



Как дозвониться до клиента в 2026: гайд по повышению контактности

Когда дозвон падает, первым делом винят базу или менеджеров. Настоящая причина обычно другая: номера компании собирают спам-метки и блокировки операторов связи, а отдел продаж по-прежнему продолжает звонить с них. В этом гайде разбираем механику проблемы и предлагаем 6 рабочих правил: как распределять нагрузку на номера, следить за контактностью, вовремя менять номера, принимать перезвоны и готовить базу к обзвону.

Почему снижается дозвон

Обычно это происходит по одному алгоритму. Компания покупает один-два номера и начинает обзвон, и первые недели всё хорошо: абоненты берут трубку, менеджеры разговаривают, воронка наполняется. Потом дозвон проседает: 40% → 25% → 15%. База та же, скрипт тот же, люди те же.

Что произошло за это время:

- 1. Абоненты пожаловались.** Часть людей нажала «спам» в определителе номера или у оператора. Чем больше звонков с одного номера, тем быстрее копят жалобы.
- 2. Номер получил спам-метку.** Определители («Кто звонит», АОН операторов) начали подписывать вызов: «Продают услуги», «Спам». С такой меткой трубку берут в разы реже, даже если звонок полезный.
- 3. Оператор ограничил номер.** При высокой частоте однотипных исходящих оператор связи может урезать ёмкость или заблокировать номер. Звонки перестают проходить совсем.

Отсюда главный вывод: дозвон — процесс, которым нужно управлять постоянно. Номера «выгорают» у всех, это нормально, но об этом надо знать до того, как конверсия действительно упадёт.

Какой дозвон считать нормальным

Ориентируйтесь на контактность номера — долю звонков, которые закончились разговором с человеком. Хороший уровень от 25%. Диапазон 10–25% — сигнал разобраться. Ниже 10% — номер практически не работает, звонить с него дальше бессмысленно.



Правило 1. Звоните с разных номеров, а не с одного

Если вы будете звонить всем клиентам только с одного номера, то вероятность дозвониться с него быстро упадёт. Номер, с которого сделали 300 вызовов за день, привлечёт внимание антиспам-систем оператора быстрее, чем три номера по 100 вызовов.

Как посчитать размер пула:

Количество
операторов

×

Количество
проектов

×

2-5 номеров
(зависит от базы)

Если вы обрабатываете «холодную» базу, добавляйте 4-5 номеров. Люди берут трубку редко, так как не знают, кто звонит. Инициаций больше, и номера попадают в спам чаще.

Если вы обрабатываете «тёплую» базу, достаточно 2-3 номера. По сравнению с «холодной» базой разговоров будет больше, а инициаций звонка меньше.

Распределить звонки по линиям помогает **карусель номеров** — система сама совершает каждый следующий вызов со следующего номера пула. Нагрузка распределяется равномерно, номера живут дольше, дозвон держится на одном уровне.

Правило 2. Отслеживайте контактность, главную метрику дозвона

Контактность (Contact Rate) — это доля вызовов, которые закончились разговором с живым человеком.

Формула расчёта:

$$\text{Контактность} = \frac{\text{успешные звонки} - \text{автоответчики}}{\text{все звонки}} \times 100\%$$

