

Тренды будущего – инструменты для **роста** продаж в **retail**



АННА ШАКИРЗЯНОВА,
ПРОДУКТОВЫЙ МАРКЕТОЛОГ MANGO OFFICE



О КОМПАНИИ

55 ТЫС.

компаний-клиентов

21

год на рынке

99,9%

отказоустойчивость

100

городов в России

24/7

техподдержка

№ 1*

лидер рынка
виртуальных АТС

300

разработчиков
в команде

4 МЛН

звонков в день совершают
наши клиенты

MANGO OFFICE – российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка Виртуальных АТС.

Компания создает технологичные продукты для отраслей реального сектора экономики. В продуктовой линейке MANGO OFFICE более 100 решений класса Unified Communications.

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

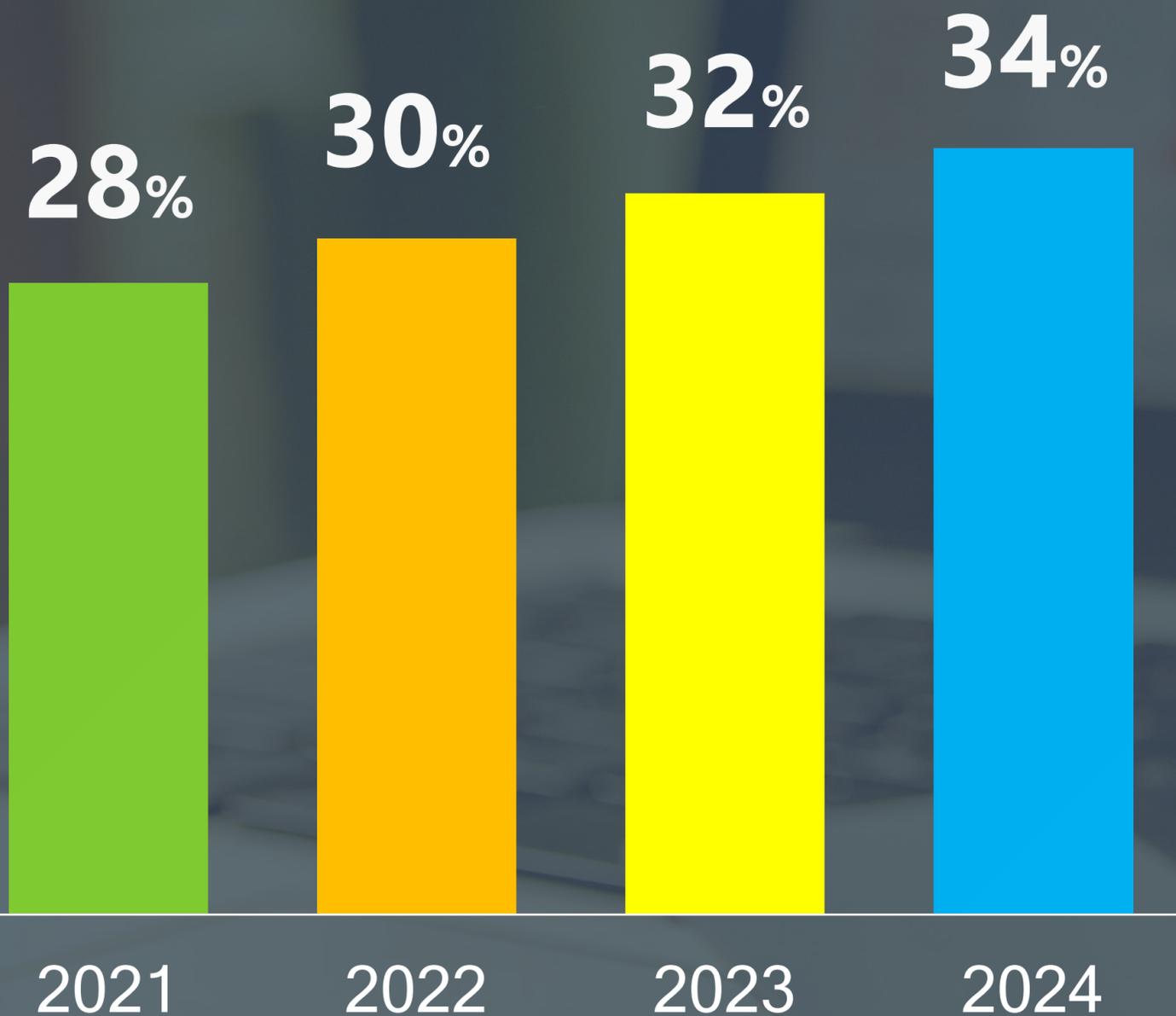
- Серверное оборудование размещено на российских площадках, имеющих Tier 3 с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности.
- Все работы и меры по обеспечению информационной безопасности проводятся в соответствии с российскими стандартами и лучшими мировыми практиками.



