



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Цифровизация коммуникаций в ЖКХ



Алексей Горбунов

Руководитель макрорегиона
Северо-Запад

О компании в цифрах

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.

№1

среди провайдеров
IP-телефонии**

21

год на рынке облачной
телефонии

99,9%

уровень отказоустойчивости
сервисов

60 000

компаний-клиентов
по всей России

100

городов в России

500 000

пользователей

4 млн.

звонков в день совершают
наши клиенты

300

разработчиков в команде

24/7

техподдержка
и обслуживание клиентов

* по версии CNews Analytics за 2021 год

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

Рост рынка цифровизации ЖКХ

Как будет расти рынок цифровизации в РФ (млн.)

Среди областей цифровизации ЖКХ по опросу РАЭК лидируют:

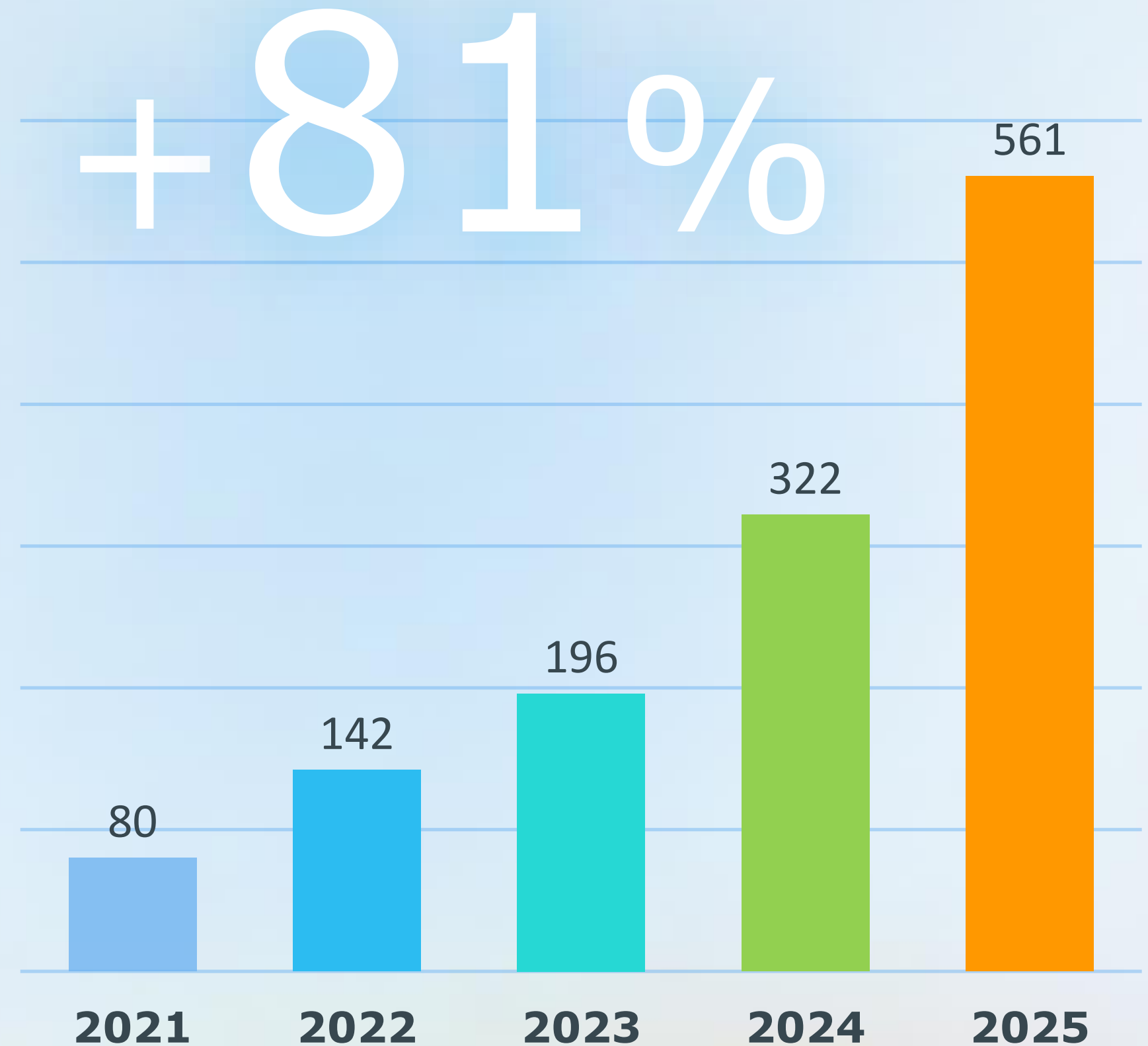
41% обслуживание клиентов

32% работа с клиентами (персонализация)

32% прогнозная аналитика

20% управление операциями в реальном времени

Роль цифровизации: умное управление расходования ресурсов, предоставление персонализированных сервисов, рекомендации по снижению потребления.



**В то время, как космические корабли
бороздят просторы вселенной...**



... а в это время на Земле



МУП «ЖЭО» СООБЩАЕТ!
ТЕЛЕФОНЫ АВАРИЙНОЙ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ МУП «ЖЭО»
МОБ. ТЕЛ. + 7(978)-08-713-70 СТАЦ. ТЕЛ:3-24-60
ГРАФИК РАБОТЫ: РАБОЧИЕ ДНИ С 16:30 ДО 7:30
ВЫХОДНЫЕ И ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ: КРУГЛОСУТОЧНО
В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ ОБРАЩАТЬСЯ К НАЧАЛЬНИКУ УЧАСТКА
САВЧЕНКО ВАЛЕНТИНЕ ТРОФИМОВНЕ
ПО АДРЕСУ: МКР.10, Д.14, ТЕЛ.3-34-09



Готовы ли мы к умным технологиям?



