

ГК Зетта Страхование внедрила AI-тренера от «Скорозвон» для масштабирования системы обучения сотрудников и повысила качество клиентских звонков на 36%. Проект был реализован в рамках развития системы обучения и адаптации персонала.

Перед бизнесом стояла задача обеспечить сотрудникам регулярную практику навыков продаж и системную обратную связь по тренировочным разговорам, без зависимости от графика наставников и очного обучения.

Для этого в компании внедрили AI-тренера от «Скорозвон», а также настроили сценарии и критерии оценки в соответствии с продуктами и целями бизнеса. Работа с тренером интегрирована в регулярные процессы команды и систему мотивации менеджеров. Обучение выстроено в системном формате с ежемесячным контролем динамики показателей.

В результате за первые четыре месяца средняя оценка качества тренировочных звонков выросла на 36%. Минимальный набираемый балл на ежемесячных срезах увеличился на 57%, а разброс качества звонков среди 70 сотрудников сократился в 1,5 раза. За время реализации проекта сотрудники прошли 1 146 тренировок без участия наставников и сотрудников отдела адаптации.

«С внедрением Скорозвон AI-тренера наши сотрудники стали увереннее в разговоре с клиентами, а эффективность и скорость внедрения новых скриптов и продуктов значительно возросла. В ежедневной работе мы применяем комплекс мер для повышения финансовых показателей: аудиоконтроль, круглые столы с разбором кейсов, обучающие курсы по продуктам и другие. AI-тренер — один из ключевых инструментов, который позволяет сотрудникам показывать хорошие результаты в продажах», — прокомментировала бизнес-аналитик департамента прямых продаж «Зетта Страхование» Наталья Ухорская.

Википедия страхования, 09.02.2026 г.