



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

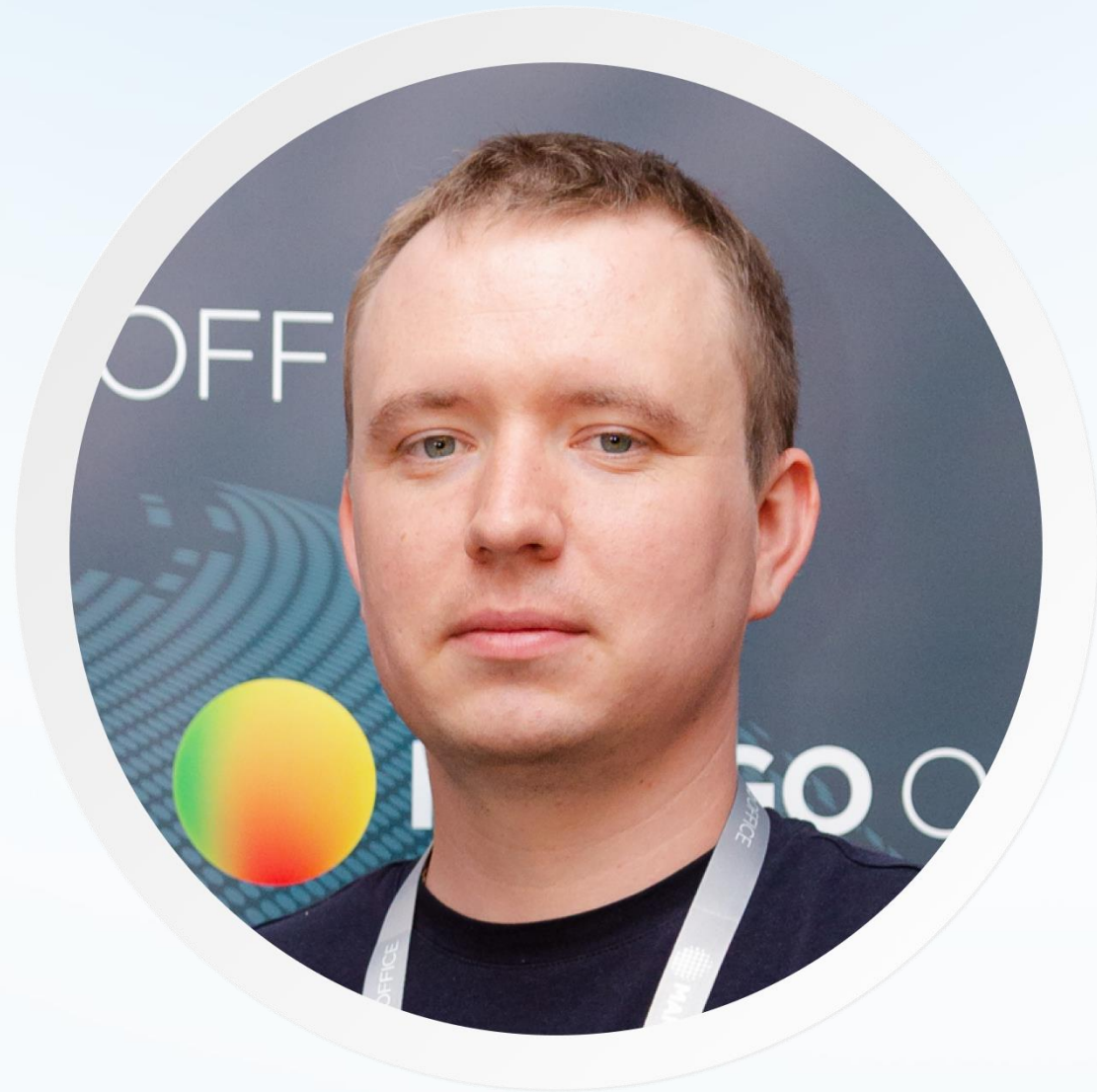
Возможности бизнеса при удаленке: от проблем к перспективам

Дмитрий Титов

Руководитель проектов MANGO OFFICE



Дмитрий Титов



Окончил СибГути по специальности Сети связи и системы коммутации.

Более 9-ти лет в продажах на должности менеджера/руководителя. Есть опыт управления группой продаж.

На данный момент занимаюсь управлением и внедрением крупных проектов в MANGO OFFICE.

