



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

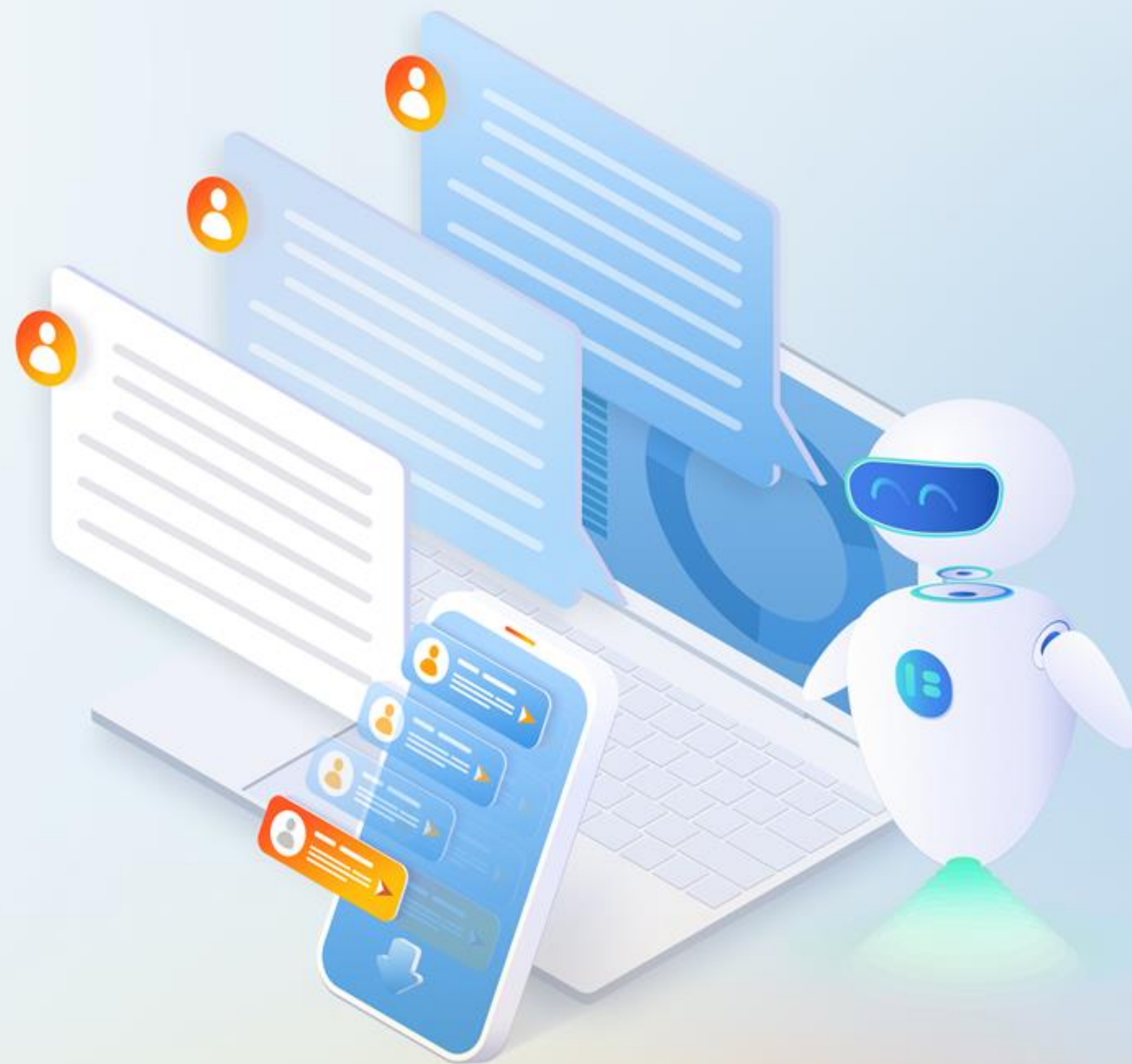
Инструменты, практика, прогноз:

трансформация удаленной
работы 2019 – 2028 гг.



Анастасия Петеорка

Руководитель проектов
MANGO OFFICE



О компании



№1

среди провайдеров
IP-телефонии*

21

год на рынке
облачной телефонии

99,9%

отказоустойчивость

60 000

компаний-клиентов
по всей России

100

городов в России

500 000

пользователей

4 млн

звонков в день
совершают клиенты

300

разработчиков
в команде

24/7

техподдержка и обслуживание
клиентов

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

Почему выбирают MANGO OFFICE



Российская компания

Продукты и сервисы включены в российский реестр программного обеспечения.



Безопасность

Серверное оборудование на российских площадках, имеющих Tier 3 с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности.