Расширенный функционал

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

РОСТ РЫНКА В БЛИЖАЙШИЕ 4 ГОДА



10%

от общего оборота ритейла превысила впервые онлайн-торговля в 2020 году

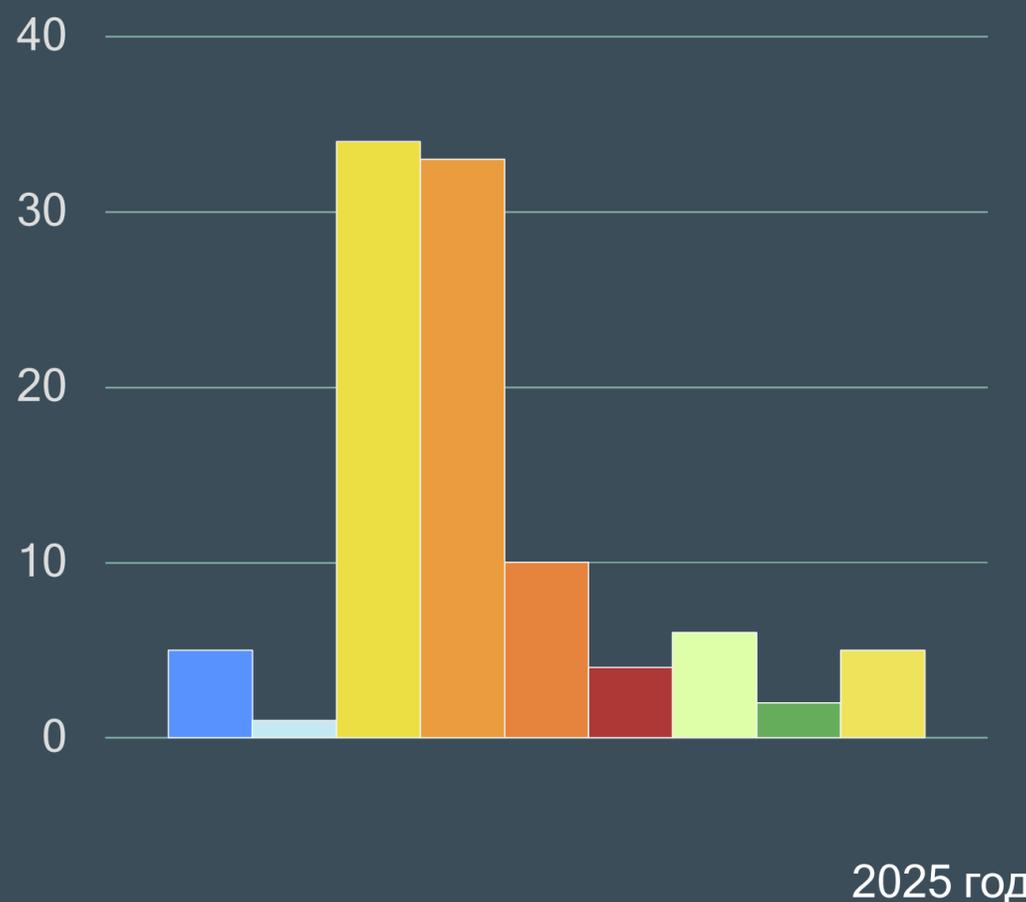
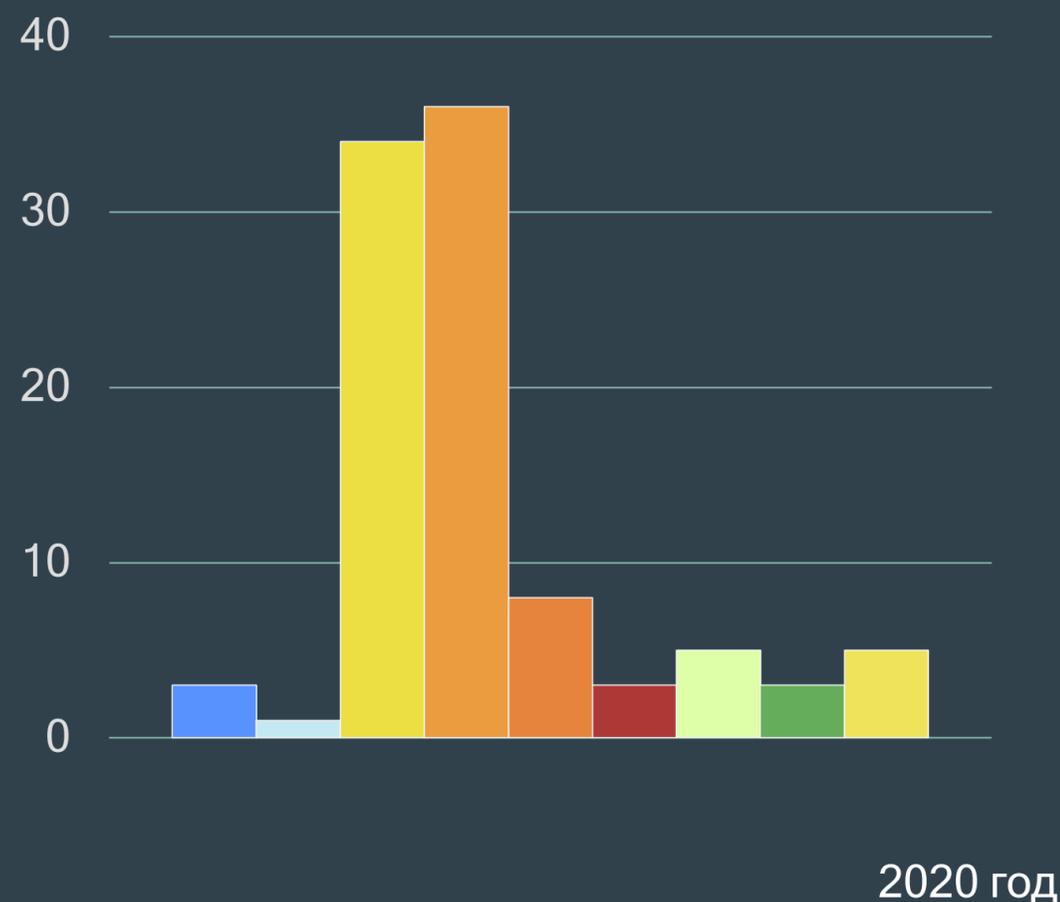
78%