Внедрено **более 10 успешных** проектов.

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

Основные проблемы бизнеса при удаленке



- Оптимизация **человеческого ресурса**
- Быть на связи **24/7**
- Клиент говорит да, но **не приходит/покупает**
- Необходимо анализировать звонки, а времени нет
- Работа по закрытию месяца, а не в реальном времени
- Низкая конверсия в целевое действие



Какие показатели должен учитывать руководитель для контроля бизнес-процессов?

- Выручка
- Продажи (конверсия из сделок в деньги)
- Средний чек на продукт/счет/клиента
- Количество лидов
- Конверсия из звонков в сделки



Что помогает контролировать сотрудников и анализировать эффективность их работы?

- Важно слушать звонки (параметры)
- Контроль бизнес-показателей (учитывать % дозвона и % пропущенных звонков)
- Обучать новых сотрудников по скриптам
- Экономить время на прослушивании звонков
- Пост-звонковая аналитика (чек-листы, оценка 360)
- Омниканальность и контроль обращений



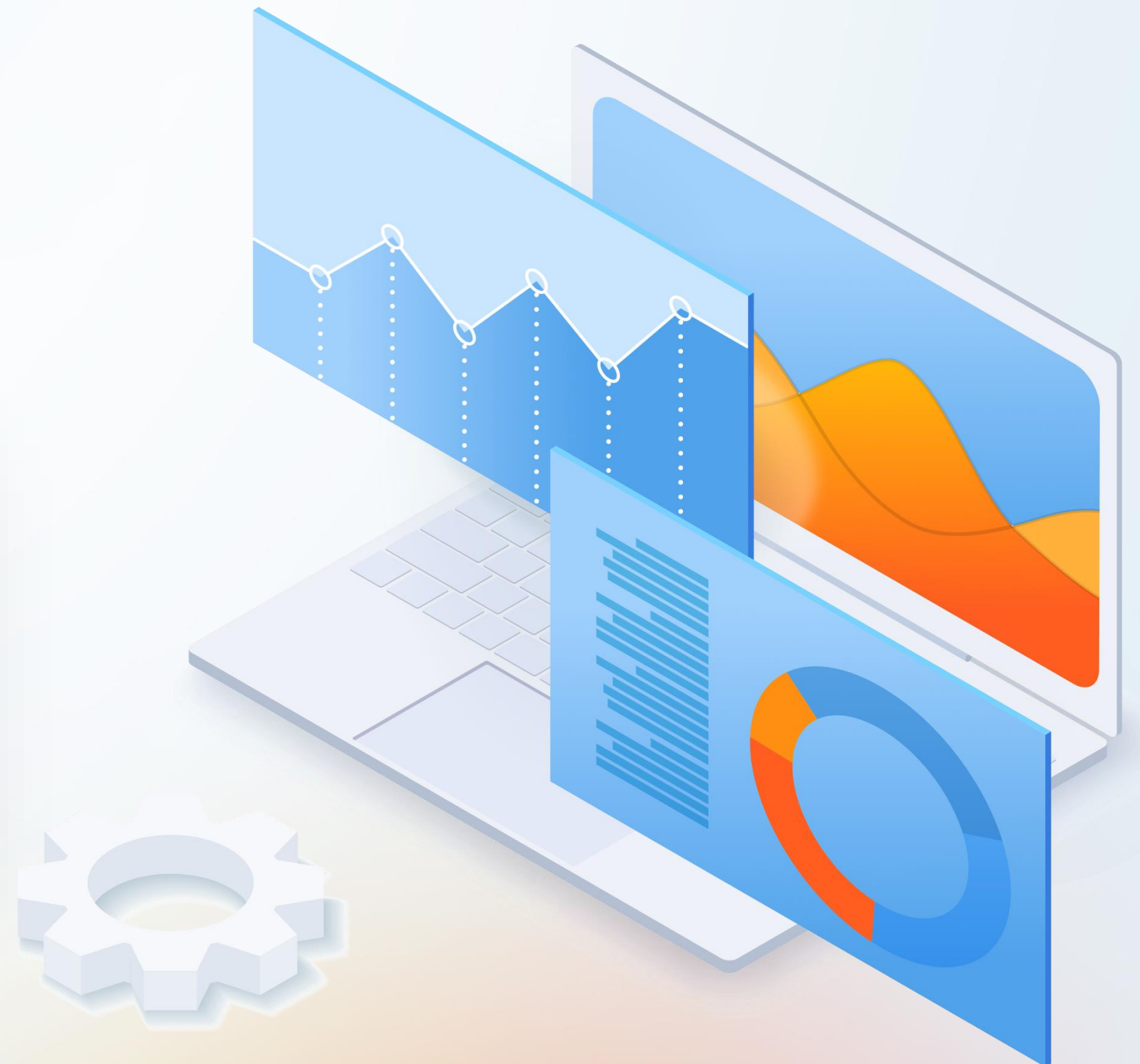
Отделы продаж разделяются на

Активные

Входящие

В работе помогают разные метрики

- Время, затраченное на продажу
- Время, затраченное на ручной ввод данных
- Количество последующих действий с высококачественными лидами



Мультиканальность при работе с уведомлениями

- Mango Talker
- Push-SMS
- E-mail
- WhatsApp
- Telegram
- VK



Голосовой робот-сотрудник / чат-бот



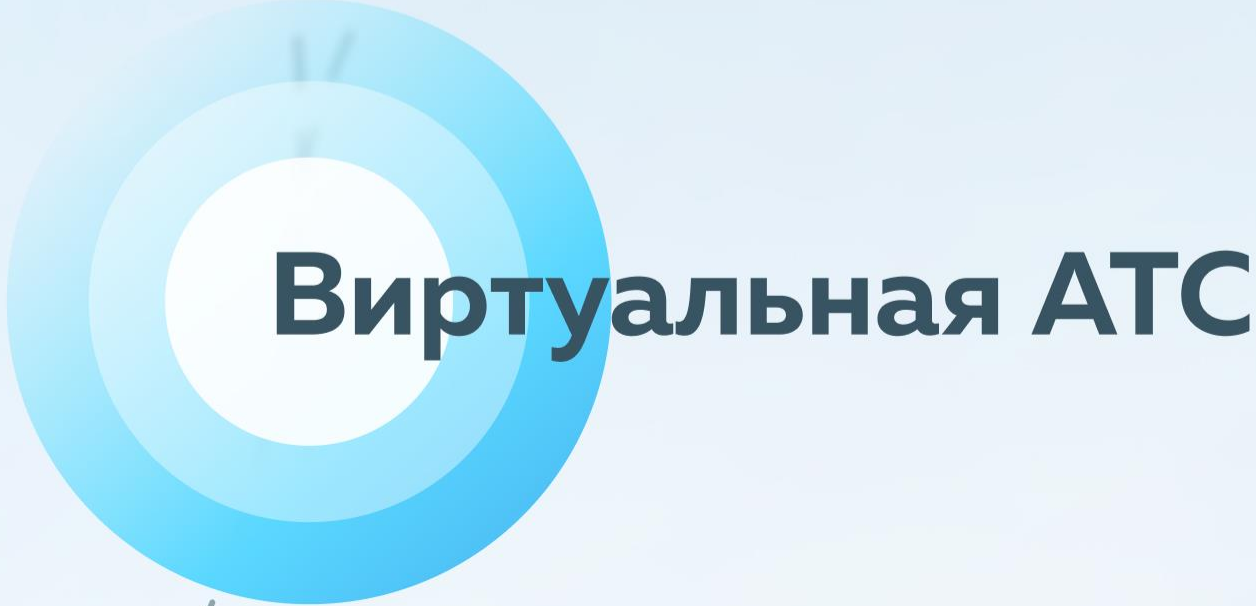
- 24/7 на связи с вашими клиентами
- Отвечает на 100 % сообщений / звонков
- Избавляет клиентов от долгого ожидания на линии или поиска информации оператором
- Робот информирует об акциях и скидках
- Робот проводит оценку удовлетворенности клиента после совершения покупки / заказа
- Не болеет в ответственный момент
- Всегда на рабочем месте и готов говорить с клиентами
- Строго следует сценарию разговора



Инструменты!