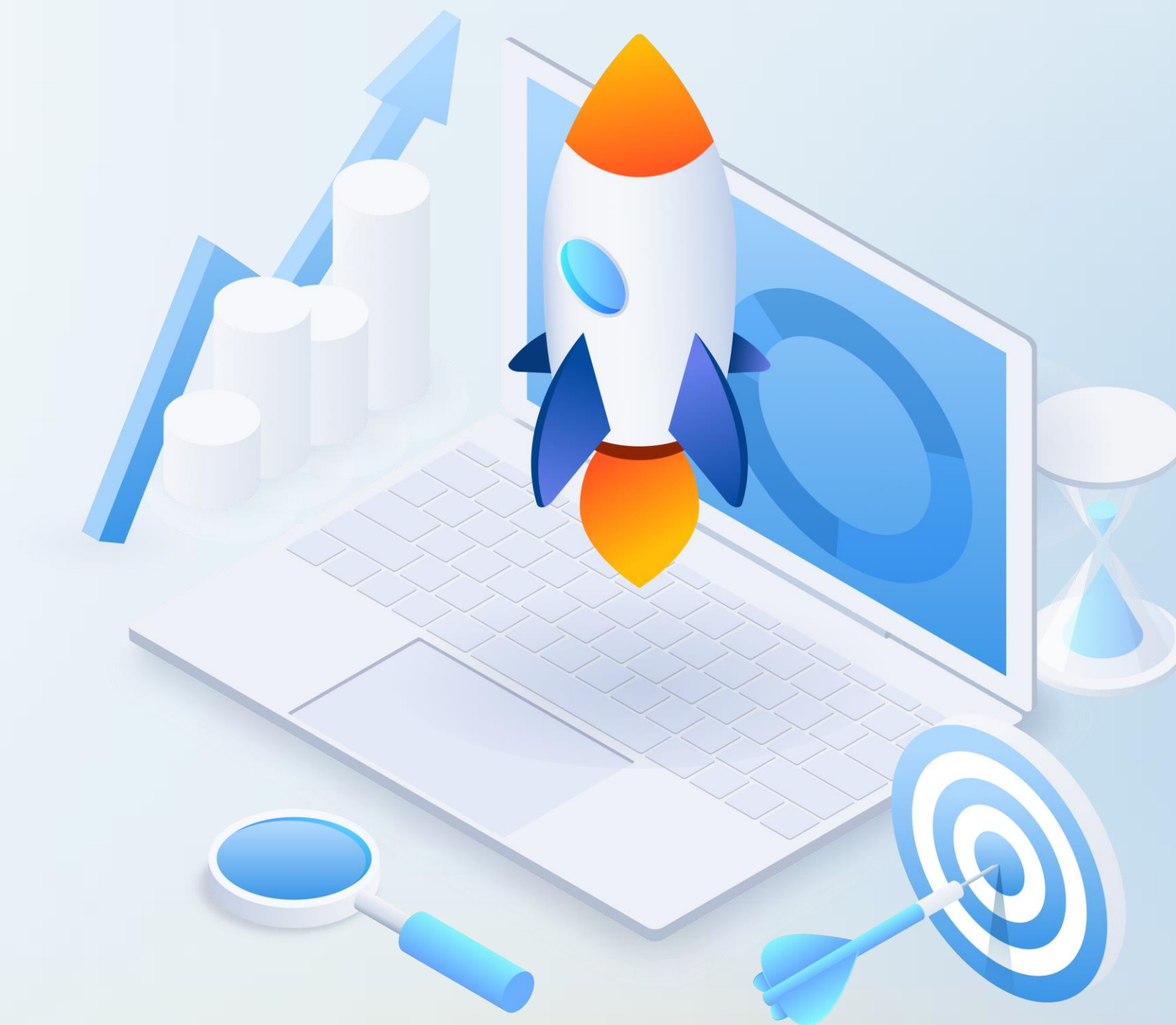
Гибкость решения

Изменение мощности решений в зависимости от текущих потребностей бизнеса. Оплата только фактически потребляемых услуг.



Один из лучших софтов

MANGO OFFICE входит в топ-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений*



Трансформация удаленной работы

>20 МОГЛО НАХОДИТЬСЯ
НА "УДАЛЕНКЕ" В РОССИИ
В 2020-2021 ГОДАХ
МЛН ЧЕЛОВЕК

Почти треть работающего
населения страны

Количество сотрудников
на удаленной работе
20 марта – 3%;
14 апреля – 14%

74% менеджеров – представителей
нового поколения – позволяют
сотрудникам работать удаленно
2-3 дня в неделю

2019

2020

2021

2022

2028

Мособлдума внедряет
практику дистанционной
работы для госслужащих.

С 1 января 2021 года
вступил в силу закон
о дистанционной работе.

Представители нового
поколения – 58% от всего
рынка труда в России.

Mango Office и удаленка

В моменте выигрывали компании, которые смогли бесшовно перейти на удаленную работу.

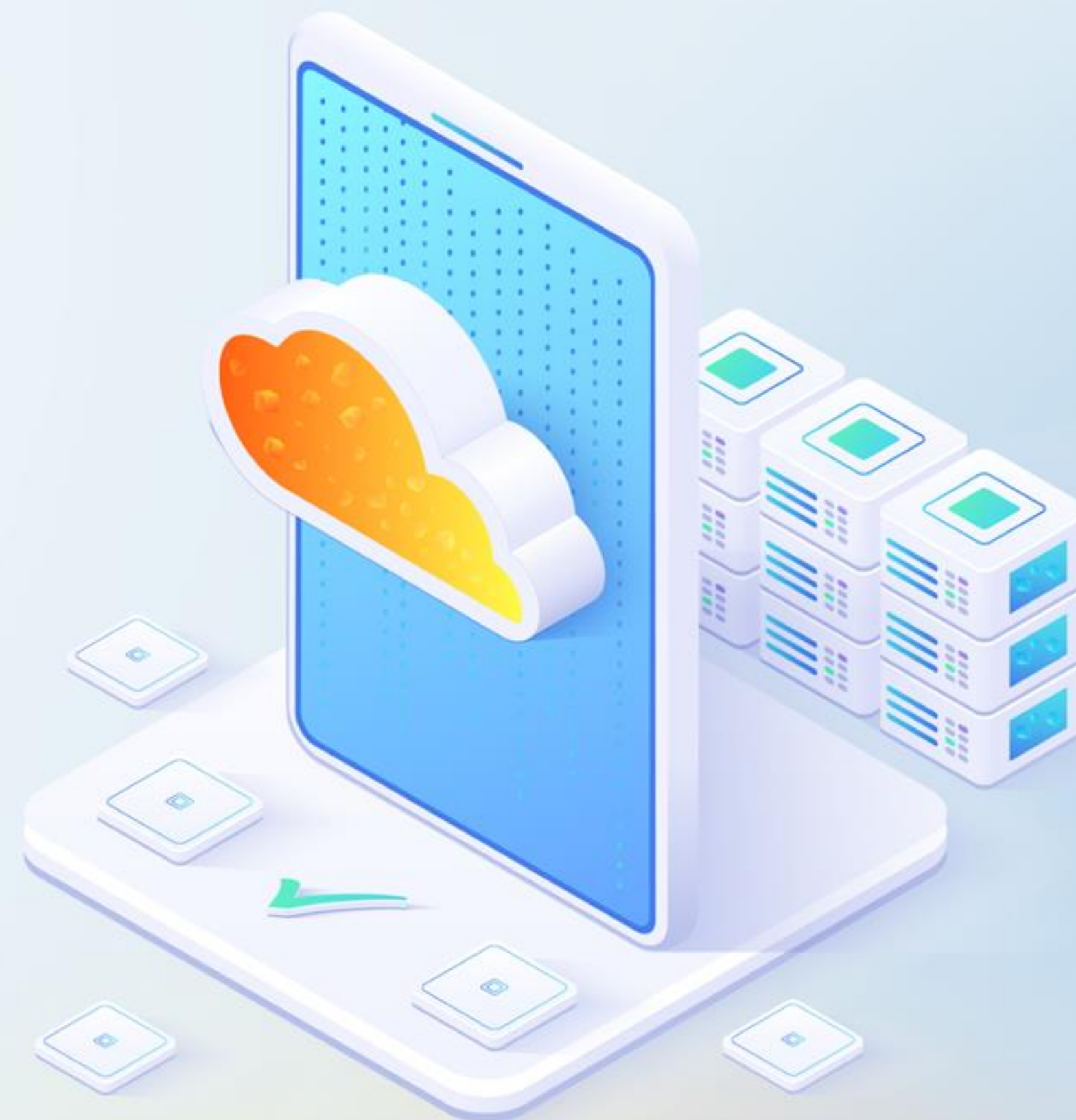
У Mango Office количество клиентов среднего и крупного бизнеса выросло на 42%.