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

ТОРГОВЛЯ ПО-ПРЕЖНЕМУ В ЧИСЛЕ ЛИДЕРОВ

ПО ОБЪЕМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ ОБЛАЧНОЙ ТЕЛЕФОНИИ

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



- Торговля
- Услуги (без финансовых и телекоммуникационных)
- Госуправление
- Промышленность и ТЭК
- Транспорт
- Сельское хозяйство
- Строительство
- Финансовые организации
- Телеком

ТЕХНОЛОГИИ ДОСТИЖЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

Партнерская программа

Виртуальная АТС

Mango Talker

Martech

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Коллтрекинг

Контроль качества

Роботы

Контакт-центр

Сделки

Речевая аналитика

Интеграции

Гибридное облако

ОБЛАЧНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР

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



От **50%** До **60%**

заказов в интернет-магазине
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% 1,5 года - на 18%*



MANGO
OFFICE

МУЛЬТИ КАНАЛЬНЫЙ ЧАТ

- ✓ 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

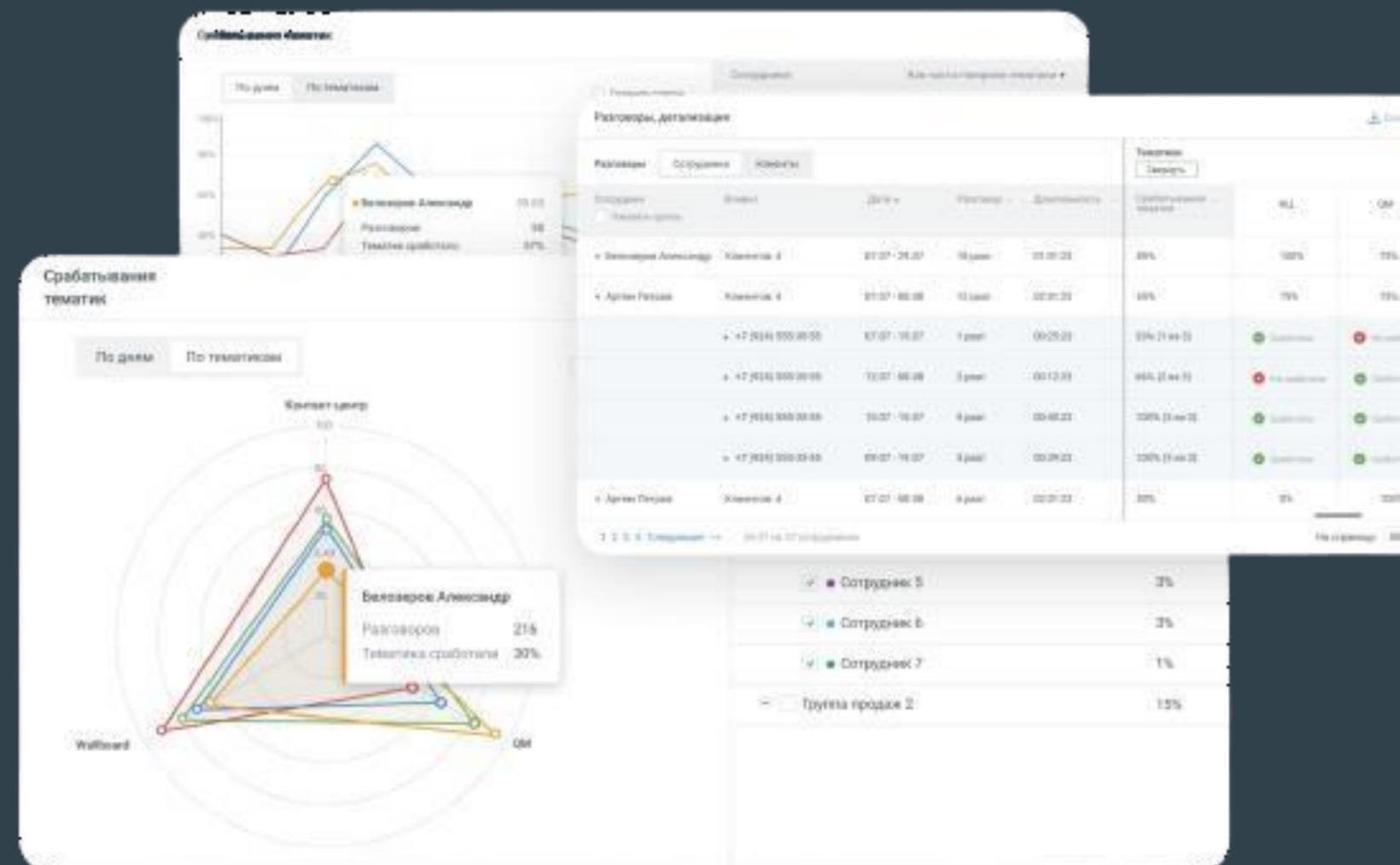
74% Telegram

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

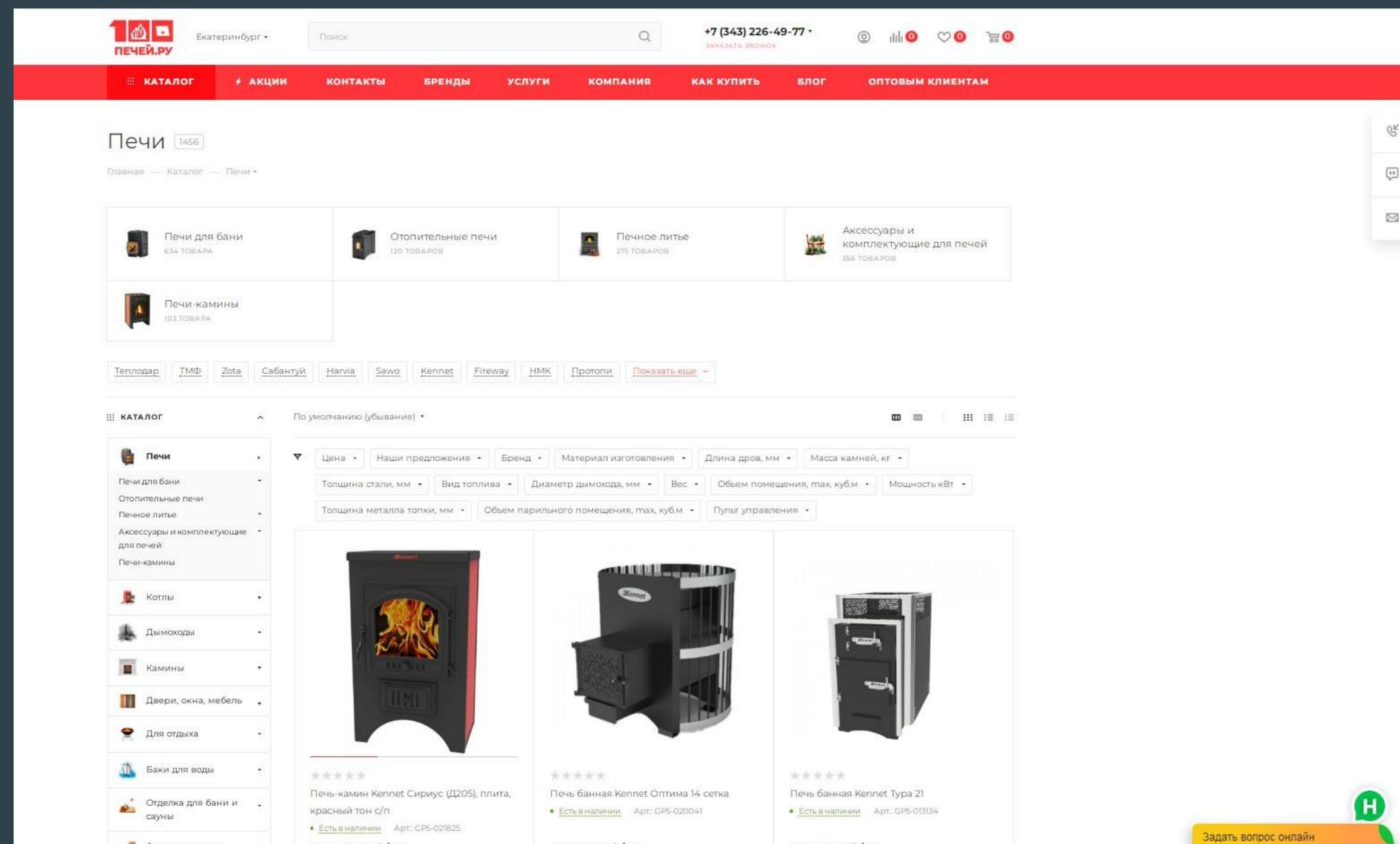


КЕЙС ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА 1000 ПЕЧЕЙ

Результат

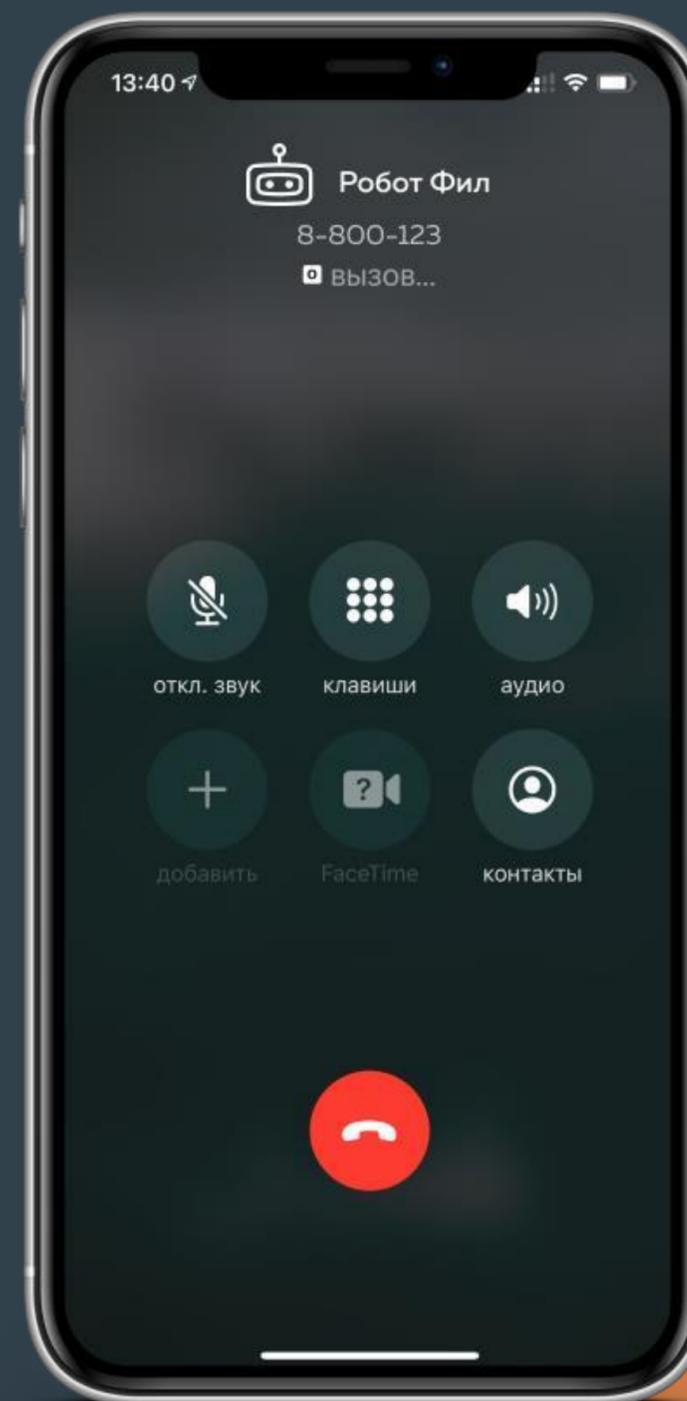
✓ Провели анализ упущенной