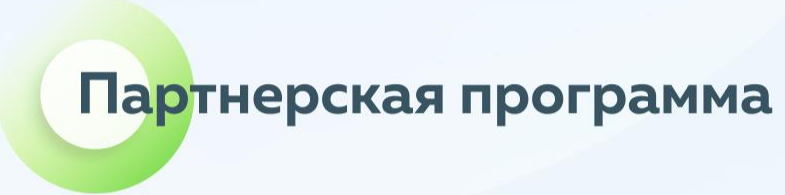
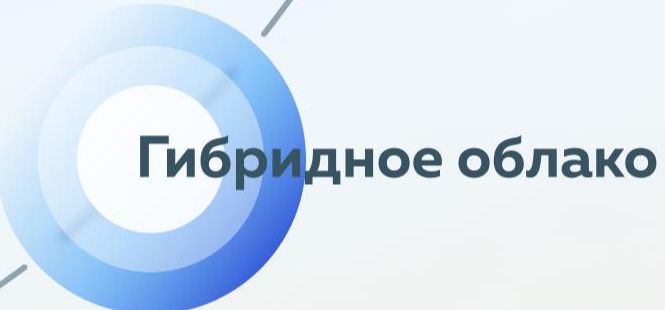
Экосистема MANGO OFFICE



- Колтрекинг
- E-mail-трекинг
- Сквозная аналитика



- Контроль качества
- WallBoard
- Сделки
- Роботы



Контакт-центр MANGO OFFICE

Контакт-центр MANGO OFFICE — это бизнес-приложение для отделов по работе с клиентами

- Единое рабочее место оператора
- Омниканальные коммуникации с клиентами
- Вся история взаимодействий в едином месте
- Полный «360 градусов» мониторинг работы операторов

100%

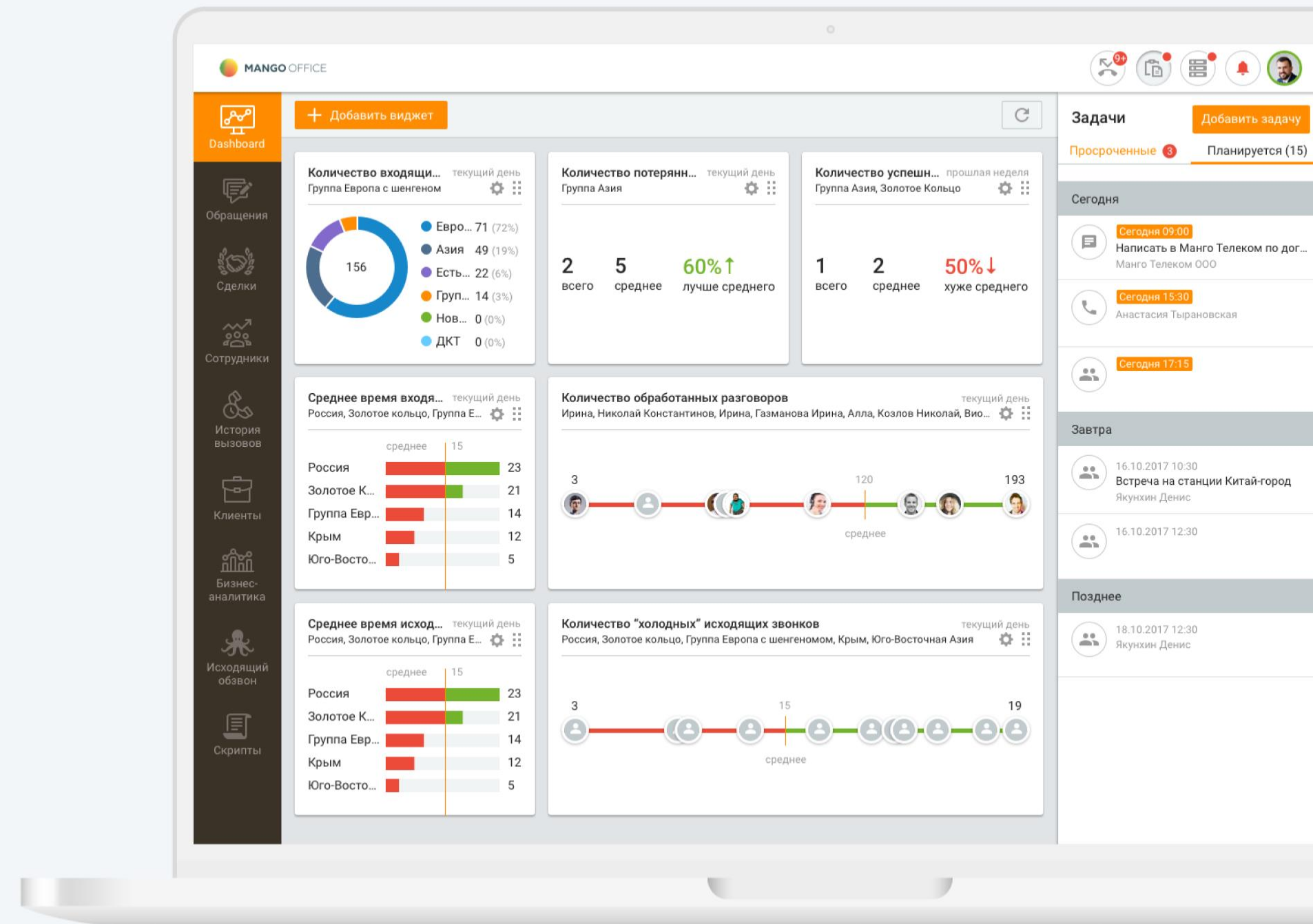
заявок оператор обрабатывает в едином окне