+42%

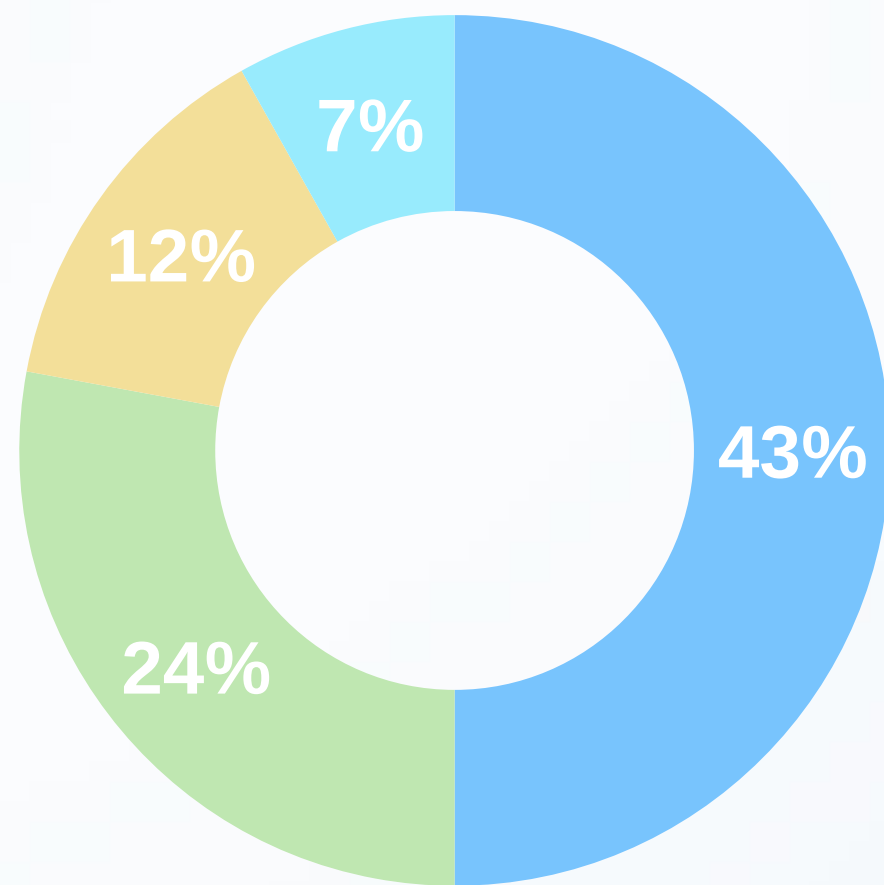
Выручка MANGO OFFICE

За 2020 год - увеличилась на 35,8%
по отношению к показателю 2019 года

За 2021 год - увеличилась на 21%
по отношению к показателю 2020 года



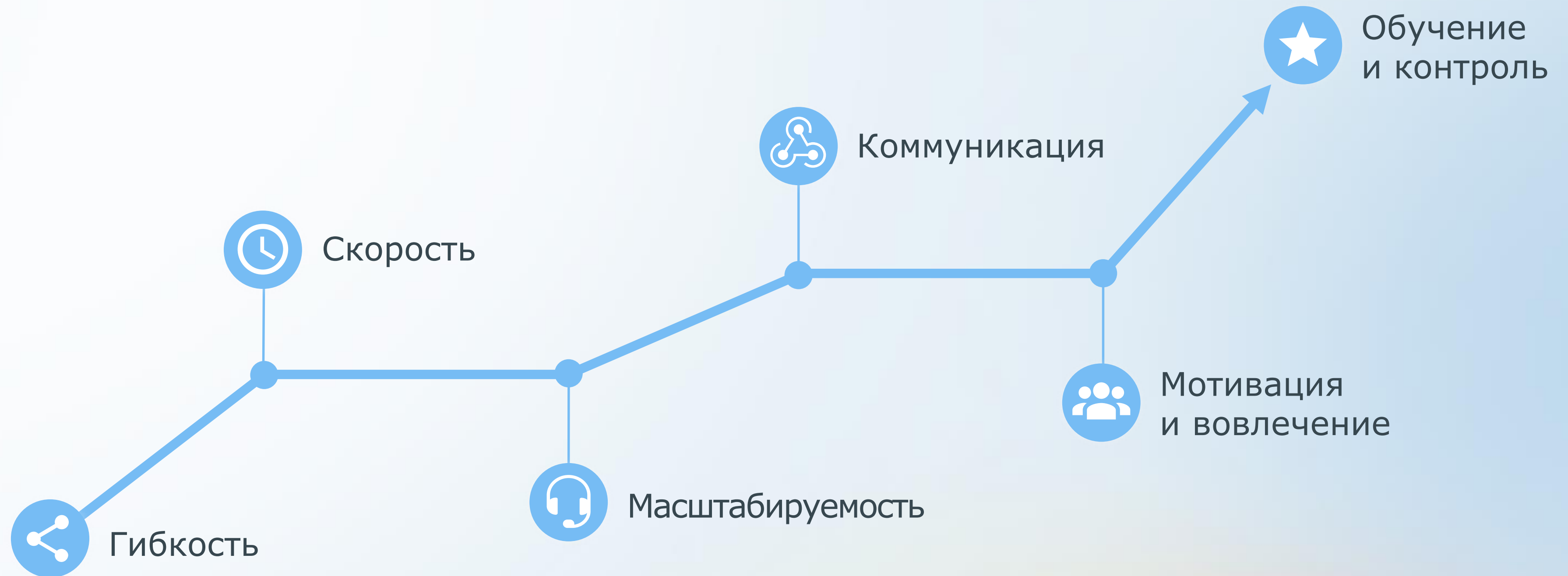
Направления, где максимально востребована удаленная работа



- Менеджеры по продажам
- Специалист по обслуживанию клиентов
- ИТ-специалист
- Линейный менеджер



Какие задачи/точки роста подсветила пандемия



Облака выигрывают



Облако

Модель, по которой работают Amazon, Microsoft, Google, Яндекс.Облако, SberCloud и прочие поставщики.
В облаке данные и вычислительные мощности находятся на стороне оператора.

Доступ предоставляется к оплаченной части (выделенной мощности) посредством интернет-соединения.

- + Низкая стоимость
- Невозможно контролировать данные



Аппаратное решение

Собственные серверные и вычислительные мощности компании, размещенные на оборудовании предприятия или в ЦОДе.