выгоды

✓ Оптимизировали логистику



ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

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



КЕЙС КОМПАНИИ SINTEZA

Задача

- Детализация CJM
- Снижение CPL
- Эффективное распределение бюджета

Результат

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

Решение

Динамический коллтрекинг

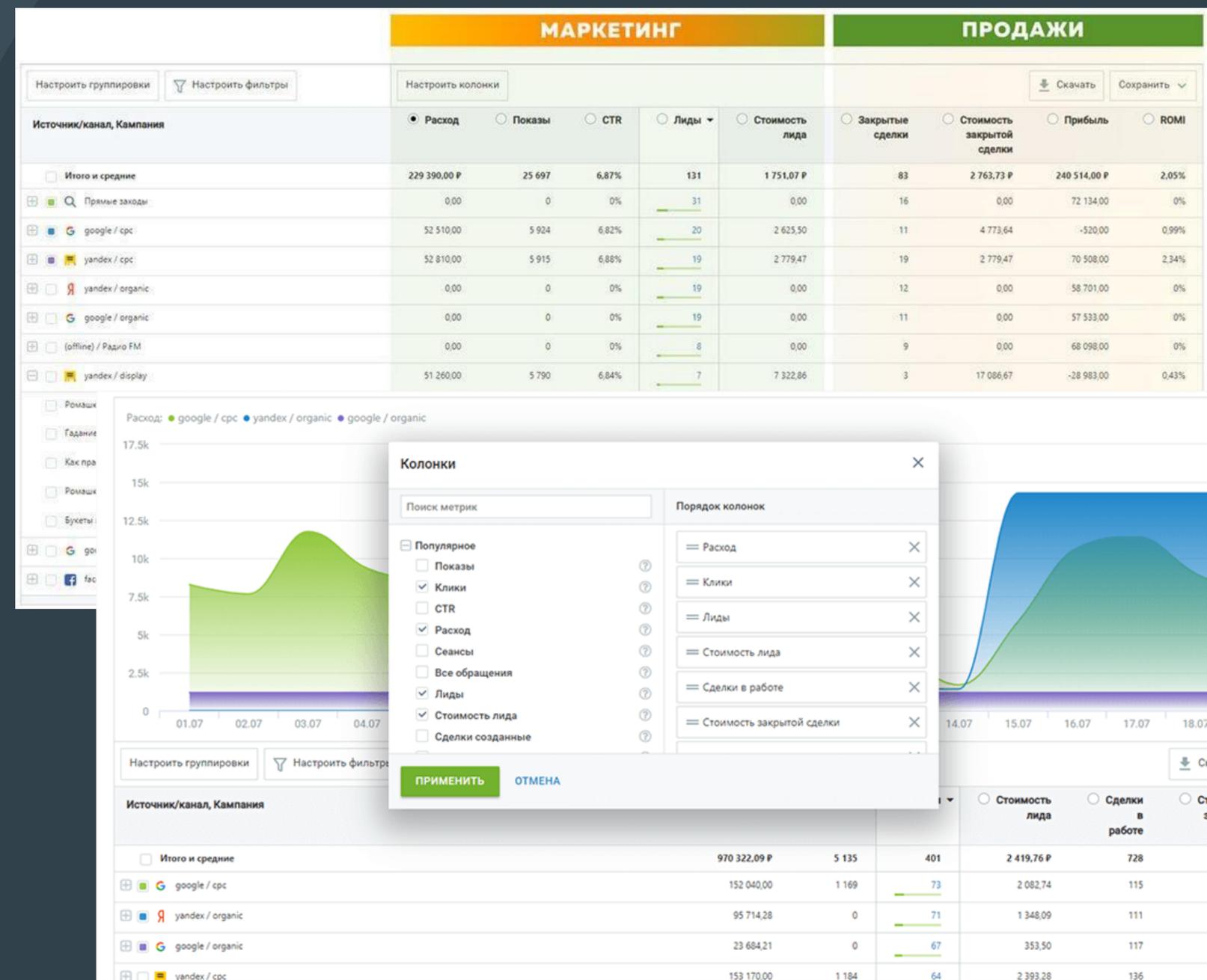
Сквозная аналитика
от рекламного канала до ROMI