24/7

искусственный интеллект отвечает вашим клиентам

15%

операционных расходов и ФОТ экономится

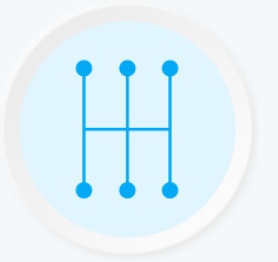


Достижение плановых значений SL (Service Level)



Единое окно оператора

Все данные по обращениям из различных каналов аккумулируются в едином окне оператора.



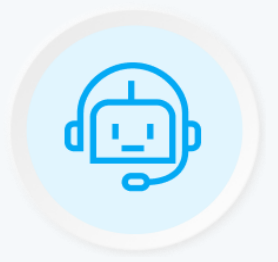
Интеллектуальная маршрутизация

Алгоритмы интеллектуальной маршрутизации определяют тематику обращения и отправляют запрос клиента на соответствующую группу операторов.



Речевая аналитика

Сервис транскрипции записей разговоров в текст поможет сократить время на контроль и составление отчетов. Результаты показывают, соблюдают ли сотрудники скрипты, как обрабатывают возражения, делают ли допродажи и многое другое.



Роботы во всех каналах

Робот отвечает на запрос мгновенно и сводит к нулю время ожидания ответа, быстро предоставляет ответы на частые вопросы, при необходимости переводит клиента на сотрудника с нужными компетенциями.



Оmnиканальная обработка обращений



Якунин Денис

Информация Контакты **Задачи и обращения** Сделки

Задачи

- Сегодня 15:00
Перезвонить и уточнить...
Анастасия Волочкова

Обращения

- 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

Контакты

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

Закреть

Контакт создан 10.05.2015



ВК



WhatsApp



Telegram



Viber



Чат на сайте



Яндекс
Диалоги



Звонки



Заказы
обратных
звонков



Звонки
с сайта

Контакт-центр

Контроль пропущенных и перезвона сотрудником

https://www.mango-office.ru/

MANGO OFFICE статус В сети принимать звонки mango1037@mangos... исходящий номер 84955404444

История вызовов Обслуживание входящих вызовов Пропущенные вызовы

Сегодня Кредитный отдел, Москва, Питер подд...

Пропущено звонков

16

- Не перезвонили 6 (46%)
- Не дозвонились 5 (23%)
- Отменили дозвон 2 (18%)
- Перезвонили 2 (18%)
- Клиент дозвонился... 1 (2%)

Скорость перезвона

среднее 01:17:35

Кредитный отд...	02:15:22
Москва	01:45:23
Питер поддерж...	00:40:30
Уфа ОРК	00:21:27

Среднее количество попыток дозвона

среднее 5

Кредитный отдел	9
Москва	7
Питер поддержка	3
Уфа ОРК	2

Кто звонил Статус

Когда пропустили	Статус	Кто звонил	Куда звонил	Кому звонил	Первая попытка	Всего	Посл
17.09.2017 18:30:15	Не перезвонили	89346575644	88005549000	Кредитный отдел			
17.09.2017 18:30:15	Перезвонили	89269535844	88005549000	Москва	17.09.2017 18:30:15	3	17.0
17.09.2017 18:30:15	Не дозвонились						7.0
17.09.2017 18:30:15	Не дозвонились						7.0
17.09.2017 18:30:15	Не перезвонили						
17.09.2017 18:30:15	Не перезвонили						7.09.2017 18:30:15
17.09.2017 18:30:15	Отменили дозвон						7.09.2017 18:30:15
17.09.2017 18:30:15	Клиент дозвонился...						

