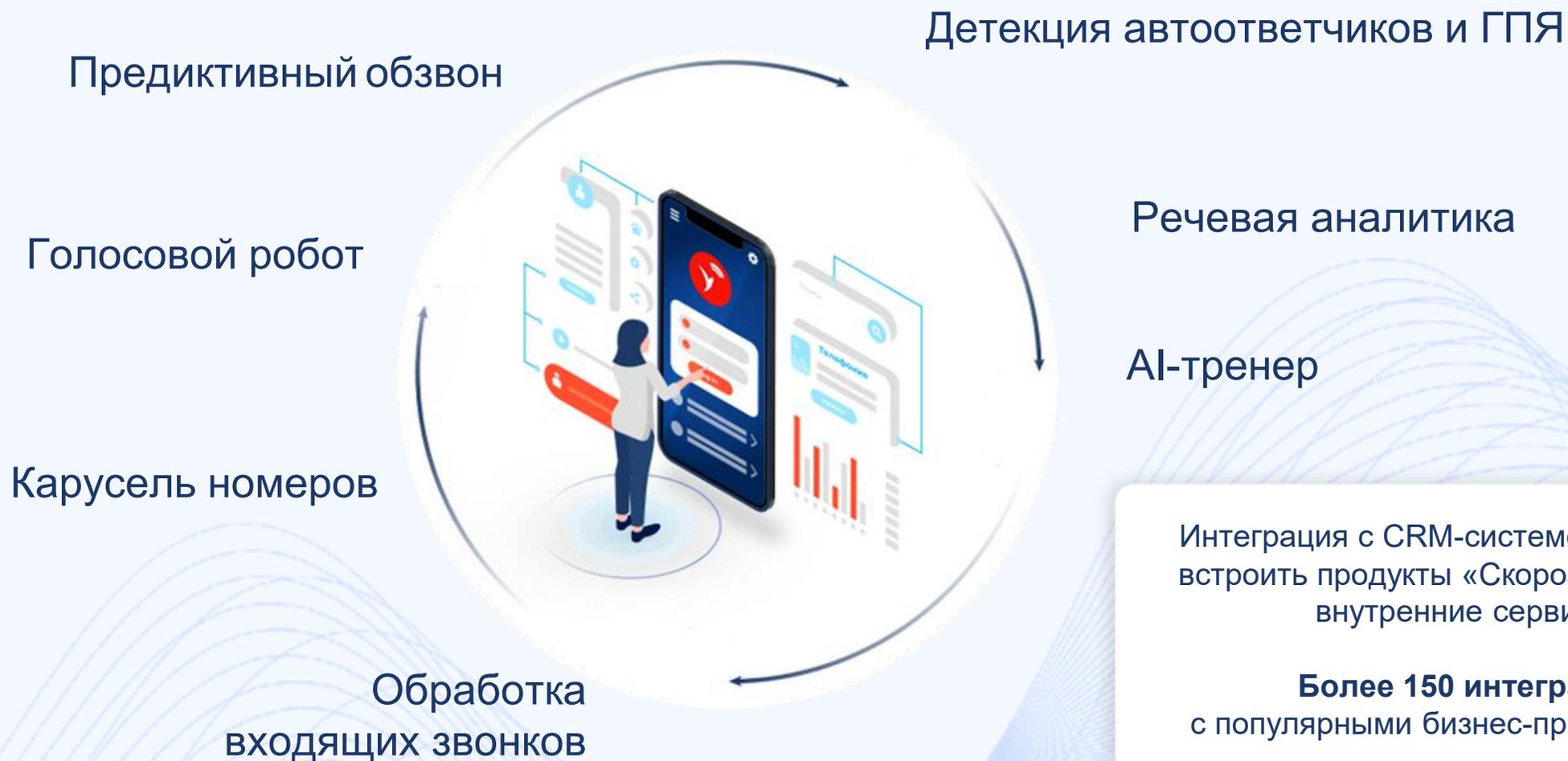
LeadCall



ПИК

*Решение №1 по дозваниваемости

Облачное решение «Скорозвон»



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

Более 150 интеграций
с популярными бизнес-приложениями

Группа компаний Зетта Страхование



Группа «Зетта Страхование» одна из ведущих страховых компаний на российском рынке с более 30 летним опытом работы.

В портфеле Группы полный спектр страховых продуктов, как для комплексной защиты корпоративных клиентов, так и физических лиц.



