



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Технологии и коммуникации в retail: кейсы клиентов

Владимир Николаев

Руководитель проектов
MANGO OFFICE



MANGO OFFICE – лидер рынка виртуальных АТС в России

60 000

Компаний-клиентов
по всей России

500 000

пользователей

100

городов в России

4 млн.

звонков в сутки совершают
наши клиенты

22
года

Tier III

дата-центры
корпоративного уровня

99,9%

уровень отказоустойчивости

24

дата-центры по всей России

Российское ПО

включено в реестр программного
обеспечения



Преимущества работы с MANGO OFFICE



Сделано в России

- Всё программное обеспечение MANGO OFFICE является собственной разработкой
- Продукты и сервисы включены в российский реестр программного обеспечения



Безопасность данных

- Серверное оборудование размещено на российских площадках, имеющих Tier 3 с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности
- Все работы и меры по обеспечению информационной безопасности проводятся в соответствии с российскими стандартами и лучшими мировыми практиками



Расширенный функционал

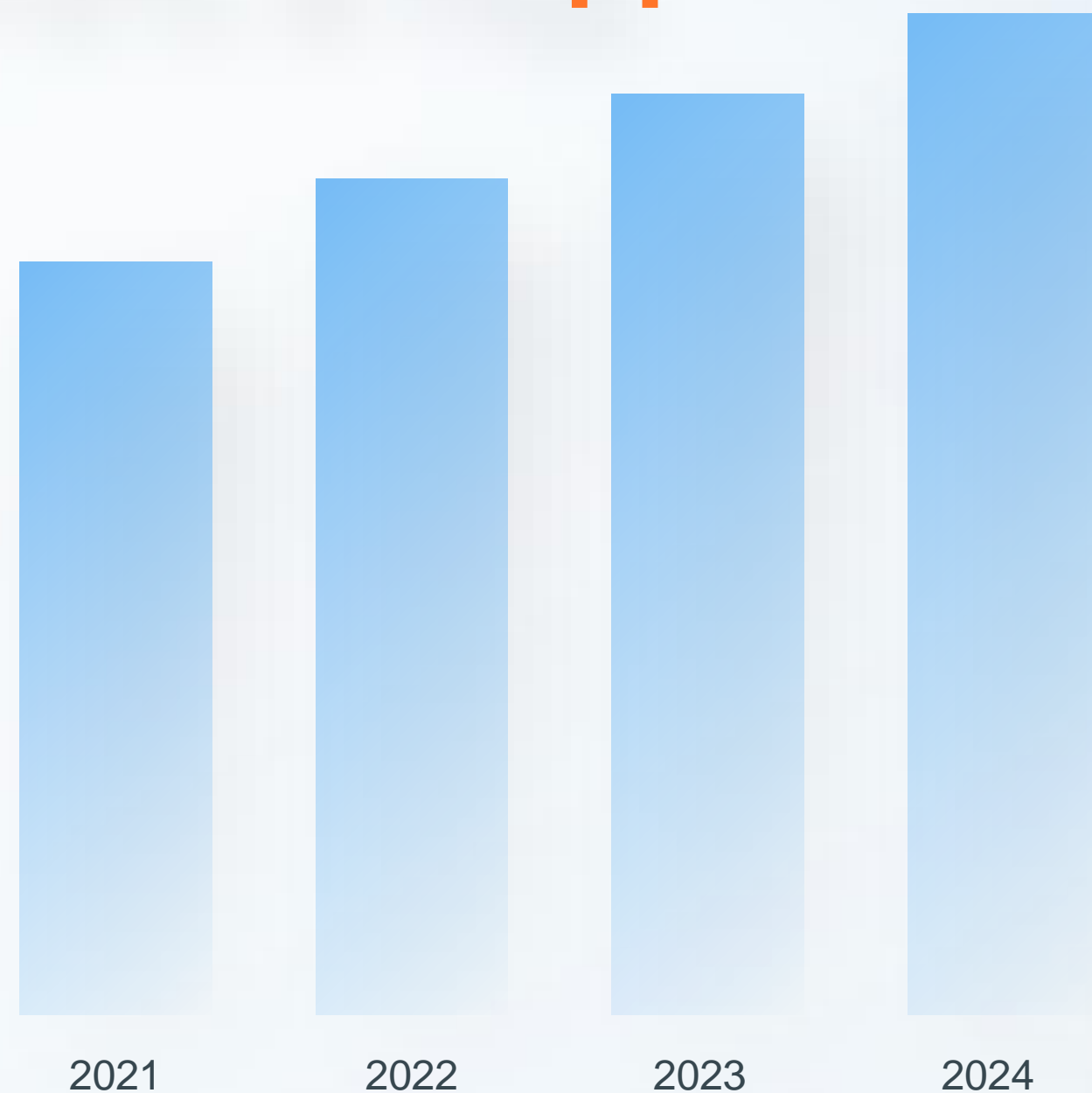
- Комплексные решения для нестандартных проектов. Возможность доработки под нужный функционал
- Продукты напрямую интегрируются с российскими CRM-системами (1С, Битрикс24, AmoCRM и др.)



