



облачные
бизнес-
коммуникации

Отпи робот, как механизм оптимизации бизнес процессов: сегменты, кейсы



Антон Артемов

Руководитель продуктового направления

MANGO OFFICE - облачная платформа для бизнес-коммуникаций

120

городов в России

60 000

компаний-клиентов по всей России

500 000

пользователей

300

готовых интеграций

4 млн

звонков в сутки совершают наши клиенты

22 года
на рынке



24/7

техподдержка клиентов

300

разработчиков в команде

24

дата-центра по всей стране уровня Tier III

99,9%

уровень отказоустойчивости сервисов

№1

среди провайдеров ВАТС и IP-телефонии

в рейтинге Market.CNews за 2022 год

Топ-5

крупнейших поставщиков SaaS-решений России

источник: CNews Analytics, 2022 год

Топ-100

рейтинг работодателей Head Hunter

Топ-100

крупнейших ИТ-компаний России

источник: CNews Analytics, 2023 год

Omni робот

No-Code СМБ

No-Code зрелый **97%**

- ✓ готовые сценарии
- ✓ готовые интеграции (<300)
- ✓ наглядная отчетность
- ✓ быстрое создание и внедрение
- ✓ поддержка 27/7

Enterprise

- ✓ «под ключ»
- ✓ умный: AI/ML
- ✓ встраивается в существующую инфраструктуру
- ✓ сценарии любого уровня сложности



Переход
между каналами

Медицина

Цель

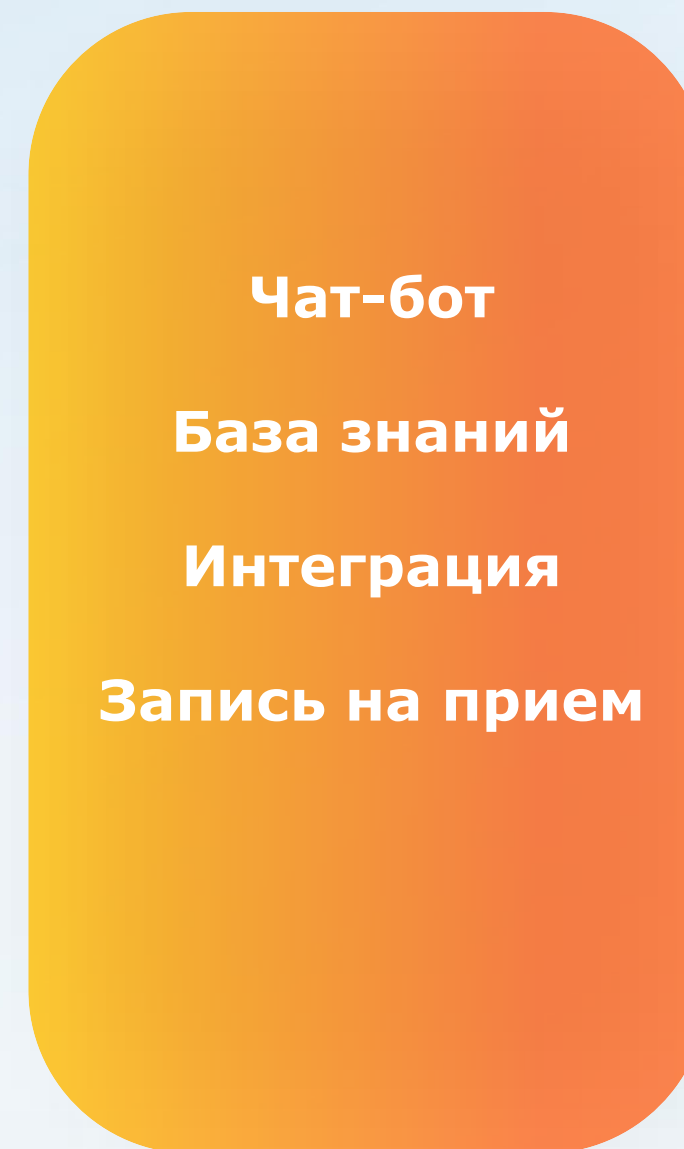
- Оптимизация рутинного процесса записи на прием к специалистам

- Выстраивание процесса оперативной консультации пациентов по симптомам 24/7

Решение

- **Разработка и внедрение формы автоматической записи интегрированная в CRM клиники, подсвечивающая свободные окна у специалиста, с возможностью внесения корректировок**