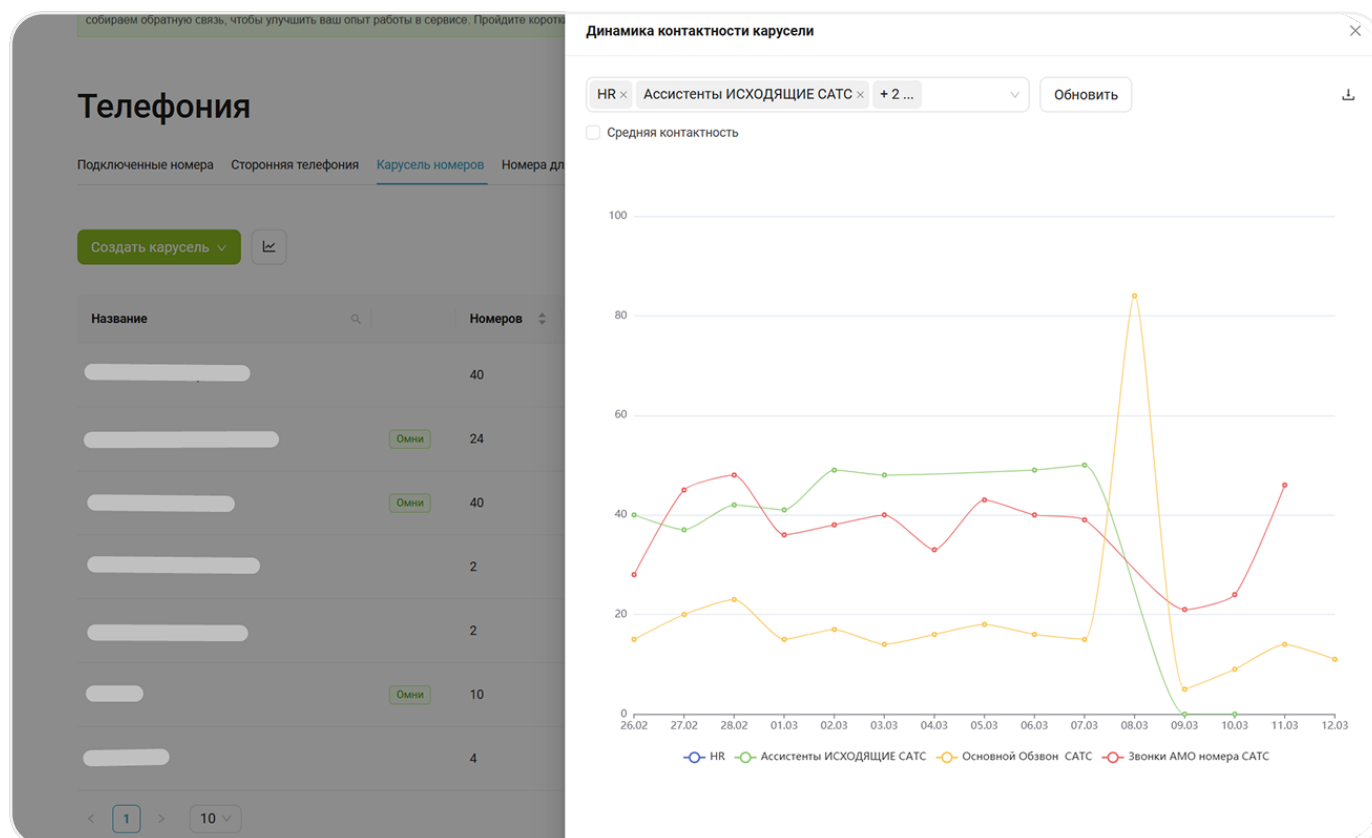
Автоответчики вычитаются не случайно. Соединение с голосовой почтой — не дозвон, хотя формально вызов «успешный»: без этой поправки картина получается некорректной.



Три правила работы с метрикой:

- **Смотрите на каждый номер отдельно.** Средняя цифра по отделу маскирует проблему: три живых номера вытянут статистику, пока два заблокированных сливают базу впустую.
- **Оценивайте динамику, а не разовый срез.** Контактность номера меняется. Данные за 1–2 недели показывают реальное состояние: если показатели резко упали, скорее всего, номер получил спам-метку.
- **Не делайте выводов на малой выборке.** По 5–10 вызовам судить рано, статистика считается примерно с 20 вызовов с номера в день.

В Скорозвоне контактность считается автоматически по каждому номеру, по каждой карусели и обновляется в реальном времени. График показывает динамику за 14 дней: 25–100% — всё в порядке, 10–25% — под наблюдение, красный 0–10% — номер необходимо поменять. Вы также можете выгрузить детальный отчёт каждого номера по дням.



Правило 3. Меняйте номера вовремя, а лучше — автоматически

Даже при корректной нагрузке номера постепенно теряют контактность. Менять их придётся в любом случае, единственный вопрос — в какой момент.



Признаки, что номер пора выводить из работы:

- контактность упала в красную зону (ниже 10%);
- контактность стабильно снижается несколько дней подряд;
- заметно выросла доля сбросов в первые секунды. Так ведут себя абоненты, которым определитель показал спам-метку.

Стратегия «активный пул + резерв». Пока карусель совершает обзвон с активных номеров, остальные ждут своей очереди.

Практическое правило:

номеров в резерве должно быть как минимум в 2 раза больше, чем номеров в работе. Держите несколько про запас, чтобы оперативно добавить в обзвон при первой необходимости.

Вы также можете подключить автозамену номеров в карусели: система самостоятельно меняет набор номеров для исходящих звонков при падении их контактности. Эта функция помогает поддерживать высокую контактность обзвона и минимизирует ручной труд по контролю «заспамленных» номеров.

В Скорозвоне доступно 2 варианта:

- **Автозамена по периоду.** Задаёте количество активных номеров и интервал (в часах или днях) — система сама управляет пулом. Когда неиспользованные номера заканчиваются, сервис предупреждает заранее: пора докупить новые.
- **Автозамена по контактности.** Смена номера срабатывает тогда, когда по нему контактность опустилась ниже установленного порога.

Общие настройки

Название

Входящий номер ?

☐ Омни ?