Хранение данных и вычисления происходят в сети клиента, для увеличения любого ресурса требуется расширение инфраструктуры.

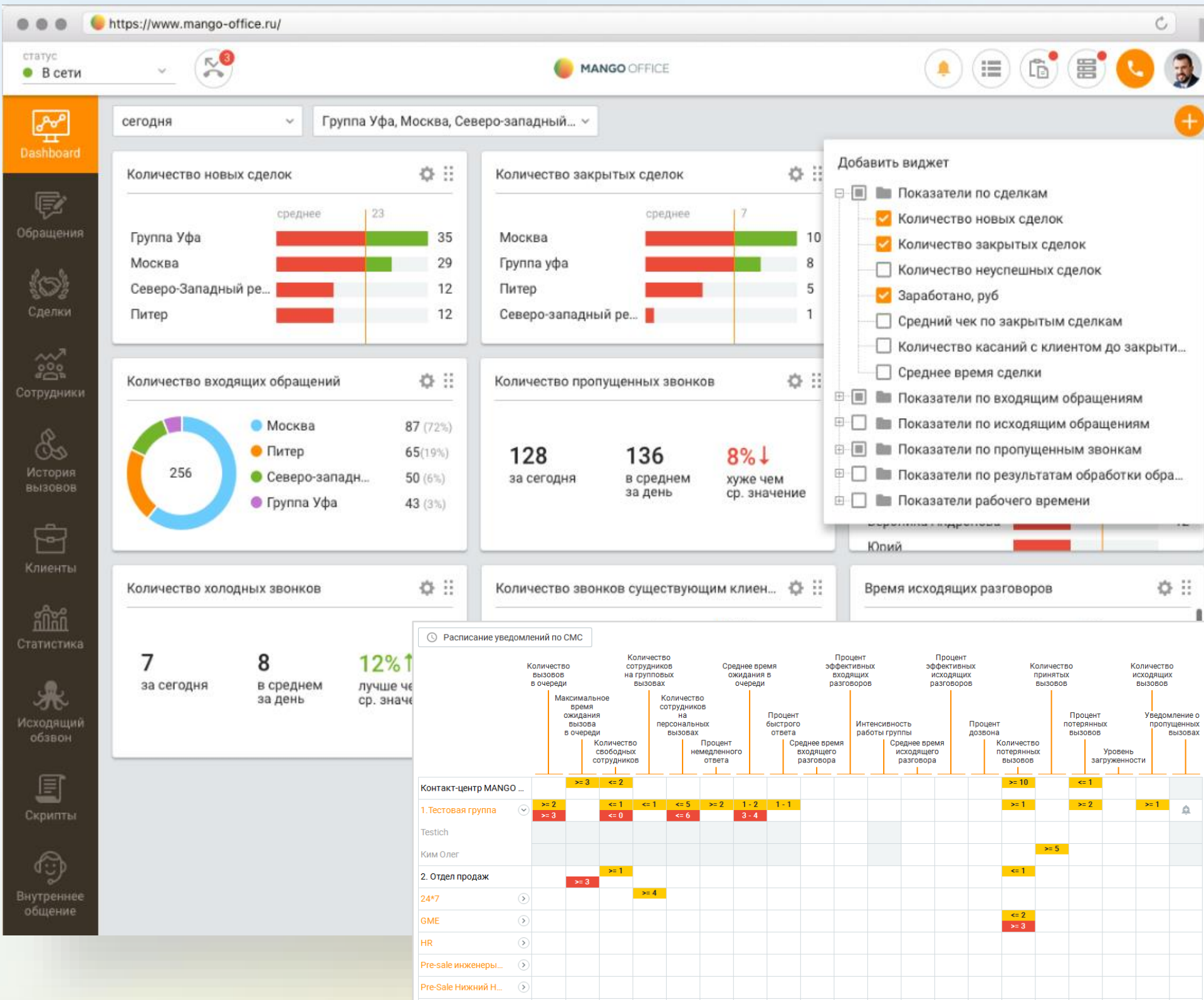
- + Все под контролем
- Затраты на инфраструктуру
- Затраты на ФОТ служб эксплуатации



Контроль показателей эффективности работы

Dashboard

- Более 50 показателей оценки качества обслуживания клиентов и достижения KPI
- Оценка сотрудников и контроль выполнения плановых показателей в режиме реального времени
- Веб-интерфейс для удалённого контроля с мобильных устройств
- Уведомления о критических показателях в режиме онлайн (SMS/E-mail)