Прогноз роста рынка в ближайшие годы



+2% В ГОД



10%

от общего оборота ритейла превысила впервые онлайн-торговля по итогам 2022 году

78%

рост количества заказов в интернет-магазинах и на маркетплейсах. В денежном выражении рынок вырос на 47%

Рост покупательской активности в сегменте FMCG-ритейла

- ✓ Первой реакцией на кризис стали массовые закупки, создание продуктового запаса. За первую неделю марта продажи товаров FMCG в денежном выражении выросли на 20% по сравнению с первой неделей февраля
- ✓ Если говорить про онлайн-ритейл, то ничего не поменялось: в e-grocery в 2021 году оборот был порядка 330 млрд руб., а рост год к году – 148%
- ✓ Но темпы этого роста скоро замедлятся за счет того, что количество денег в кошельке сжимается: инфляция превратила 100 руб. = 80 руб.



Структура обращений по каналам коммуникаций, итоги 2022



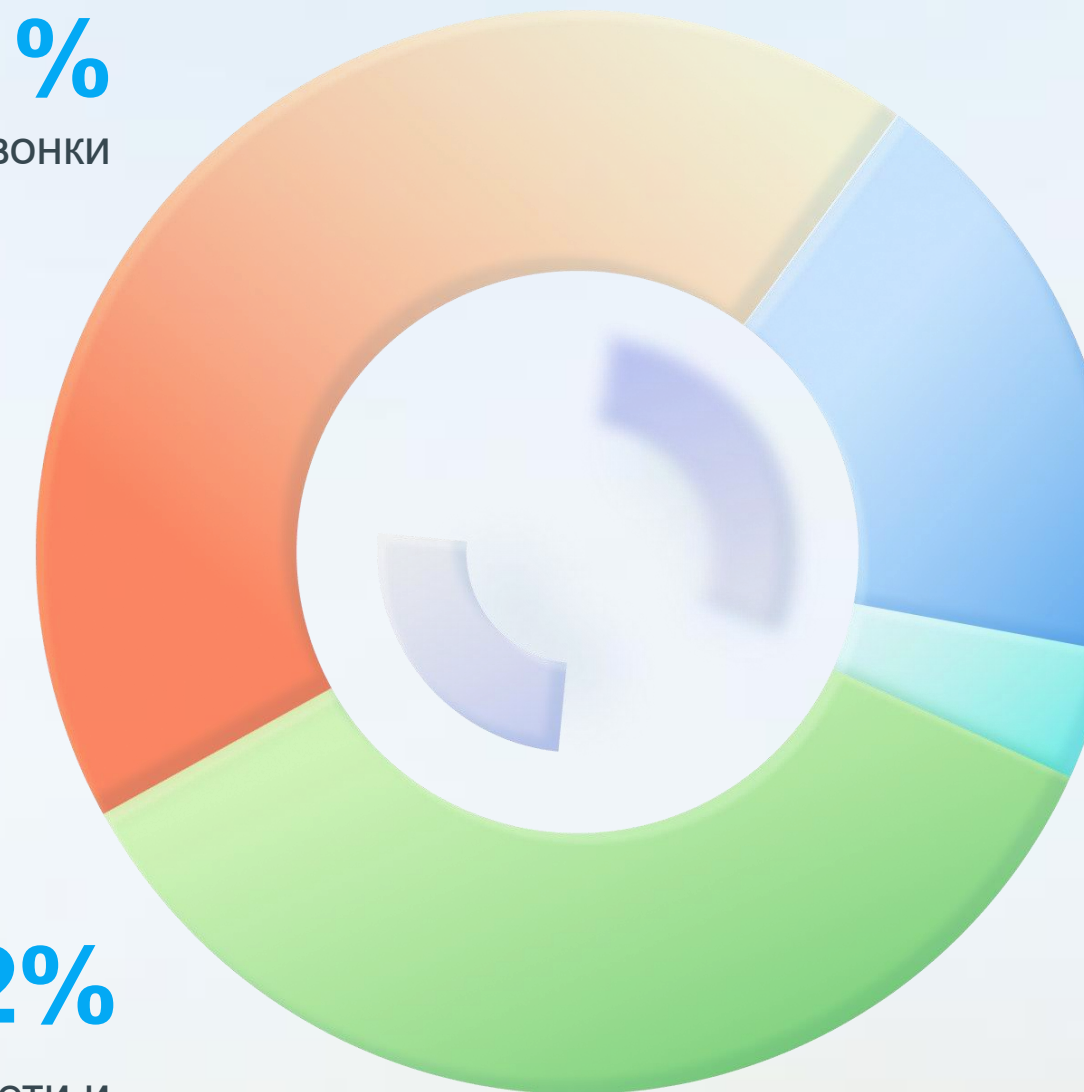
Основные векторы развития электронных продаж

- Конкуренция за внимание покупателя
- Укрепление позиций с помощью разных каналов коммуникаций
- Снижение CPL и оптимизация расходов на маркетинг