☒ Автоматическая замена номеров ?

Тип автозамены

По периоду

По контактности

Каждый активный номер должен совершить от 20 звонков для формирования контактности, иначе замена номера не произойдёт



Правило 4. Принимайте входящие перезвоны

Часть недозвонов возвращается: люди видят пропущенный и перезванивают. Это тёплые входящие, какие только бывают в холодном обзвоне: человек сам проявил инициативу.

Теперь представьте, что он слышит в ответ: «Аппарат абонента выключен» — потому что звонили с номера, который не принимает входящие, или с уже отключённого. Вы потеряли лид и получили раздражённого абонента, который с большей вероятностью пожалуется на номер.

Как выстроить приём перезвонов:

- **Все номера пула должны куда-то вести.** Перезвон на любой номер, с которого вы звоните, должен попадать в отдел.
- **Назначьте ответственных.** Входящий перезвон должен распределяться на свободного менеджера, как обычный входящий вызов.
- **Сохраняйте контекст.** Менеджер должен видеть, что это перезвон по недозвону из конкретного проекта, и разговаривать по сценарию.

В карусели Скорозвона для этого есть **единый входящий номер**: перезвоны на любой из номеров пула автоматически приходят на него. Для каждого проекта можно задать свой входящий номер, и тогда перезвоны по проекту попадут в нужную команду.

Правило 5. Проверяйте базу перед обзвоном

Иногда телефония ни при чём: в базе много недействующих и ошибочных, до которых нельзя дозвониться в принципе.

Звонок по неактивному номеру всё равно стоит денег: минуты работы диалера, время оператора в ожидании, МАВ и маркировка.

Лишние вызовы повышают нагрузку на ваши номера и ускоряют их «выгорание». Получается замкнутый круг: непроверенная база портит номера, а они в свою очередь роняют дозвон и по живым контактам.

Перед каждой кампанией:

- Удаляйте дубли и номера из стоп-листов.
- Проверяйте актуальность через HLR-запросы (определяет, активна ли SIM-карта) и **скоринг** (оценивает вероятность дозвона).



- Проверяйте чёрный список и убирайте из обзвона тех, кто просил не звонить. Это касается не только жалоб на спам, но и закона.
- Сегментируйте базу — холодные контакты в отдельный пул с более крупной каруселью.

Пример результата скоринга перед запуском обзвона:

Ⓟ Мы проверили вашу базу контактов.

Выберите, какие контакты будут загружены в проект

☐	Нулевая контактность (0%) — 323 номера
☐	Низкая контактность (0 – 30%) — 231 номера
☒	Средняя контактность (30 – 60%) — 198 номера
☒	Нормальная контактность (60 – 90%) — 112 номера
☒	Высокая контактность (90% – 100%) — 96 номера
☒	Нет данных — 96 номера

Исключите контакты с нулевой и низкой вероятностью ответа — так вы сможете максимально оптимизировать расходы на обзвон.

Начать загрузку

Правило 6. Используйте резервы, о которых забывают

Когда основные правила внедрены, ещё несколько процентов дозвона добавляют три приёма.

1. **Звоните с номеров того же оператора, что и у клиента.** Абоненты охотнее отвечают на вызов со «своего» оператора, а внутрисетевые звонки реже попадают под подозрение.

Функция «Омни» в карусели Скорозвона автоматически подбирает исходящий номер под оператора абонента: абоненту МТС звонит номер МТС, абоненту Билайна — Билайн.

2. **Учитывайте время и часовые пояса.** Звонок в 8 утра по местному времени клиента — почти гарантированный сброс и возможная жалоба. Настройте расписание проекта так, чтобы обзвон шёл в рабочие часы каждого региона, а не вашего офиса.

3. **Комбинируйте мобильные и городские номера.** Городские дороже в подключении, их сложнее масштабировать, но они вызывают больше доверия: конверсия в ответ выше, по сравнению с мобильными.

Мобильные — самый распространённый вариант: подключаются быстро, стоят дёшево, легко масштабируются.



Управлять звонками проще с помощью **модуля дозвона**: это комплексная надстройка над вашей телефонией. В эту надстройку включены функции, которых нет в базовой инфраструктуре оператора: автозамена выгоревших номеров, объединение пулов номеров от разных провайдеров в омни-карусели, детекция умных автоответчиков.

Как настроить всё это за один день

Каждое правило из гайда — готовая функция Скорозвона: карусель номеров с автозаменой по периоду, контактность каждого номера с графиками за 14 дней, единый входящий номер для перезвонов, скоринг базы при загрузке и омни-режим.

[Запишитесь на демо](#) — покажем на вашем проекте, сколько дозвона вы теряете сейчас и как вернуть его правильной настройкой телефонии.