- **База знаний клиента, в которой бот дает рекомендации исходя из контекста запроса пациента**



35% клиентов предпочитает запись через бот
12% клиентов записываются к врачу по рекомендациям системы

АВТО

Цель

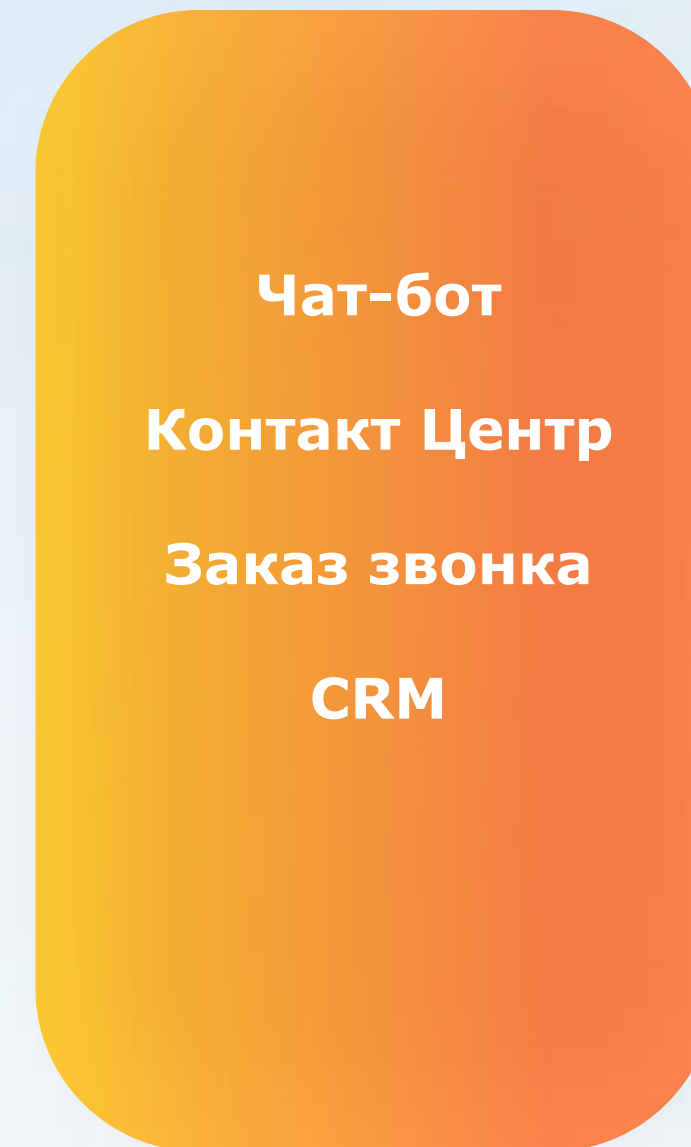
- Удержание в канале внимания

-
- Отток лидов при обращении в нерабочее время

Решение

- **Поддержка клиента в канале до освобождения оператора, консультация по типовым вопросам**

- **Оперативная ОС в нерабочее время, запись на прием, заказ звонка или чата в рабочее время**



93% сократился отток клиентов, не дождавшихся ответа оператора
30% чаще удалось связаться с посетителями, обращавшимися в нерабочее время

