



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

HOLODILNIKRU
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЛЮБОЙ ТЕХНИКИ

Создание коммуникационной экосистемы для флагмана e-commerce



Константин Бабкин

Директор департамента по работе
с крупным бизнесом



MANGO OFFICE

российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и отечественного рынка омниканальных решений.

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

№1

лидер рынка
облачных АТС

21

год на рынке облачной
телефонии

99,9%

отказоустойчивость

60 тыс

компаний клиентов
по всей России

100

городов в России

500 тыс

пользователей

4 млн

звонков в день совершают
наши клиенты

300

разработчиков
в команде

24/7

техподдержка
и обслуживание клиентов

* в рейтинге Market.CNews за 2021 год

* по доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2021 год

HOLODILNIK.RU

российский интернет-магазин бытовой техники и электроники, основанный в 2003 году.

Наша основная задача — сделать путь покупателя от выбора товара до получения заказа максимально простым и удобным.

Многолетний опыт работы на российском интернет-рынке и долгосрочные отношения с деловыми партнерами позволяют говорить о ХОЛОДИЛЬНИК.РУ как об одном из самых надежных магазинов бытовой техники в Рунете.

ТОП 10

онлайн-ритейлеров РФ
в категории «электроника и
крупная бытовая техника»

№1

самый высокий
средний чек
по технике в стране

1,5 млн

продаж за год

20

лет работы

22

собственных магазина
в 15 городах РФ

52

представительства
в городах РФ

75 тыс

товаров в наличии

130 тыс

продаж в месяц

27 млрд

выручка за 2020 год
по данным data insight

Проблемы

- ✓ Старое неуправляемое коробочное решение, плохо расширяется по функционалу, сложно дорабатывается
- ✓ Сложность оперативной подготовки удаленных рабочих мест
- ✓ Необходимость интеграции с Retail CRM
- ✓ Быстрое подключение существующей номерной емкости стороннего оператора
- ✓ Отсутствовал контроль сотрудников по показателям KPI в связи со слабой отчетностью
- ✓ Отсутствие прозрачности в работе операторов (пропущенные звонки, длительное время ожидания ответа, негатив от клиентов)
- ✓ Большой объем нецелевого трафика, который не конвертируется в продажи (консультации, рекламации)



Критерии выбора

- ✓ Надежный продукт с номерной емкостью
- ✓ Платформа, идеально подходящая для территориально-распределенной структуры колл-центра, включающей удаленных сотрудников
- ✓ Функциональность Контакт-центра
- ✓ Готовая интеграция с CRM
- ✓ Компетенции сотрудников и вовлеченность в процесс
- ✓ Кастомизация под задачи
- ✓ Российский разработчик ПО
- ✓ Соотношение цена-качество
- ✓ Легкий доступ к тестовому контуру



Roadmap

Дата	Действие
Апрель 2021	Задача: модернизировать устаревшую инфраструктуру колл-центра
Май 2021	Изучение рынка. Идентификация ключевых решений, выбор основных игроков
Июнь 2021	Проведение встреч с демо с выбранными игроками, сравнение ценовой политики с целью отбора на пилот
Июль 2021	Пилот: цель - соответствие решения критериям выбора функциональным требованиям, бизнес-требованиям
Июль 2021	Соответствие политике информационной безопасности
Август 2021	Подведение итогов тестирования, выбор поставщика, согласование ценовой политики и условий
Октябрь 2021	Старт - подключено и обучено 35 операторов
Октябрь 2021	Подключено и настроено гибридное облако
Февраль 2022	Через 2 месяца масштабирование до 75 операторов , включение в контур телефонии сотрудников второй и третьей линии (консультации и поддержка)
Январь-февраль 2022	Доработка отчетности и правил распределения вызова на дашборде
Июль 2022	Запуск работа
Апрель 2023	Масштабирование до 125 операторов

Решения

- ✓ Создано единое омниканальное решение с применением роботов
- ✓ Успешное подключение Контакт-центра MANGO OFFICE с географически распределенными удаленными рабочими местами
- ✓ Управление и контроль удаленных сотрудников
- ✓ Готовая интеграция с CRM (сохранение истории заказов, общения с клиентами и т.п.)
- ✓ Появилась возможность в режиме онлайн отслеживать метрики выполнения сотрудниками KPI
- ✓ Сокращение времени ответа клиентам, разгрузка операторов
- ✓ Создание интеллектуального IVR с помощью подключения голосового робота MANGO OFFICE



Результаты

- ✓ Сейчас подключено **125 операторов**;
- ✓ Средний трафик в месяц: **340 тыс. звонков**;
- ✓ Повышения уровня удовлетворения (NPS) клиентов: оценка выросла с **89% до 95%**;
- ✓ Повышение эффективности работы сотрудников колл-центра **до 96%**;
- ✓ Повышения уровня качества обработки обращений (один оператор) **до 97%**;
- ✓ Рост кол-ва принятых звонков: с **91% до 99%**;
- ✓ Увеличение кол-ва перезвона по заявкам: с **90% до 98%**;
- ✓ Повышение конверсии обращение в сделки: **на 30 %**;
- ✓ Снижение % кол-ва пропущенных: **на 37%**;
- ✓ Кол-во запросов, решенных с первого раза – увеличилось **на 28%**.



Преимущества сотрудничества внедрения

- ✓ **Просто посмотреть:** Очень легкий доступ к тестовому контуру - без бюрократии, кратчайшие сроки, максимальная функциональность для тестирования, оперативность
- ✓ **Нет нерешаемых проблем:** У всех сотрудников проектных команд есть подтвержденный опыт внедрения и сопровождения крупных проектов
- ✓ **Опыт – это сила:** Большое количество кейсов по разработке и внедрению крупных проектов
- ✓ **Всегда рядом:** Техподдержка 24x7 от экспертов отрасли с дружелюбным отношением к клиенту
- ✓ **Надежный друг:** Профессиональный проектный менеджер на протяжении всего проекта
- ✓ **Чувство собственной значимости:** VIP сопровождение под индивидуальные требования заказчика



Этапы работы над проектом



Сбор команды

При работе над проектом всегда собирается индивидуальная команда состоящая из:

- ✓ Pre-Sale инженер
- ✓ Персональный менеджер проекта, для связи с клиентом
- ✓ Руководитель проекта
- ✓ Team Lead разработки
- ✓ Бизнес аналитики
- ✓ Инженер технической поддержки



Тестирование

Перед запуском проект проходит этап тестирования с целью выявления подтверждения успешности проекта и фиксации требований дальнейшей доработки продукта.



Внедрение под ключ

- ✓ Настройка личных кабинетов
- ✓ Обучение сотрудников по работе с продуктом
- ✓ Необходимые дополнительные услуги согласно договоренностям и пожеланиям клиента



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Благодарим за внимание!

Мы рады сотрудничеству и готовы
в свою очередь рассмотреть ваши
предложения



Константин Бабкин

Директор департамента по работе
с крупным бизнесом