На сегодня общее количество умных счетчиков, установленных в квартирах и жилых домах в России, составляет **5,7** миллиона единиц.

По плану каждый счётчик в стране «поумнеет» примерно в течение следующих **15** лет.

Согласно ФЗ "Об электроэнергетике" с **1 января 2022г.** разрешается устанавливать только умные счётчики.

Сегодня уровень проникновения умных устройств составляет **менее 5 %**.

А что делать здесь и сейчас?



Автоматизировать сбор данных



Сбор показаний



Проверка данных
счётчиков



Возможность узнать
данные предыдущего
периода



Возможность уточнить
свой тариф



Улучшить коммуникацию с населением



Информирование
об аварийной ситуации



Сверка по адресу
на предмет аварийных
работ



Быстрый ответ
в любое время суток



Справочная служба
с ответами на частые
вопросы



Упростить вызов мастера



Запись вызова мастера



Напоминание
о приходе мастера



Оперативное внесение
изменений в заявку
при необходимости



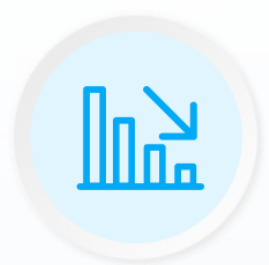
Собрать дебиторскую задолженность



Вежливое напоминание
о задолженности



Информирование
о возможных вариантах
оплаты



Потери ресурсов в сфере ЖКХ:

30-40%

Электричество

10-15%

Вода

60%

Газ



Голосовые роботы для ЖКХ



Информирование
клиентов об авариях
и прочее



Сбор показаний,
вопросов, жалоб
и предложений



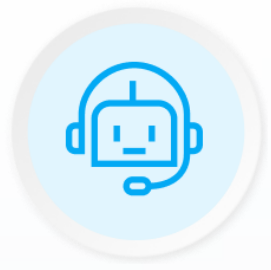
Сбор обратной связи
о качестве обслуживания



Сбор задолженности



Преимущества Голосового робота



Робот разговаривает
как живой сотрудник



Многоуровневые
скрипты



Оценка лояльности
абонентов



Комплексная работа
с клиентами



Создание полноценной
базы клиентов



Расшифровка голоса
в текст



Общение с клиентами не только через звонки



Якунин Денис

Информация

Контакты

Задачи и обращения

Сделки

Задачи

Обращения

Сегодня 15:00

Перезвонить и уточнить...

Анастасия Волочкова

В работе

Ошибка перевода

Анастасия Шумакова

сегодня 09:56

Ошибка перевода

Иван Громов

13.09.2017 10:00

Кредитная карта оформ...

Анастасия Волочкова

11.09.2017 14:00

Ошибка перевода

Анастасия Волочкова

09.09.2017 13:00

Заказ обратного звонка

Анастасия Волочкова

Загрузить еще

Начало чата

26.04.2018 11:58

Тема обращения

Кредитная карта. Оформление

Комментарий

Нет

Сотрудник

Анастасия Шумакова

Длительность общения

15:23

Пт, 24 апреля

Добрый день 11:58

Анастасия, добрый день. Меня зовут Дарья. Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы. Чем я могу вам помочь? 11:59

Дарья, привет. Посмотрите мою историю переводов 12:05

Одну минуту 12:06

Якунин Денис оценил(а) оператора

Заккрыть

Контакт создан 10.05.2015



ВК



WhatsApp



Telegram



Viber



Чат на сайте



Яндекс
Диалоги



Звонки



Заказы обратных
ЗВОНКОВ



Звонки
с сайта

Кейс

АО «УК по обращению с отходами в Ленинградской области»



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ
ПО ОБРАЩЕНИЮ С ОТХОДАМИ
В ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

для заявок на вывоз отходов
tko@uklo.ru

единая почта
info@uklo.ru

горячая линия
8-812-207-18-18

виртуальный помощник
по приему заявок на вывоз ТКО
8-812-207-18-18 доб.0

О КОМПАНИИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР

РАЗДЕЛЬНЫЙ СБОР ОТХОДОВ

ПОТРЕБИТЕЛЯМ

КОНТАКТЫ

ОПЛАТА УСЛУГ

УСЛУГИ

FAQ

НОВОСТИ

для юридических лиц, ИП, бюджетных организаций!

УСКОРЕННАЯ ПРОЦЕДУРА ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА!

НОВЫЙ СЕРВИС ДЛЯ

Было:

- Большое количество пропущенных звонков, очереди на линии, нет возможности перезвонить
- Заявки через сайт неудобны для старшего поколения

Стало:

- Робот работает 24/7
- Подключение омниканальных коммуникаций

Экосистема продуктов

MANGO
OFFICE

Виртуальная АТС

Инструменты Martech

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Контакт-центр

Сделки

Роботы

WallBoard

Контроль качества

SIP-Trunk

Речевая аналитика

Гибридное облако

Интеграции

Партнерская программа



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Остаемся на связи!



Алексей Горбунов

Руководитель макрорегиона
Северо-Запад



8 800 555 55 22



mango@mangotele.com



mango-office.ru



t.me/mango_office