Звонок остается ключевой формой обращения

43,1%
Звонки



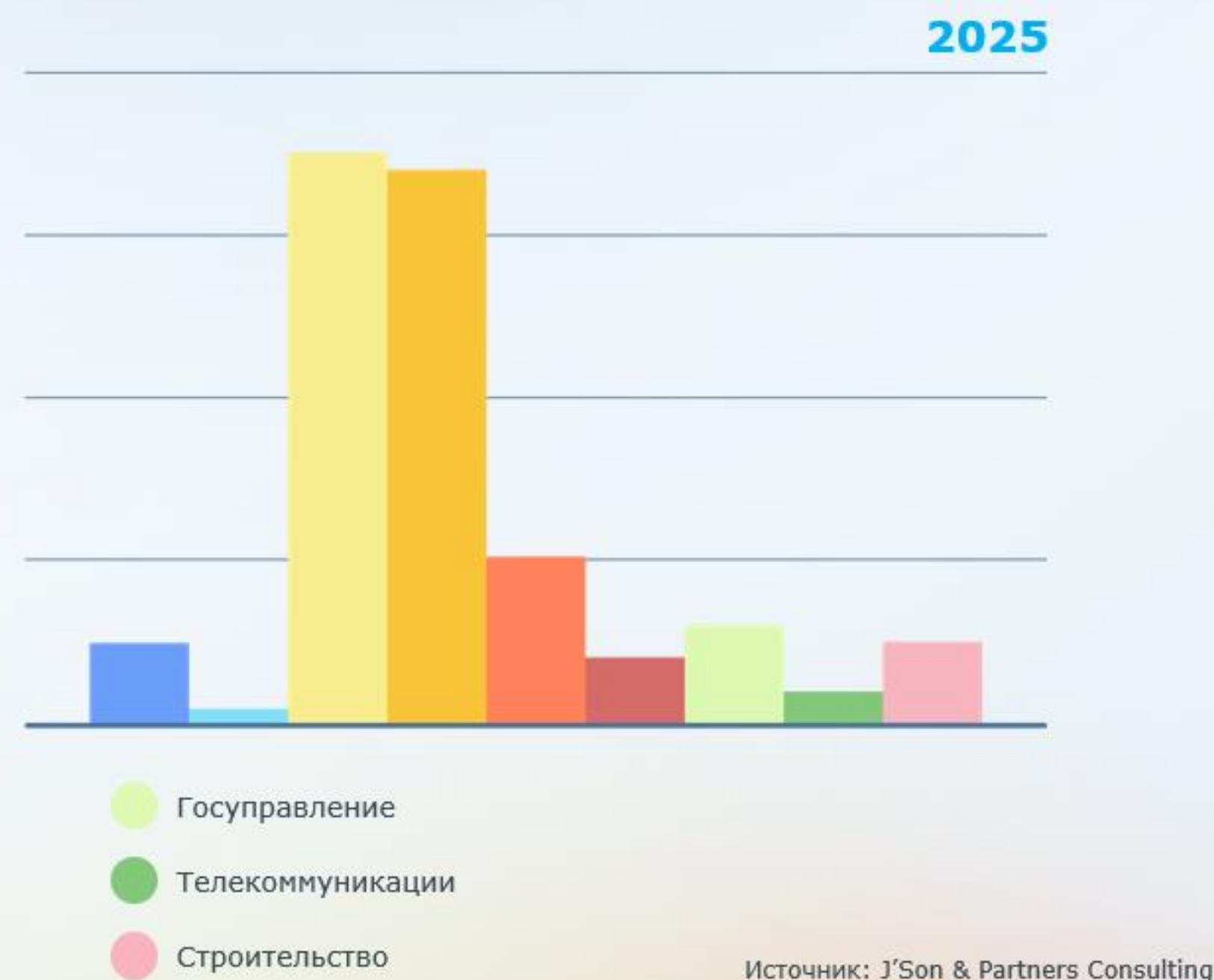
17,8%
Онлайн-заказы

3,9%
Заявки на сайте

35,2%
Соцсети и мессенджеры

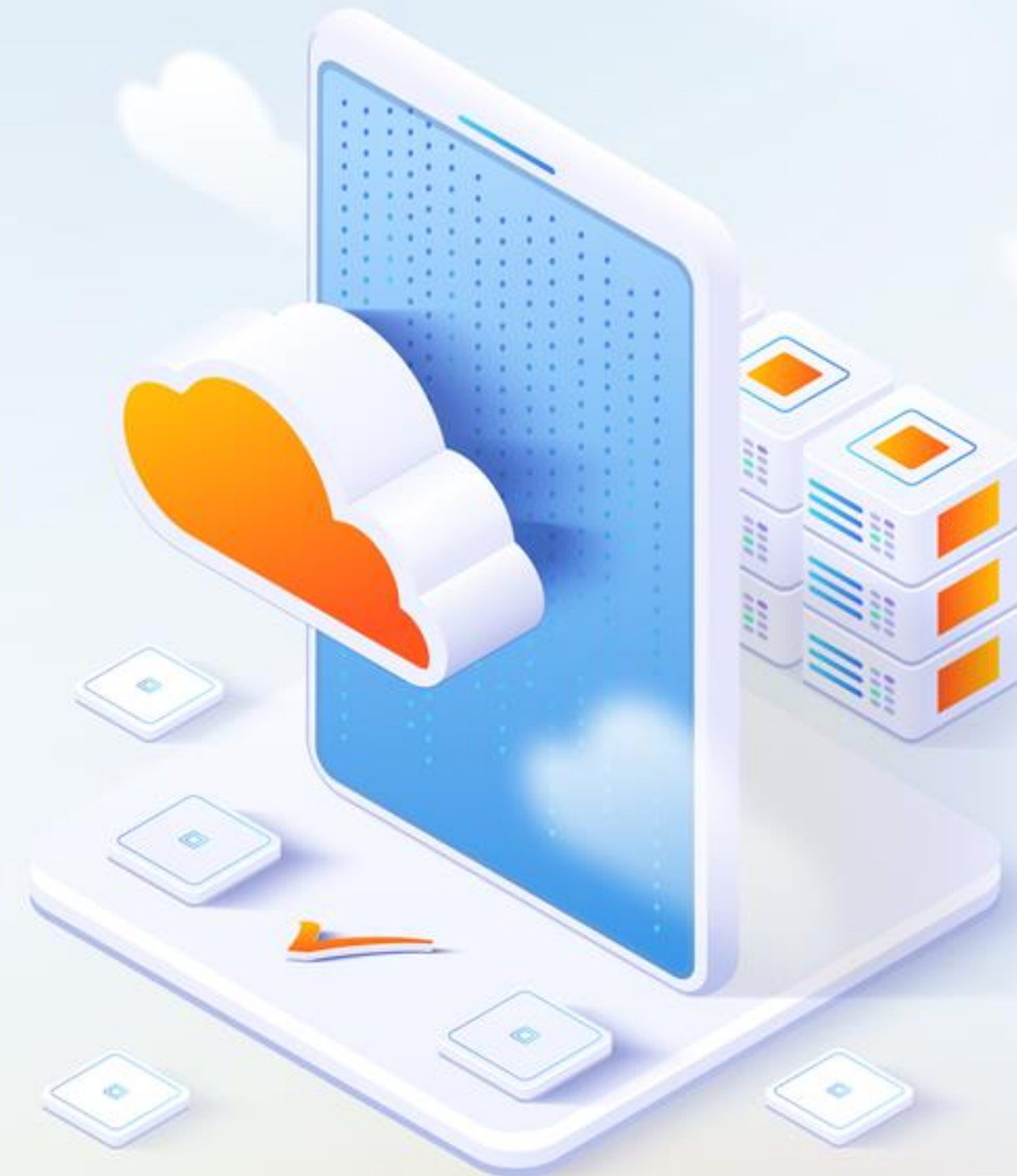
Торговля по-прежнему в числе лидеров по объему использования инструментов облачной телефонии

Прогноз отраслевой структуры потребления ВАС в денежном выражении, %
2025 год в сопоставлении с фактом за 2020 год



Облачная телефония и Контакт-центр

- ✓ Прозрачные метрики по коммуникациям
- ✓ Многофункциональная аналитика звонков
- ✓ Интеграции с основными системами
- ✓ Высокая пропускная способность



50-60%

заказов в интернет-магазинах покупатели совершают через телефон

80/20

стандарт работы колл-центра, когда на 80% звонков операторы отвечают в течение 20 сек

18%

через 2 месяца после внедрения Контакт-центра продажи увеличиваются на 2% и на 18% через 1,5 года

Ключевые продукты MANGO OFFICE

Оmnиканальная платформа

- ✓ Омниканальные продажи в режиме одного окна
- ✓ Полная история общения с клиентом по всем каналам и мессенджерам
- ✓ Эффективное распределение обращений
- ✓ Статистика данных по каждому каналу