РЕЙТИНГ НАДЕЖНОСТИ ПОДТВЕРЖДЕН
ВЕДУЩИМ АГЕНТСКОМ «ЭКСПЕРТ РА»

ruAA-
РЕЙТИНГ

ООО «Зетта Страхование
жизни» от Эксперт РА

ruA+
РЕЙТИНГ

АО «Зетта Страхование»
от Эксперт РА



ДИВЕРСИФИЦИРОВАННЫЙ
ПОРТФЕЛЬ

Полный спектр востребованных
страховых продуктов:

- ДМС
- Страхование жизни
- Страхование имущества
и ответственности



ФИНАНСОВАЯ НАДЕЖНОСТЬ

Крупнейшие выплаты:

6 млрд руб. (2009 г.)
Авария на Саяно-Шушенской ГЭС

2 млрд руб. (2008 г.)
Пожар на подстанции

0,9 млрд руб. (2011 г.)
Пожар на складе запчастей и оборудования

Проблематика и задачи



Проблематика

- ▶ При обзвоне менеджеры тратили много времени на гудки и автоответчики
- ▶ Менеджеры консультируют клиентов и параллельно ведут расчёты в разных системах, что усложняет и замедляет работу
- ▶ Клиентская база постоянно растёт, пропорциональное расширение штата и масштабирование неэффективных процессов – экономически не выгодно

Задачи

- ▶ Увеличить количество результативных разговоров
- ▶ Повысить среднюю конверсию в месяц
- ▶ Увеличить продажи
- ▶ Увеличить количество пролонгируемых договоров в месяц

Что сделали



zetta
GROUP



Скорозвон

→ **Внедрили диалер,**
который устранил гудки и недозвоны

→ **Интегрировали с CRM Битрикс**
и объединили все инструменты в одном
рабочем окне

→ **Перешли на собственную
телефонию «Скорозвон»,**
что позволило исключить автоответчики

→ **Получили инструмент
контроля сотрудников**

СОСТОЯНИЕ ПРОЕКТА

Июль Доп.р. (18-31.07)

Статус Активен [Приостановить](#)

Всего контактов [2600](#)

Дозвонились [1295 \(50%\)](#)

Не дозвонились [202 \(8%\)](#)

Позвоним ещё раз [314 \(12%\)](#)

Ещё не звонили [789 \(30%\)](#)

Всего вызовов сделано 3142

Сотрудники в проекте 10

✓ 00:13	В	
✓ 00:18	К	
📞 00:00	К	
📞 00:04	Л	
📞 00:15	К	
📞 02:16	Г	
📞 01:26	С	
📞 00:15	Г	
📞 01:49	К	
⊖	Б	

[Настройки](#)