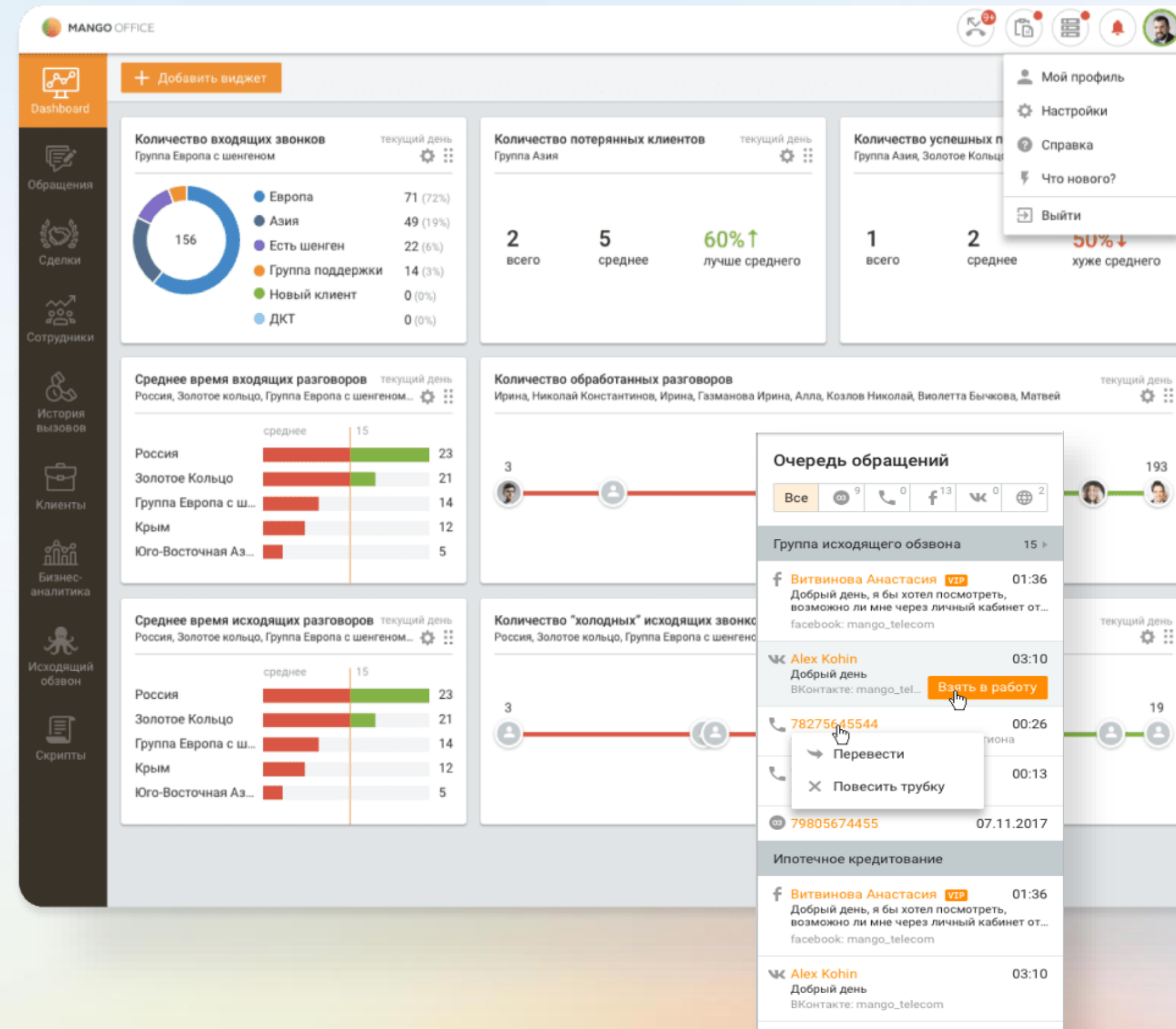
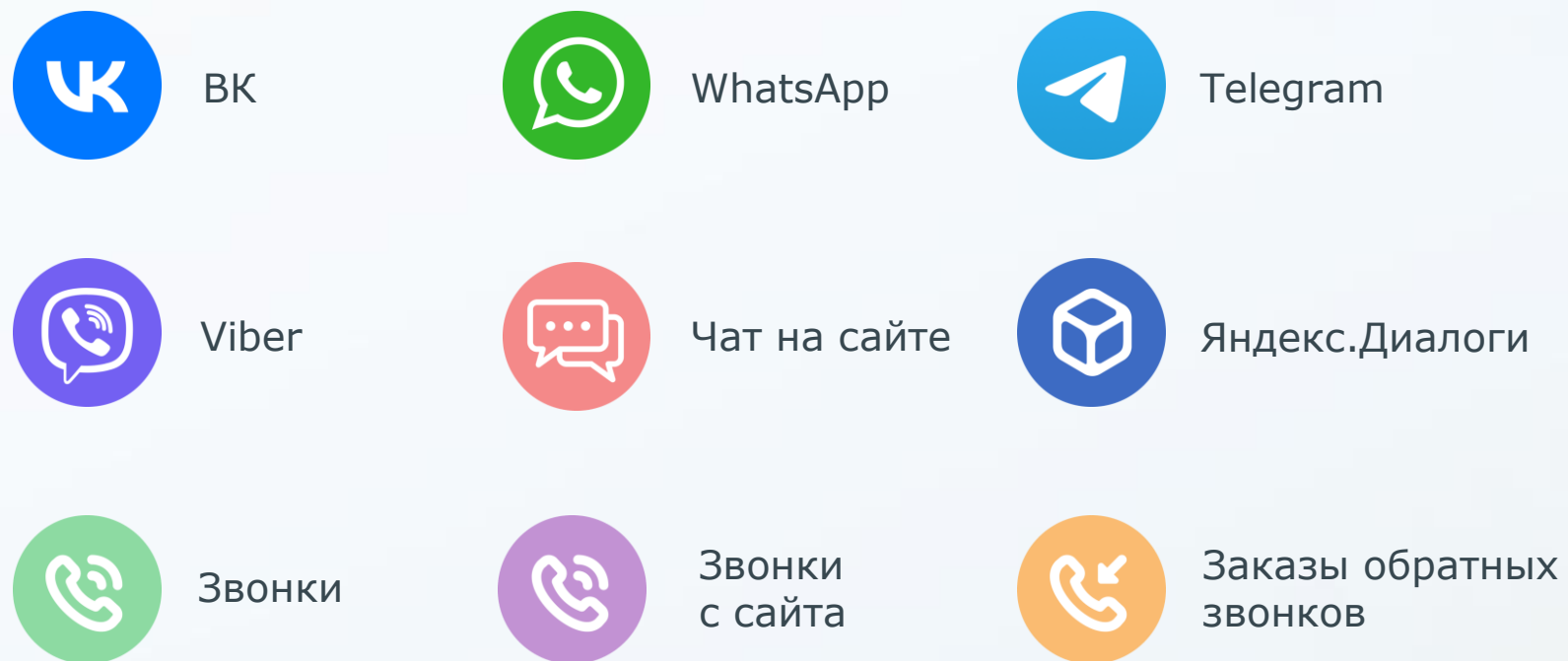


Единое окно работы сотрудника

Омниканальность

Все обращения в одном окне

- Единый интерфейс обработки обращений со всех каналов для сотрудников
- Единая очередь звонков и текстовых обращений
- Единые алгоритмы распределения звонков и текстовых обращений