94% интернет-магазинов продают и общаются с клиентами

92%

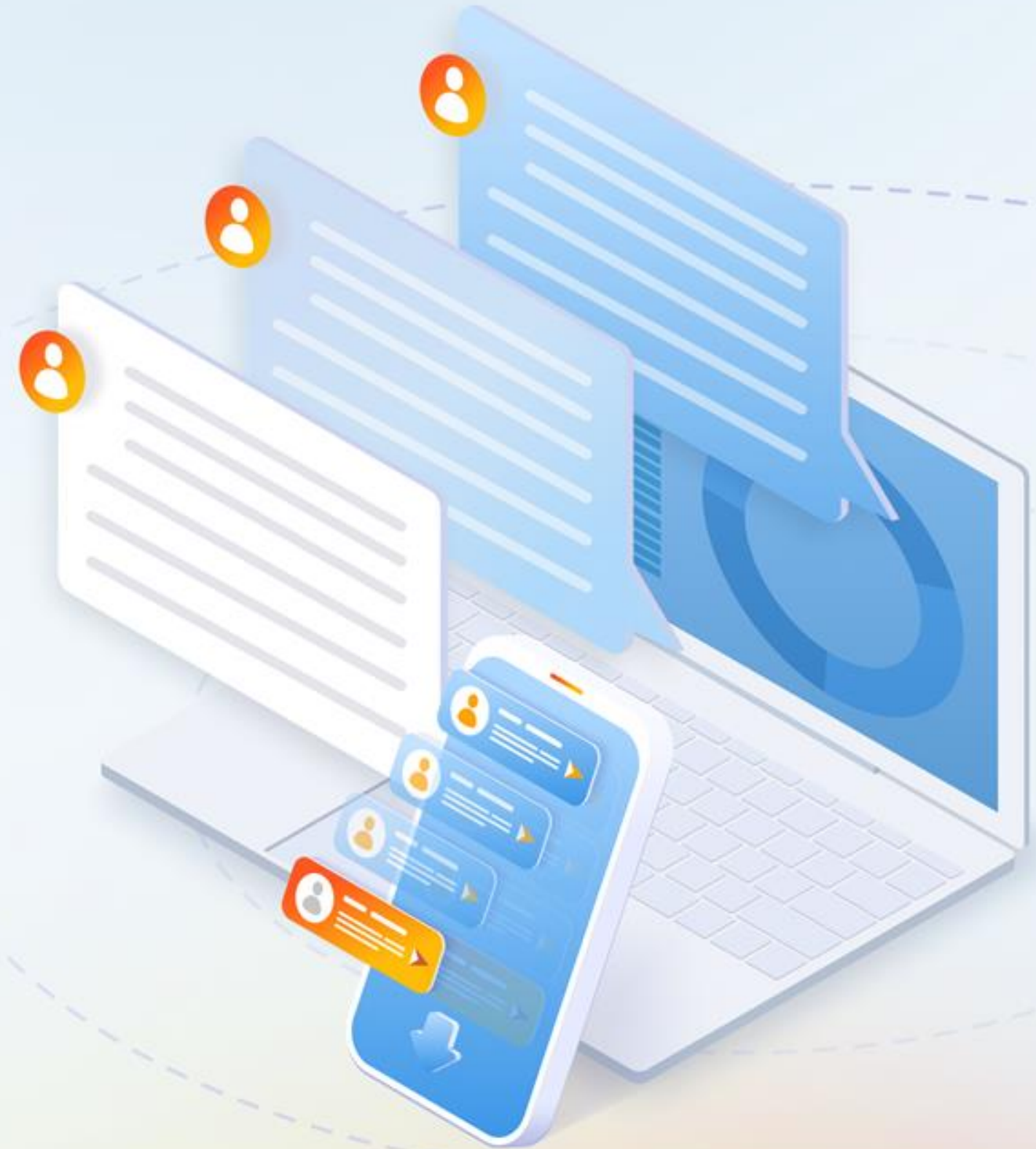
ВКонтакте

74%

Telegram

52%

Одноклассники



Речевая аналитика

- ✓ Расшифровка и автоматический анализ 100% звонков
- ✓ Оценка качества по 12 параметрам
- ✓ Визуальные отчеты по каждому сотруднику
- ✓ Мгновенные оповещения о проблемах с клиентом



Интернет-магазин «1000 печей»

Задача

- Анализ покупательского спроса
- Выявление узких мест в коммуникациях между менеджером и клиентом