Что сделали



zetta
GROUP



Скорозвон



Внедрили диалер,
который устранил гудки и недозвоны



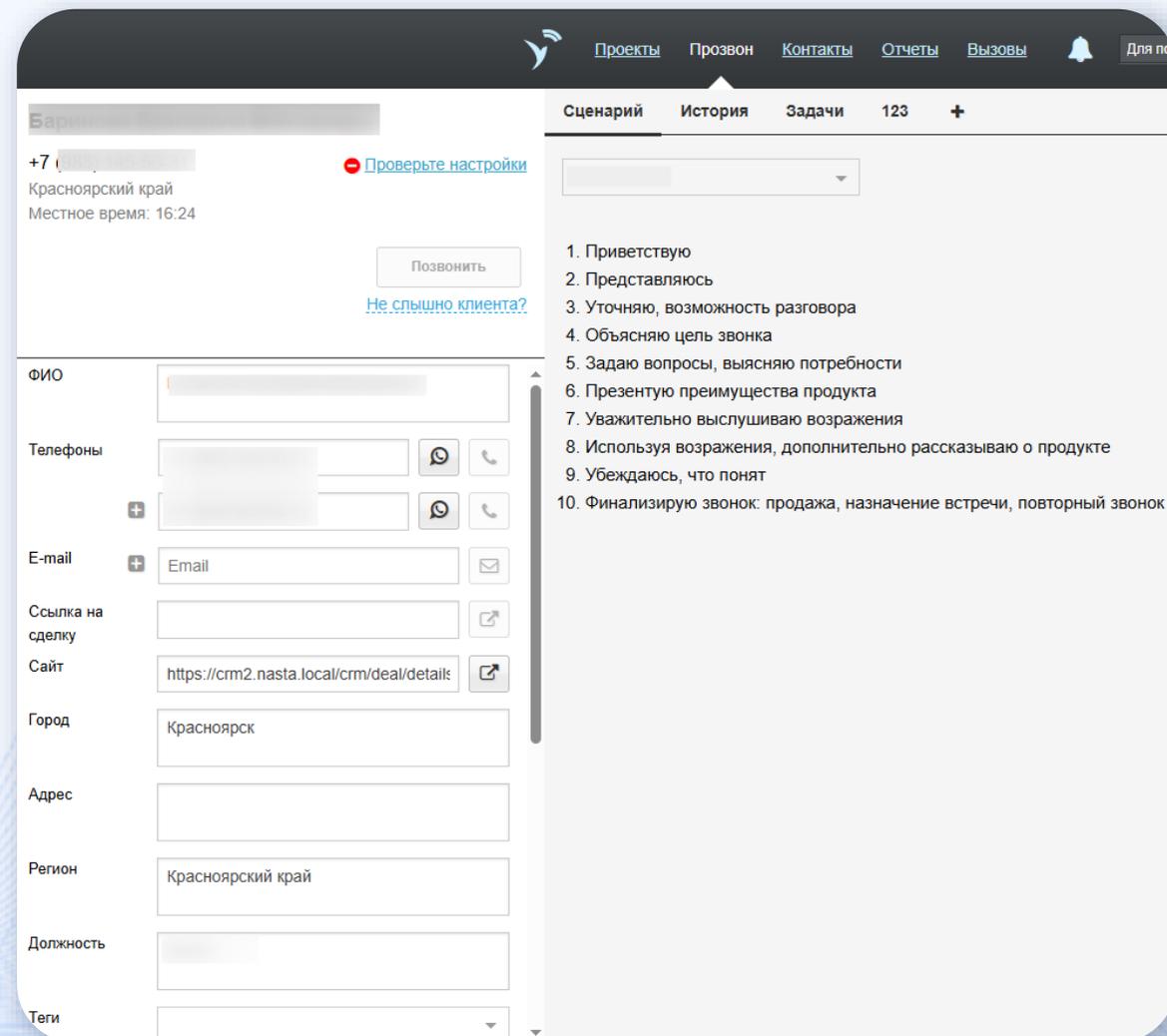
Интегрировали с CRM Битрикс
и объединили все инструменты в одном
рабочем окне



Перешли на собственную
телефонию «Скорозвон»,
что позволило исключить автоответчики



Получили инструмент
контроля сотрудников



Что сделали



zetta
GROUP



Скорозвон



Внедрили диалер,
который устранил гудки и недозвоны



Интегрировали с CRM Битрикс
и объединили все инструменты в одном
рабочем окне



Перешли на собственную
телефонию «Скорозвон»,
что позволило исключить автоответчики



Получили инструмент
контроля сотрудников

Телефония

Номера Скорозвон Карусель номеров Номера для перевода

Подключить номер

Всего номеров:

<input type="checkbox"/>	Телефон	Подключен	Цена, Р/мес.	Контактность, %	Используется
<input type="checkbox"/>	+7	18.03.2025		88	Проекты Карусели Сотрудники Входящий

Телефония

Номера Скорозвон Карусель номеров Номера для перевода

+ Создать карусель



Всего каруселей:

Название Номеров Проектов Контактность, %

Омни

7

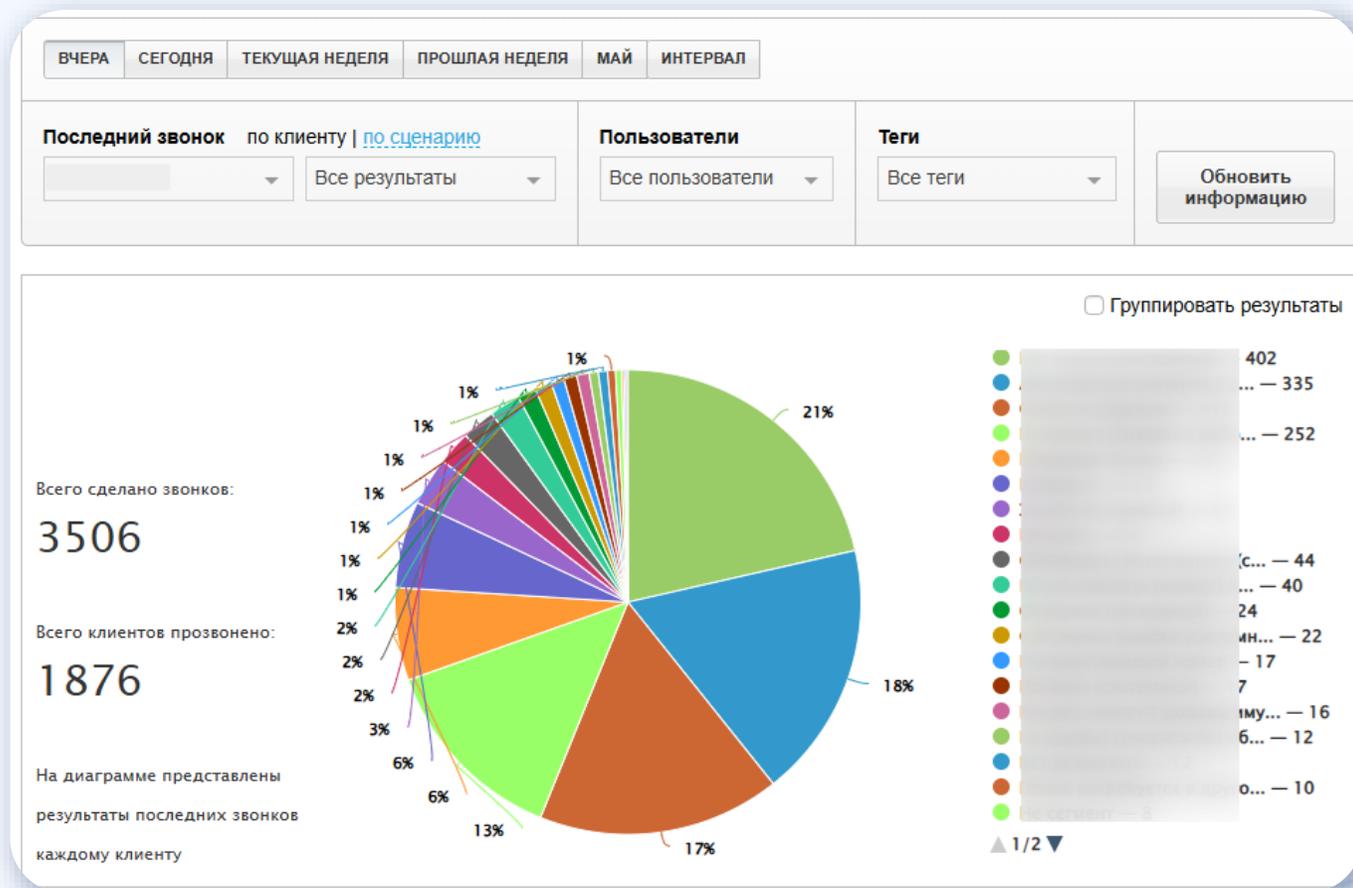
44

Что сделали



- Внедрили диалер, который устранил гудки и недозвоны
- Интегрировали с CRM Битрикс и объединили все инструменты в одном рабочем окне
- Перешли на собственную телефонию «Скорозвон», что позволило исключить автоответчики

→ **Получили инструмент контроля сотрудников**



Операционные показатели

47 → 72

увеличилось количество
результативных разговоров
в день на одного оператора

в 2 раза

увеличилась средняя
конверсия по месяцам

Бизнес-показатели

на 21%

выросло количество
оформленных полисов в месяц

на 126%

в среднем увеличились
сборы в рублях

Развитие проекта: голосовой AI-тренер Скорозвон



zetta[®]
GROUP



Скорозвон

- ▶ Ускорили вывод новых продуктов на рынок и повысили эффективность отделов продаж и сопровождения
- ▶ Сократили затраты на расширение штата персонала для обучения и онбординга
- ▶ Планируем повысить качество обучения за счёт большего количества контактов менеджера и ИИ-тренера

⚡ Быстрый запуск – меньше недели

Это стало рекордом для департамента внедрения и настройки сервисов в компании



Диалоговый тренажёр-симулятор для отработки навыков продаж



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

- Общается как настоящий клиент: перебивает, выражает сомнение, меняет настроение в зависимости от действий менеджера
- Можно настроить сложность тренера под оператора
- Даёт конкретные рекомендации по улучшению фраз, интонации, структуры

Тренировка

Тренировок: 10 000 Анастасия

Тренировка

✓ Настройка гарнитуры

Входящая заявка

Завершить тренировку

Ало, слушаю

Добрый день! Меня зовут Елена, я представляю компанию по размещению объявлений. Знаю, что вы автомобиль продаете, хотела бы пригласить вас разместиться на нашей площадке.