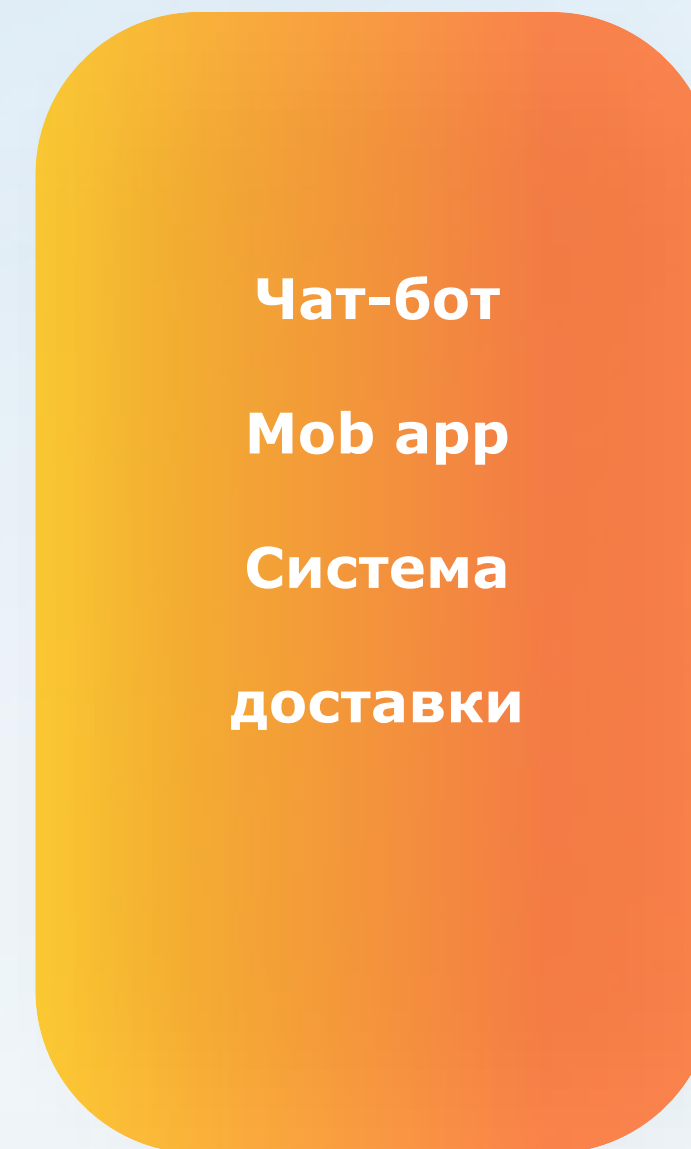
E-commerce

Цель

- Сокращение обращений на оператора по типовым вопросам

Решение

- Уточнения статусов, комментарии для курьера, переносы



80 % обращения клиентов обрабатывает бот

Производственные компании

Цель

- Снижение нагрузки на бухгалтерию и кадровые службы в пиковые моменты. Отсутствие контроля сотрудников, согласно KPI

-
- Упрощение сложных процессов согласования доступов для сотрудников

Решение

- **Внутренняя маршрутизация вызовов и информирование пользователей**

- **Боты для согласования внутренних регламентов и доступов**

Чат-бот
Интеграция
Внутренняя ERP

47% сократилось время ожидания на линии сотрудников
68% сократилось время внутреннего согласования

HR

Цель

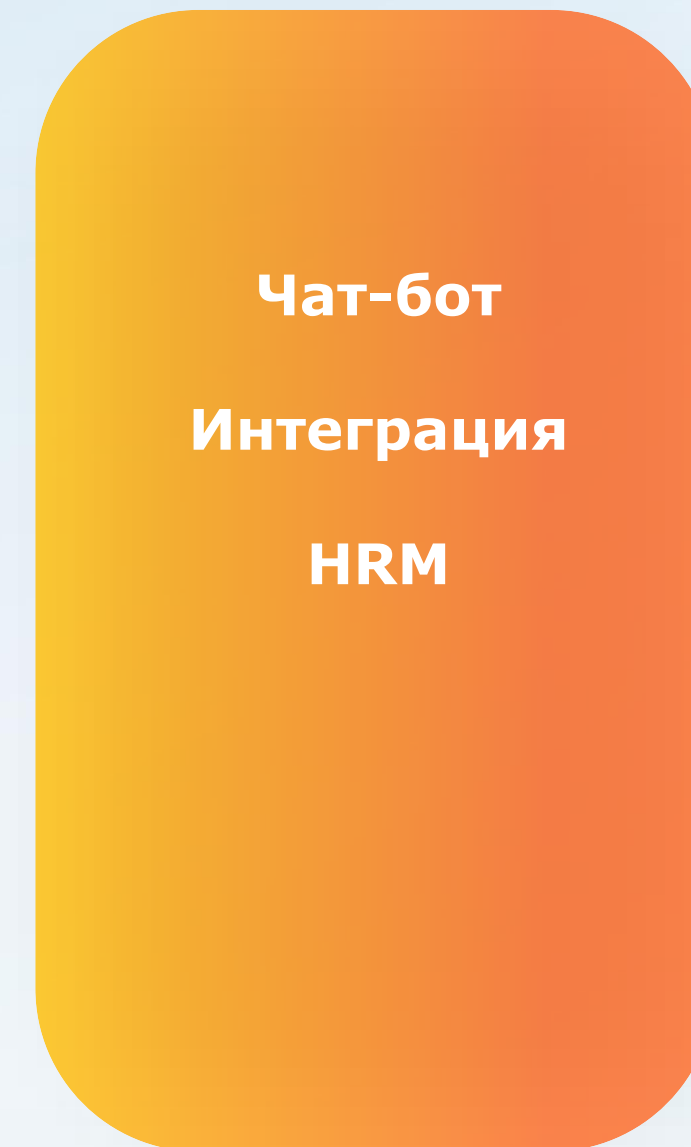
- Оптимизировать рекрутинг кандидатов с подбором вакансий