Решение

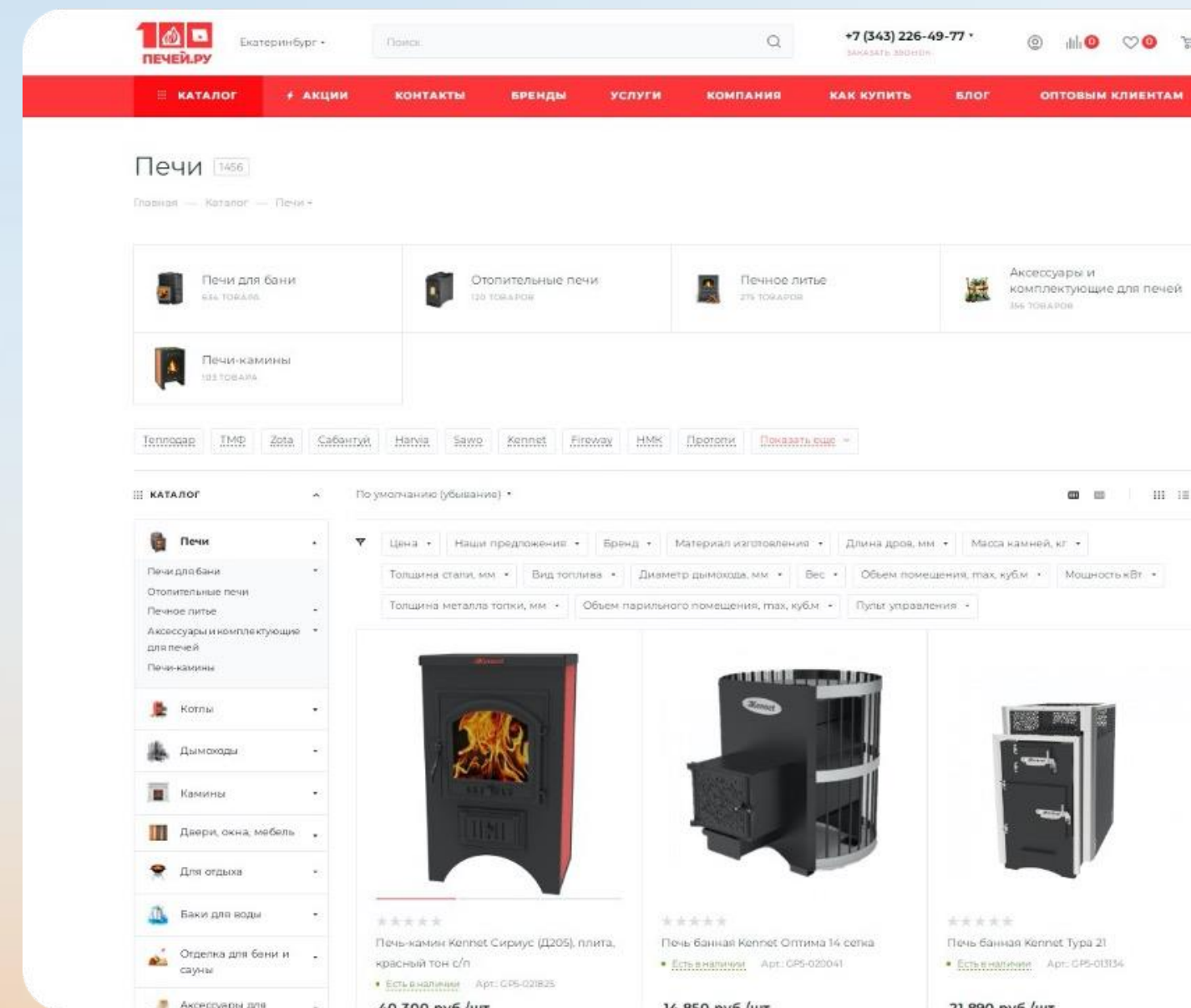
Виртуальная АТС

Речевая аналитика



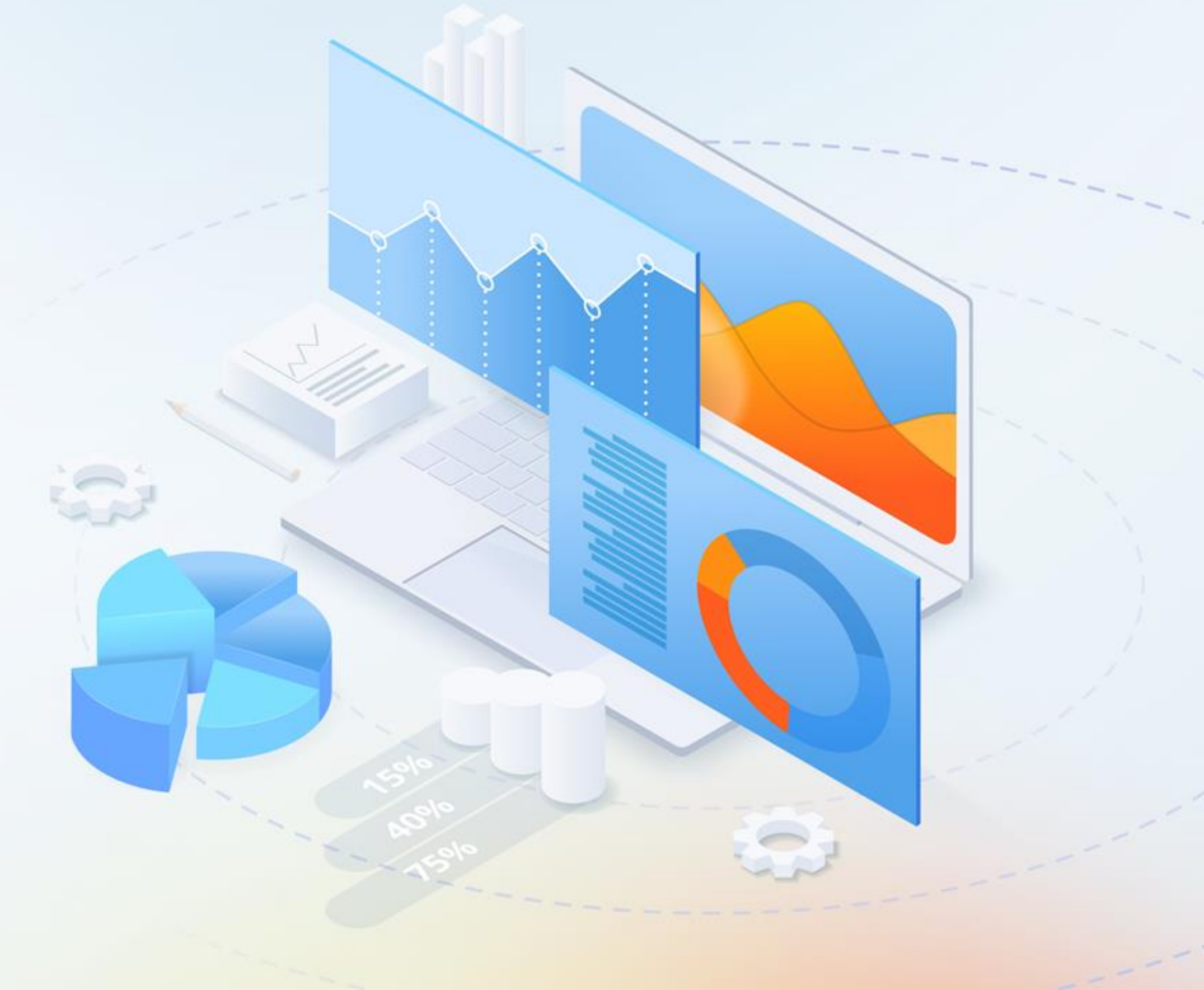
Результат

- Провели анализ упущенной выгоды
- Оптимизировали логистику



Динамический коллтрекинг

- ✔ Мультиканальная аналитика
- ✔ Детальная аналитика по CJM, ARPU и ROMI
- ✔ История интересов клиента в режиме онлайн



Задача

- Детализация карты пути клиента CJM
- Снижение CPL
- Эффективное распределение бюджета