Корпоративный мессенджер

Mango Talker



Мотивационная доска

Wallboard



Сотрудники делают больше звонков и продаж, участвуя в соревновании друг с другом



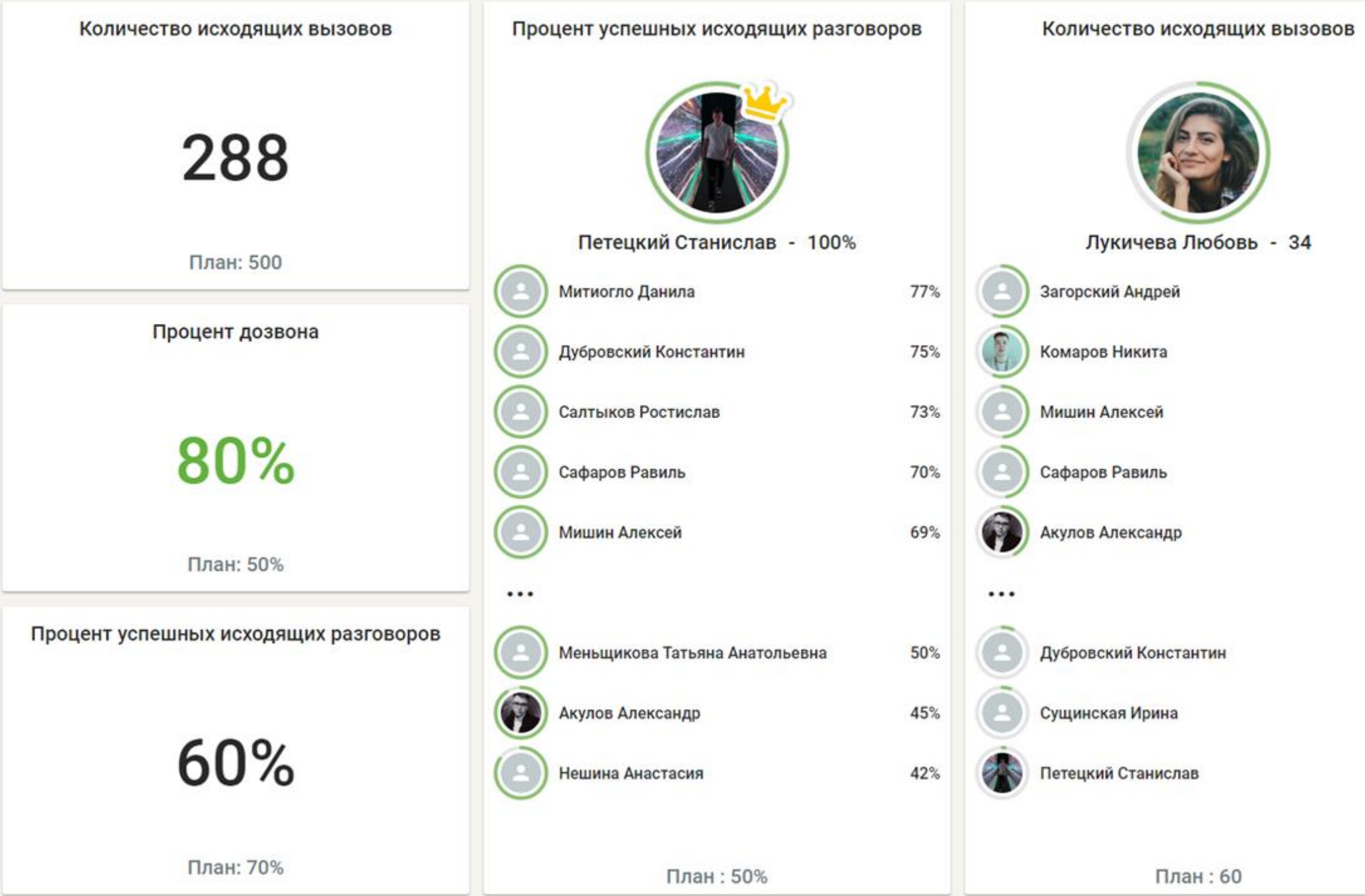
Выполняется общий план звонков / продаж



Руководитель не тратит время на демонстрацию сотрудникам их результатов

05.10.2020 14 34

Холодные продажи



Геймификация

Квесты



Максимальная вовлеченность:

в рамках задания нужно найти решение, причем оно не лежит на поверхности

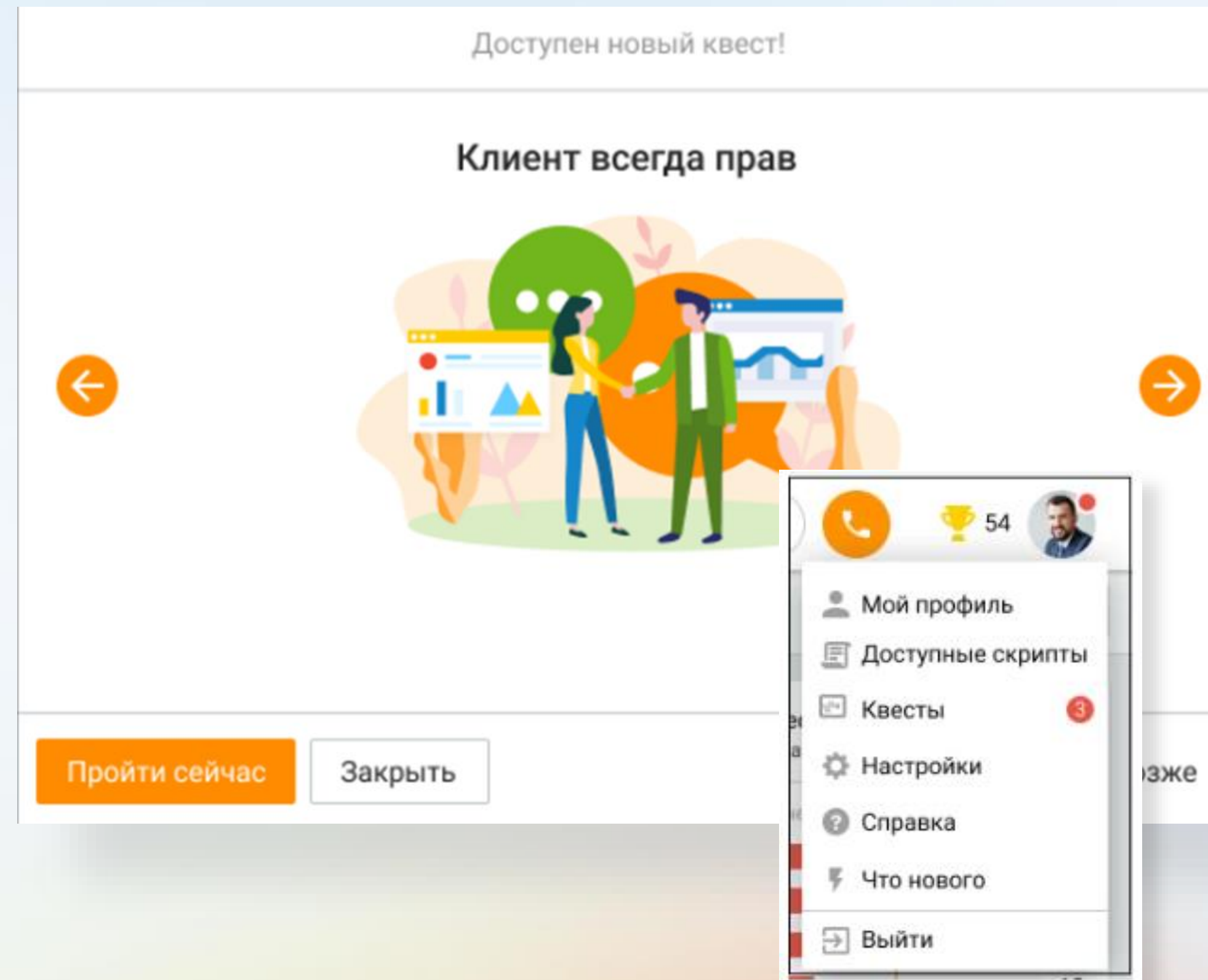


Интерактивность:

нужно совершать реальные действия в программе, а не просто читать инструкцию



В конце ждет приз/поощрение

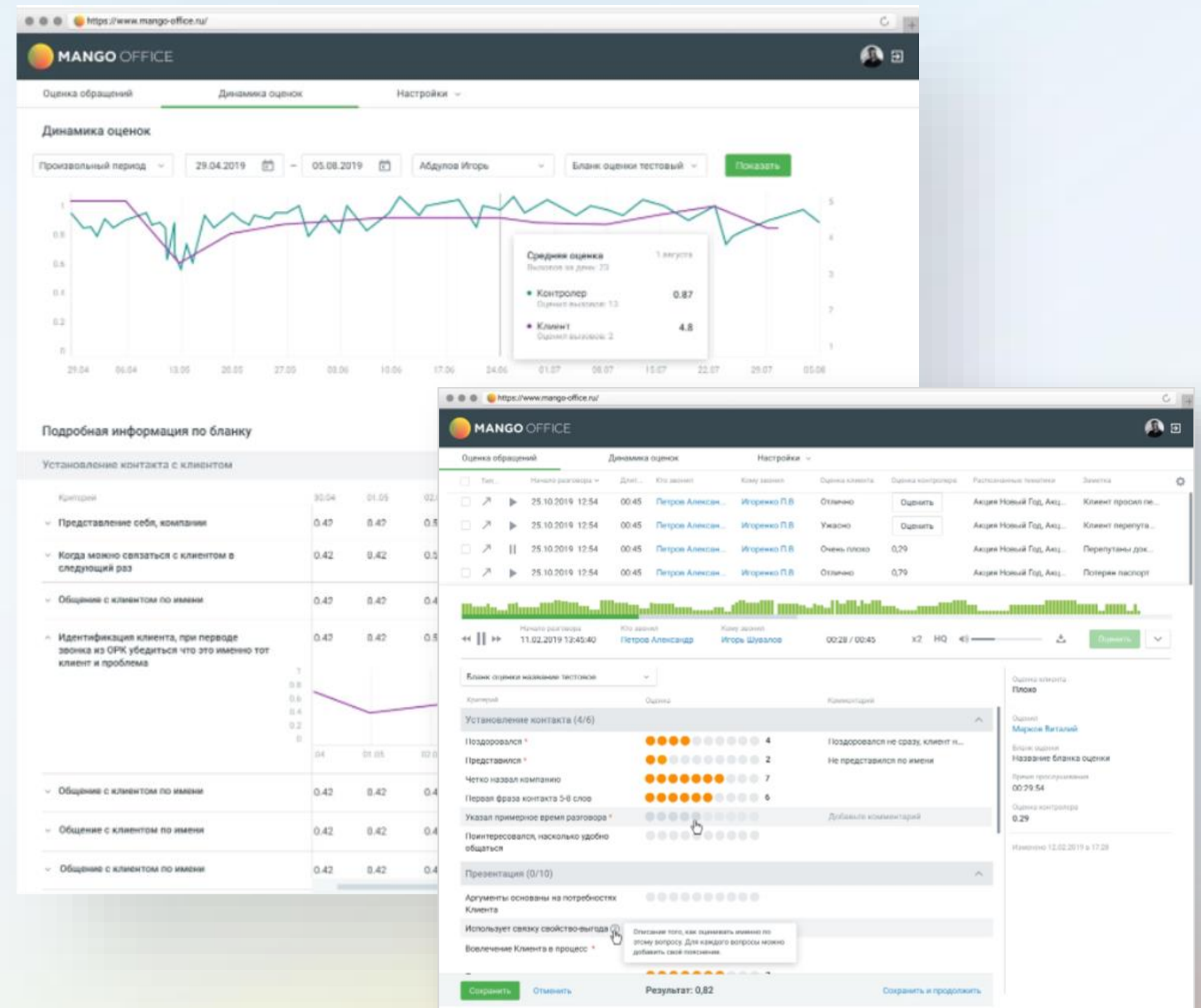


Контроль качества

NPS и CSI

Клиентский сервис важно измерять

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



Речевая аналитика

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

Опыт использования речевых технологий



Увеличение
лояльности
клиентов



Повышение
прибыли от продаж



Рост количества
заказов и среднего
чека

Анализ разговоров

Зачем мне этот отчет?

Неделя Месяц 24.05.2019 - 24.05.2019

Срез: День

Показатели: выбрано 8

Добавить фильтры

Тематики по словам

Динамика по времени

Топ 5 выбранных тематик



Что говорят в тематике



Как показывать значения по тематикам:

По дням	Количество распознанных разговоров	Нефедьев и Кортаева. SIP	Лагутин. Завершение. Контакты	Ла Презент Стои
Всего и среднее	880	149	262	
24 мая 2019	880	149	262	

Анализ сотрудников

Зачем мне этот отчет?

Неделя Месяц 20.05.2019 - 22.05.2019

Срез: сотрудники

Показатели: выбрано 38

Добавить фильтры

Рейтинг по тематикам

Топ лучших



Как работают мои сотрудники?

Как показывать значения по тематикам:

Скачать: XLS

Сотрудник	Количество распознанных разговоров	Рейтинг сотрудника	Лагутин. Вступление в контакт. Название компаний.	Лагутин. Презентация. Функционал.	Лагутин. Презентация. Стоимость.	Лагутин. Завершение. Контакты	Скорость разговора оператора	Зае Bo
Всего и среднее	4700	0.65	0.39%	1%	0.06%	2.72%	9.14	
Акимов Андрей	120	5.96	-	6.67%	0.83%	24.17%	84.82	
Ерекишев Алмат	120	4.77	-	7.5%	-	34.17%	51.54	
Смирнова Ксения	120	4.6	-	10.83%	2.5%	25%	58.62	

Речевая аналитика

Автоматический анализ 100% записей разговоров:

- Нецензурная лексика, слова-паразиты в речи сотрудников
- Негатив явные претензии и фразы негативного характера в речи абонента
- Требования связать с руководством наличие ключевых фраз, например, «кто у вас главный», «кому можно написать претензию» и пр.
- Низкая лояльность клиентов комплексный показатель, учитывающий перебивания, долю владения разговором, восклицания и замечания оператору

