Аудит исходящего обзвона: где теряется время смены и как это проверить

По опросу руководителей контакт-центров, 73% из них назвали автоответчики и голосовых ассистентов одним из ключевых вызовов для эффективности звонков. Проблема в том, что такие соединения не видны в общей статистике: пока их не распознали, они выглядят как состоявшиеся звонки.

Этот чек-лист помогает понять, сколько времени операторов уходит на соединения без живого разговора, и выбрать, что с этим делать.

Он рассчитан на руководителей отделов продаж и контакт-центров, владельцев аутсорсинговых КЦ и лидогенерации. Аудит займёт ориентировочно один-два рабочих дня.

Шаг 1. Выгрузите данные по звонкам

Выберите один проект за период 2–4 недели, в который ничего не менялось. Выгрузите построчные данные по звонкам: статус, длительность, время, исходящий номер, базу, оператора и ссылку на запись. Названия полей и отчётов зависят от вашей системы — в Скорозвоне найдёте их в отчётах проекта.

Отметьте перед анализом

- Количество попыток дозвона, соединений и состоявшихся разговоров за период.
- Контактность исходящих номеров. В Скорозвоне она есть в разделе «Телефония» на вкладке «Подключённые номера».

Шаг 2. Прослушайте выборку: кто на самом деле отвечал

«Успешное соединение» в отчётах — это ещё не живой разговор. На него оператор мог потратить время, пока разбирался, что на линии автоответчик, голосовая почта или голосовой ассистент мобильного оператора. Только запись покажет, с кем именно разговаривал оператор, — отсюда начинается аудит.

Как отобрать записи

- Возьмите не меньше 100 соединений длительностью до 30 секунд случайной выборкой: за это время живой разговор обычно не успевает начаться.
- Если в проекте несколько баз или регионов — отберите выборку по каждой отдельно.

- Отметьте, через сколько секунд оператор понял, что на линии не человек: это время смены, которое уходит впустую.

Таблица. Результаты разметки

Тип	Количество записей	Доля от выборки
Живой человек		
Голосовая почта оператора связи		
Личный автоответчик		
IVR-меню		
Голосовой ассистент		
Тишина или шум		
Сброс клиентом		
Всего		

Как читать результат

Сложите долю голосовой почты, автоответчиков, IVR и голосовых ассистентов — это то время смены, которое оператор тратит не на людей.

Обратите особое внимание на долю **голосовых ассистентов и ИИ-автоответчиков**: они отвечают вариативно, без типового приветствия, и шаблонная детекция их не отличает от живого человека. Если их заметно в выборке — переходите к шагу 3: обычная детекция эту проблему не решит.

Шаг 3. Выберите решение под источник потерь

У каждого типа потерь — своё решение. Определите главный источник по разметке из шага 2 и действуйте по таблице.

Что вы видите в данных	Вероятная причина	Что делать
Много коротких соединений на отдельных базах, в других нет	Устаревшая или низкокачественная база, неактуальные номера	Разметить выборку по этой базе, провести скоринг и чистку, пересмотреть поставщика базы

Что вы видите в данных	Вероятная причина	Что делать
Контактность падает на конкретных исходящих номерах	Номер попал в спам-базы или заблокирован	Включить ротацию номеров, проверить корректность маркировки, заменить номер с низкой контактностью
В выборке много голосовой почты и шаблонных автоответчиков	Детекция выключена или не настроена	Включить детекцию, проверить, что статусы автоответчика попадают в отчёты
В выборке заметна доля голосовых ассистентов и умных автоответчиков	Шаблонная детекция их не видит: у ассистентов нет типового приветствия	Подключить детекцию на машинном обучении, например, **AI AMD** — он распознаёт ассистентов и ИИ-автоответчики, у которых нет типового приветствия
Много городских номеров с IVR-меню	Вызовы уходят в меню компании, а не к человеку	Выделить городские номера в отдельный проект или сценарий
Живые люди сбрасывают в первые секунды	Слабое начало разговора или неподходящая аудитория	Пересмотреть первые 15 секунд разговора, отработать их на групповых занятиях или с **AI-тренером**, проверить, кому вы звоните
Результат заметно падает в определённые часы	Неудачное время звонков	Сместить расписание, сравнить на одной базе в разные часы

Меняйте одно за раз: если поменять базу, номера и сценарий одновременно, непонятно, что сработало.

Повторяйте аудит раз в квартал

Среда звонков меняется: появляются новые голосовые ассистенты, базы устаревают, номера попадают в спам-базы. Один аудит не защищает от новых потерь — повторяйте его раз в квартал или после любых изменений в проекте (новая база, новые номера, новый скрипт, смена детекции).

Памятка: частые ошибки

Большинство неверных выводов при аудите обзвона возникают из четырёх типовых ошибок.

1. **Считать по соединениям, а не по разговорам.** Контактность, конверсия и план по лидам без разметки включают пустые звонки.
2. **Сравнивать себя с чужими цифрами.** У каждого проекта своя база, аудитория и сценарий. Сравнивайте проекты и периоды внутри компании.
3. **Менять несколько вещей сразу.** Тогда непонятно, что дало эффект.
4. **Забывать о ложных отсевах детектора.** Умная детекция может принять живого человека за автоответчик. После подключения прослушайте выборку завершённых автоответчиков и убедитесь, что живых людей среди них мало.