Решение

Динамический коллтрекинг

Сквозная аналитика от рекламного канала до ROMI

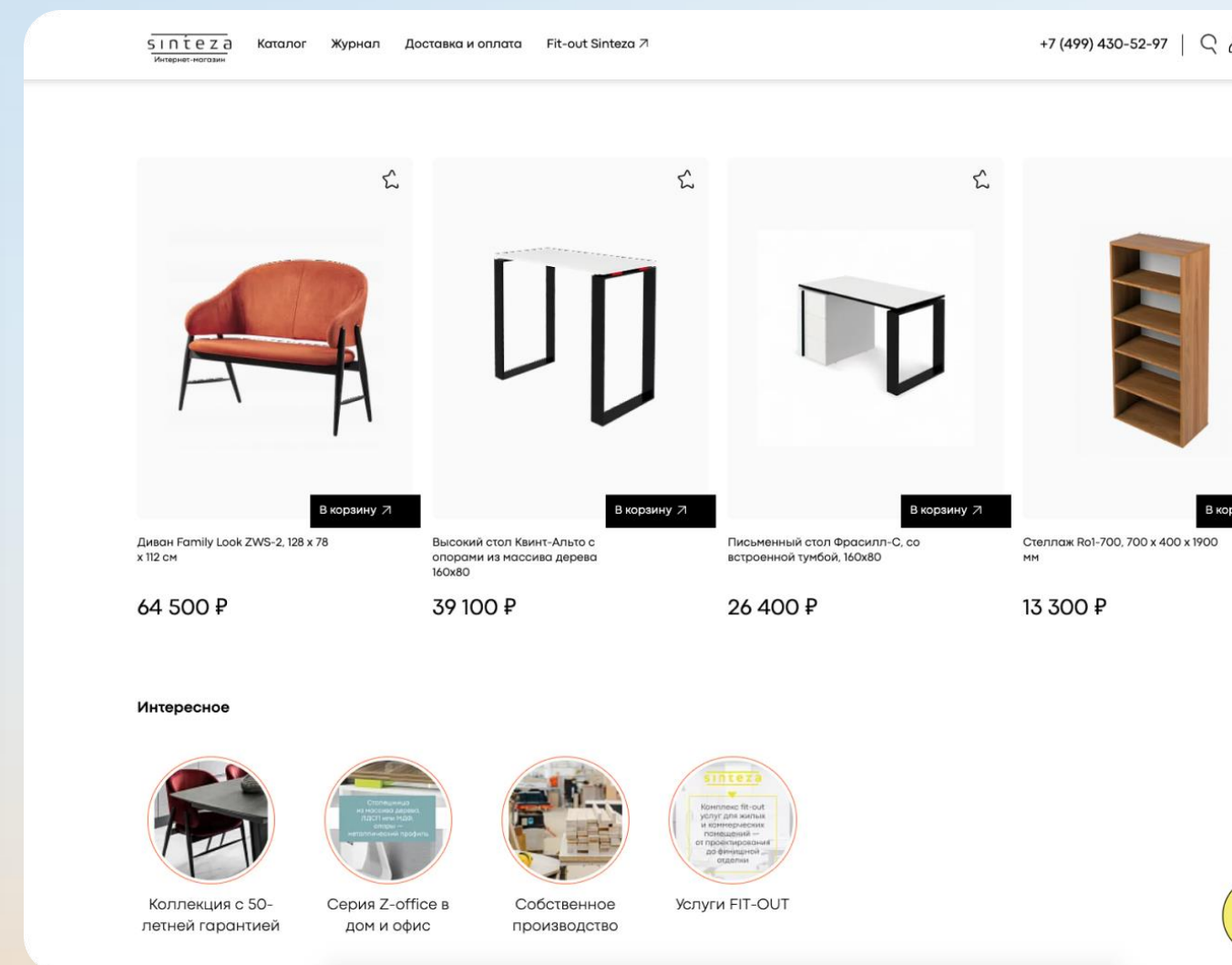
Мультиканальная аналитика

Интеграция ДКТ и Контакт-центра



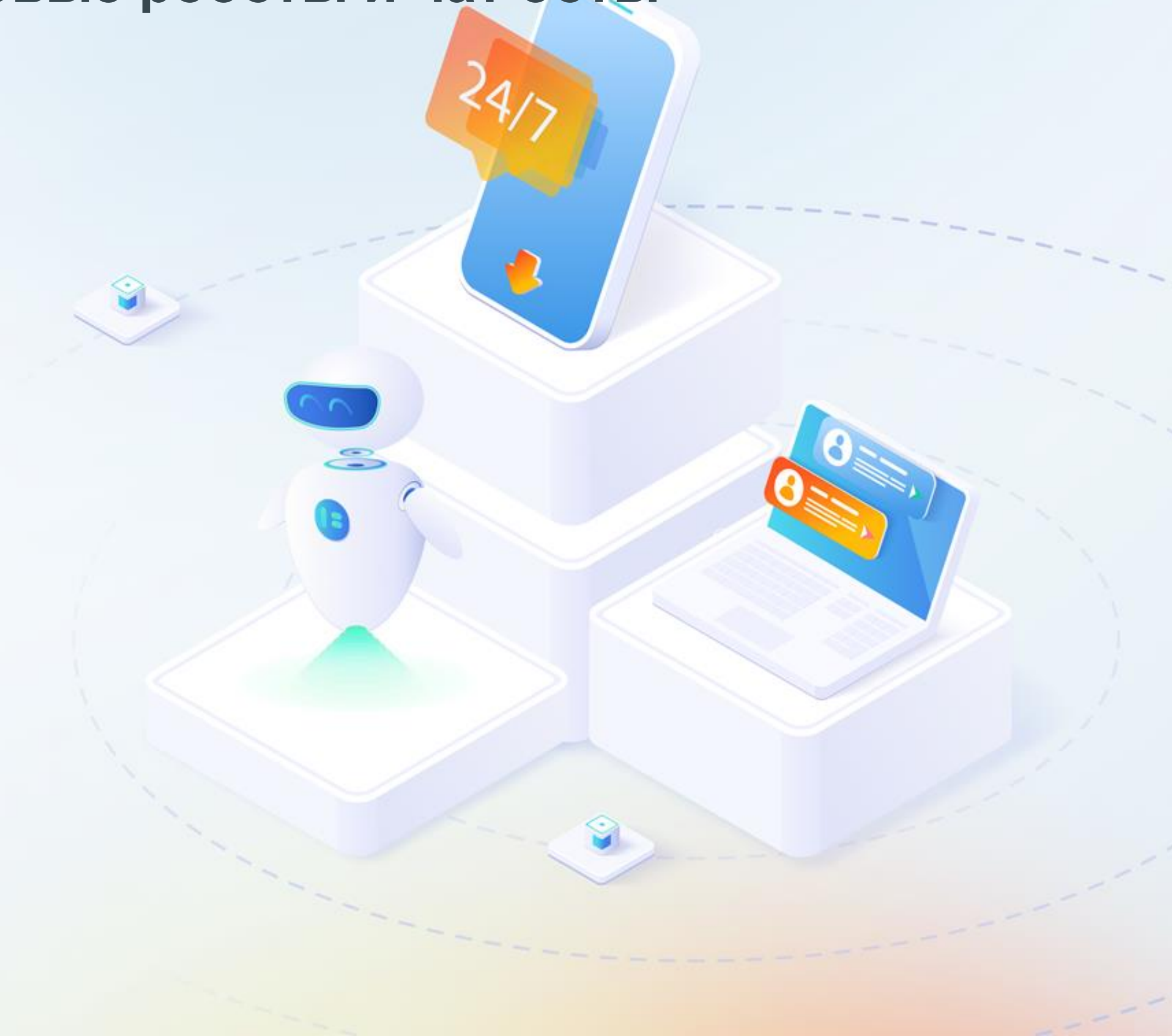
Результат

- Повышение эффективности воронки за счет недорогих лидов
- Снижение количества потерянных обращений
- Систематизация работы с покупателями



Голосовые роботы и чат боты

- ✔ Сбор обратной связи о качестве обслуживания
- ✔ Информирование клиентов
- ✔ Анализ NPS
- ✔ Оптимизация ФОТ



Вкальваюць роботы, счастлив человек!

Видео с заказчиком





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



Спасибо за внимание!

Отсканируйте QR-код
и получите диагностику бизнес-процессов



8005



mango-office.ru



t.me/mango_office