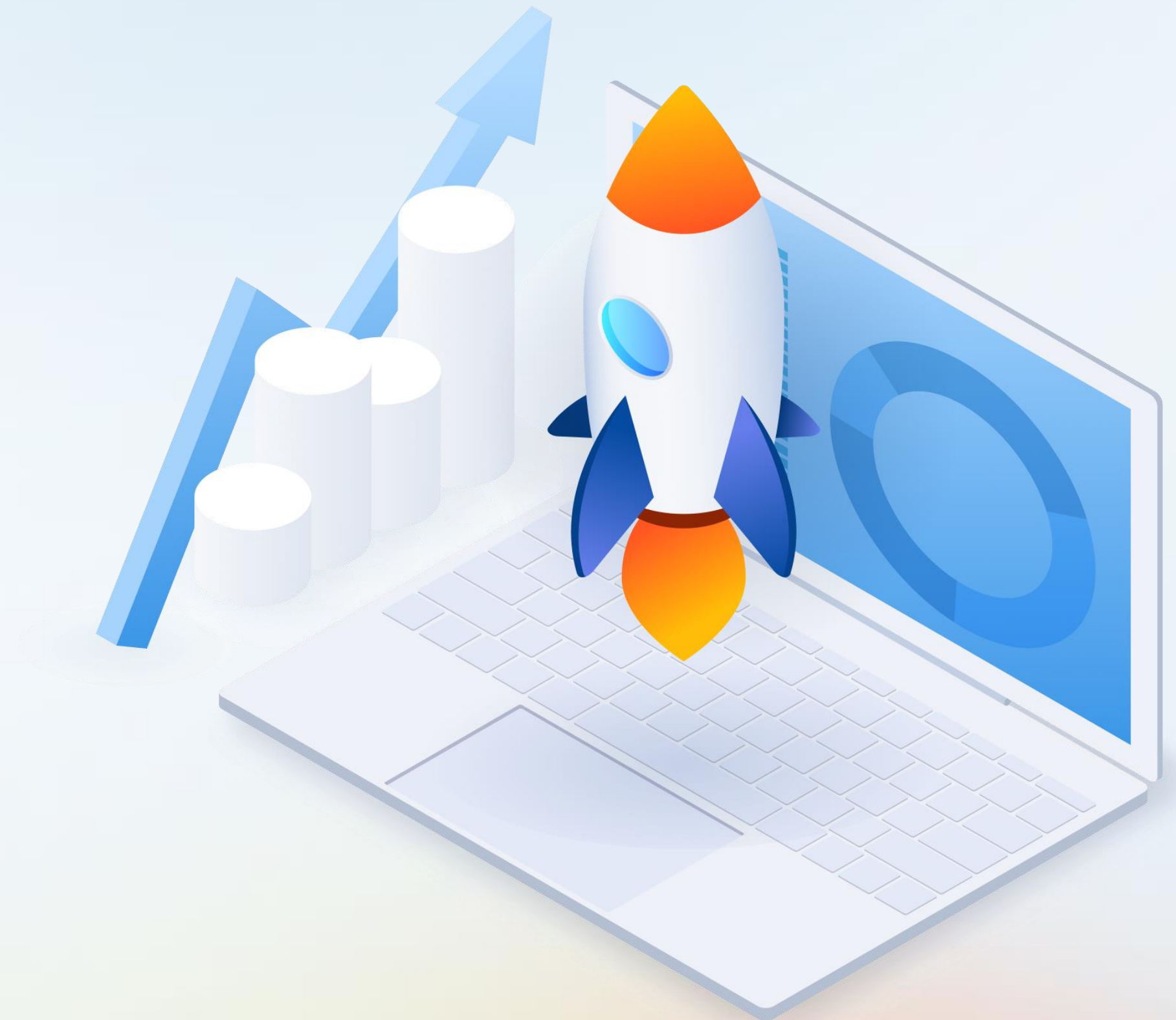


Итоги



Большинство наших клиентов отмечают, что с переходом на удалённый/гибридный режим работы и внедрением облачной телефонии у них:

- ✓ Сократилось количество пропущенных звонков до 3%
- ✓ Повысилась конверсия в отделе продаж от 29 до 46%
- ✓ SLA сократился на 13%



Кейс ABC FARBEN



- Входит в топ-5 производителей лакокрасочных материалов в России
- Более 10 000 клиентов выбирают продукты компании
- Мощность производства: 50 000 тонн
- У компании круглосуточный Call-центр и бесплатная горячая линия

Задачи:

- Организовать связь между 2 удаленными производствами: заводы в Воронеже и Магнитогорске.
- Организовать контроль звонков от партнеров для понимания качества и скорости коммуникаций.
- Внедрить маркетинговые инструменты коммуникаций с покупателями на сайте для уменьшения нагрузки по звонкам.

Решение:

- Единое коммуникационное пространство для всех сотрудников. Простая и быстрая связь внутри компании.
- Сокращение количества пропущенных звонков.
- Повышение качества обработки обращений: первичных и повторных.
- Улучшение сервиса за счет контроля качества общения с клиентами и партнерами.
- Увеличили скорость обработки лидов и заявок.
- Повысили конверсию с сайта.



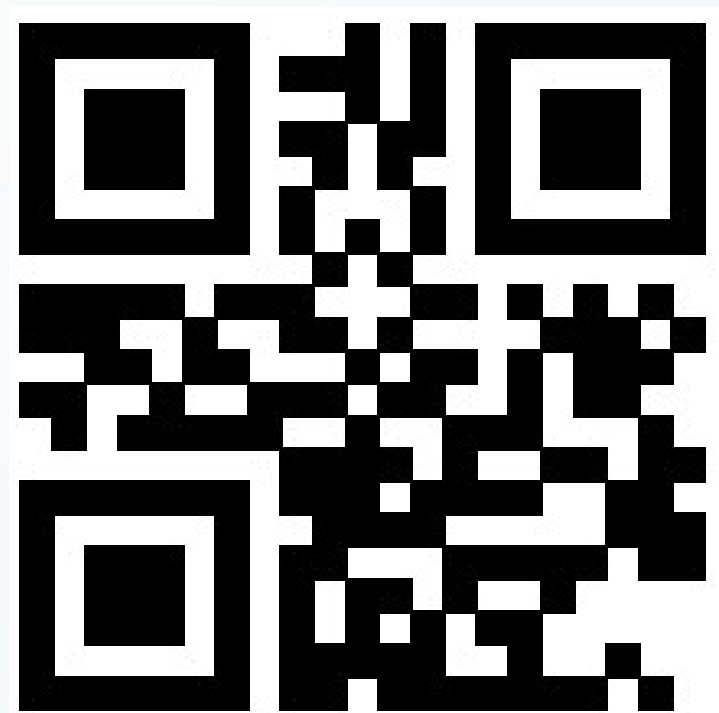
MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



Спасибо за внимание!

Готовы ответить на ваши вопросы!



 *8005

 mango-office.ru

 t.me/mango_office