Мультиканальная аналитика

Интеграция ДКТ и
Контакт-центра

ДИНАМИЧЕСКИЙ КОЛЛТРЕКИНГ

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



The screenshot displays the MANGO OFFICE analytics interface. At the top, there are two main sections: 'МАРКЕТИНГ' (Marketing) and 'ПРОДАЖИ' (Sales). Below these, there are controls for 'Настроить группировки' (Configure groupings), 'Настроить фильтры' (Configure filters), and 'Настроить колонки' (Configure columns). The main data table shows various metrics for different marketing channels and campaigns. A chart below the table visualizes the data, and a 'Колонки' (Columns) configuration window is open, allowing users to select and order the metrics displayed in the table.

Источник/канал, Кампания	МАРКЕТИНГ					ПРОДАЖИ				
	Расход	Показы	CTR	Лиды	Стоимость лида	Закрытые сделки	Стоимость закрытой сделки	Прибыль	ROMI	
Итого и средние	229 390,00 Р	25 697	6,87%	131	1 751,07 Р	83	2 763,73 Р	240 514,00 Р	2,05%	
Прямые заходы	0,00	0	0%	31	0,00	16	0,00	72 134,00	0%	
google / cpc	52 510,00	5 924	6,82%	20	2 625,50	11	4 773,64	-520,00	0,99%	
yandex / cpc	52 810,00	5 915	6,88%	19	2 779,47	19	2 779,47	70 508,00	2,34%	
yandex / organic	0,00	0	0%	19	0,00	12	0,00	58 701,00	0%	
google / organic	0,00	0	0%	19	0,00	11	0,00	57 533,00	0%	
(offline) / Радио FM	0,00	0	0%	8	0,00	9	0,00	68 098,00	0%	
yandex / display	51 260,00	5 790	6,84%	7	7 322,86	3	17 086,67	-28 983,00	0,43%	

Колонки

Поиск метрик

Порядок колонок

- Расход
- Клики
- Лиды
- Стоимость лида
- Сделки в работе
- Стоимость закрытой сделки

Популярное

- Показы
- Клики
- CTR
- Расход
- Сеансы
- Все обращения
- Лиды
- Стоимость лида
- Сделки созданные

ПРИМЕНИТЬ ОТМЕНА

ПРИГЛАШАЕМ ПОСЕТИТЬ ИНТЕРАКТИВНУЮ ЭКСКУРСИЮ ПО ПРОДУКТАМ MANGO OFFICE (ССЫЛКА В QR-КОДЕ)





8 800 555 55 22

mango@mangotele.com

mango-office.ru

Спасибо за внимание!

Будем рады сотрудничеству!



Анна Шакирзянова

Продуктовый маркетолог MANGO OFFICE