Ещё одни... Слушайте, я уже на Авито и Авто.ру разместился, зачем мне ваша площадка? У меня и так телефон разрывается от звонков перекупщиков!

Понимаю, что у вас уже есть успех на других платформах, но у нас есть уникальные преимущества. Мы обеспечиваем целевую аудиторию и...

Речевой аудит и аналитика



Ваш ИИ-партнёр для роста продаж

Помогает снизить отказы при продаже, вернуть упущенные сделки и увеличить средний чек.

- Проверяет диалог по скрипту и отработке возражений
- Контролирует корректность выражений, тон, этичность
- Находит потерянные лиды
- Показывает слабые места и зоны роста в компании, динамику изменений

Речевая аналитика

Исследования Настройки **Результаты** Списания

Выбрать тип отчета Выбрать Исследование

Отчет по сотрудникам 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.

Рекомендация руководителю

- Этап отработки 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.
 - **Пропуск уточняющих вопросов:** Не выясняет причину отказа («Почему вас это смущает?»), что мешает найти решение.
- Пример из диалога
- Клиент: «Мне жалко, это дорого».
- Иван: «У нас гибкие условия» (не объяснил, как цена окупается)

Рекомендации для Ивана

1. Тактика работы с возражениями:
 - ШАГ 1: Активное слушание
 - Фиксируйте возражение дословно: «Правильно ли я понял, вас смущает [повторит слова клиента]?»
 - ШАГ 2: Уточнение
 - Задавайте открытые вопросы: «Что для вас слишком дорого? С чем сравниваете?»
 - ШАГ 3: Контроль
 - Свяжите 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

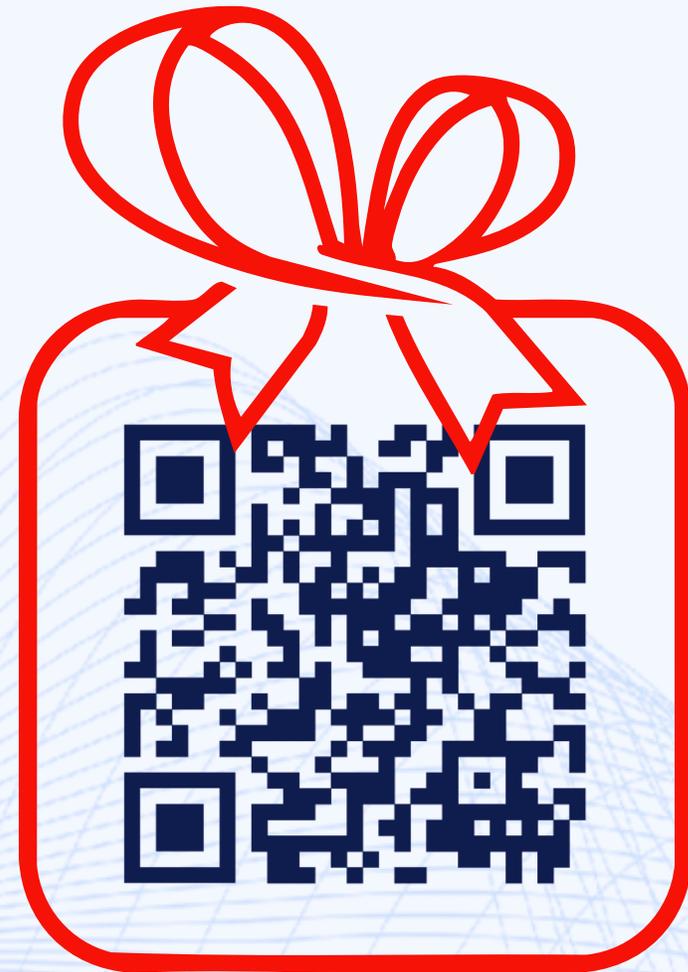
Как повысить эффективность бизнеса



- ✓ Мы поможем настроить систему под ваши бизнес-задачи
- ✓ Запустим работу сервиса за 1 день

Зарегистрируйтесь и получите
БЕСПЛАТНО

10 тестовых лицензий для работы в сервисе
«Скорозвон»
и настройку аккаунта – В ПОДАРОК!





Скорозвон



Ждём вас на стенде №204



Денис Кузнецов

dkuznetsov@skorozvon.ru

[@Denis_Kuznetsov3](#)

8 800 333 97 02

www.skorozvon.ru



Наталья Ухорская

natalya.ukhorskaya@zettains.ru

8 800 700 77 07

www.zettains.ru