-
- Внедрить боты для адаптации сотрудников

Решение

- **Рекрутинг кандидатов с подбором вакансий и первичное анкетирование**

- **Выстраивание с помощью ботов адапционных сценариев для новичков по актуальным запросам**



820 кандидата из 1584 позиций были подобраны бот-анкетированием
19% сократилось обращение к HR по типовым запросам

Pandora — калужское предприятие, которое занимается разработкой и производством охранно-противоугонной автомобильной электроники, сервисных автомобильных устройств и телеметрических комплексов

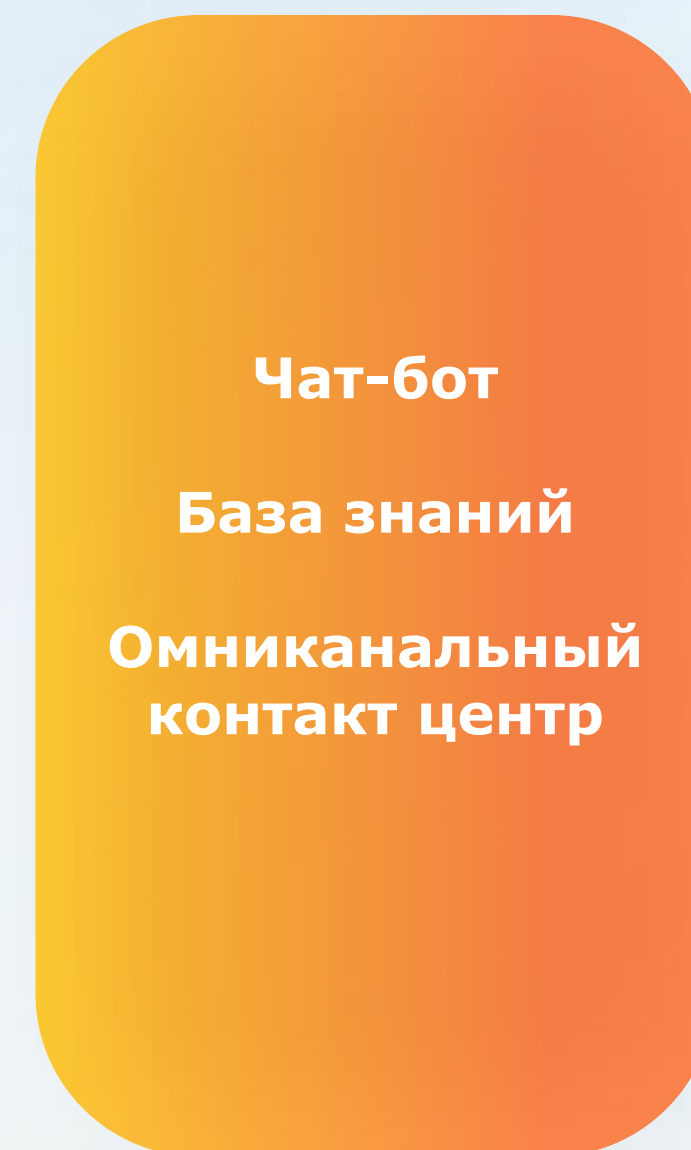


Проблема

- Снизить количество пропущенных звонков
- Разгрузить входящую линию, переводом общения в текстовые каналы
- Потребность автоматизировать процесс консультации пользователей

Решение

- **Часть звонков перенаправляется на чат-бота с согласия клиента**
- **Часть обращений обрабатывает чат-бот**
- **Выстраивание сценария интеграции базы данных компании и запросов от клиентов**



200 с лишним пользователей в октябре 2023 года решили вопросы с помощью чат-бота
150 - в первой половине ноября 2023



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Спасибо за внимание!

☎ 8 800 555 55 22

🌐 mango-office.ru

@ mango@mangotele.com

📩 t.me/mango_office