Все звонки 89269535844

Время	Участники	Статус
17.09.2018 16:29:15	Питер поддержка	Пропущенный
17.09.2018 18:30:15	Анастасия Шумакова	Номер недоступен
17.09.2018 18:32:58	Костарев Александр	Номер недоступен
17.09.2018 18:49:01	Юлия	Клиент не взял трубку
17.09.2018 19:02:15	Анастасия Шумакова	Занято
17.09.2018 19:05:08	Кредитный отдел, Питер поддеж...	Пропущенный
17.09.2018 19:30:29	Константин Константинопольс...	Занято
17.09.2018 19:32:58	Югов Кирилл	Занято
17.09.2018 19:05:08	Анастасия Шумакова	Перезвонили

- ✓ Когда пропустили
- ✓ Статус
- ✓ Кто звонил
- ✓ Куда звонил
- ✓ Кому звонил
- ✓ Первая попытка
- ✓ Всего
- ✓ Последняя попытка

Контакт-центр. Тематики и контроль обращений

The screenshot displays the MANGO OFFICE contact center interface. At the top, there's a navigation bar with the company logo, status indicators (e.g., 'В сети'), and user information. Below this, a sidebar on the left contains icons for various functions like Dashboard, Обращения (Calls), Сделки (Deals), Сотрудники (Staff), История вызовов (Call History), Клиенты (Clients), Статистика (Statistics), Исходящий обзвон (Outgoing Calls), Скрипты (Scripts), and Внутреннее общение (Internal Communication).

The main content area is titled 'Контроль обращений' (Call Control) and includes tabs for 'Мои обращения' (My Calls) and 'Классификация обращений' (Call Classification). It features a filter section with options like 'Текущий день', 'Все группы', and 'Фильтры'. Below the filters are three summary cards:

- Закрытые обращения по каналам** (Closed calls by channel): A donut chart showing 453 total closed calls. The breakdown is: Facebook (342, 79%), ВКонтакте (73, 9%), Чат на сайте (20, 7%), Звонки (13, 4%), and Telegram (5, 1%).
- Среднее время ожидания ответа** (Average response time): A horizontal bar chart comparing response times across channels. Facebook has the longest average wait time at 03:56, followed by ВКонтакте (03:29), Чат на сайте (00:12), Звонки (00:05), and Telegram (00:02).
- Среднее время обработки** (Average processing time): A horizontal bar chart showing processing times. Facebook has the longest average processing time at 39:29, followed by ВКонтакте (25:32), Чат на сайте (15:44), Звонки (01:23), and Telegram (03:34).

Below the summary cards is a search bar and a table of call records. The table columns include: Канал (Channel), Оценка (Rating), Клиент (Client), Время обращения (Call Time), Ожидание ответа (Response Time), Время обработки (Processing Time), Оператор (Operator), Группа (Group), Тематика (Topic), and Результат (Result).

Канал	Оценка	Клиент	Время обращения	Ожидание ответа	Время обработки	Оператор	Группа	Тематика	Результат
f		Витвинова Анастасия	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Литвиненко Евгения	Клиентский	Турция	Успешной зак
globe	👍	Гость	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Первеева	Тех. поддержка	Россия, Крым	Переведено
f		Юрий Петров	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Литвиненко Евгения	Клиентский	Турция, Египет	Успешной зак
airplane		Кочетков...	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Михаилов Павел		Турция, Ег...	Успешной зак
globe	👍	Гость	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Литвиненко Евгения	Клиентский	Тайланд	Не смогли ок
phone		79268756464	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Арсененко Тарас Генна..	Клиентский	Новый	Успешной зак
f		Витвинова Анастасия	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Литвиненко Евгения	Клиентский	Турция	Успешной зак
globe	👍	Гость	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Первеева	Тех. поддержка	Россия, Крым	Переведено
f		Юрий Петров	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Литвиненко Евгения	Клиентский	Турция, Египет	Успешной зак
airplane		Кочеткова Анастасия	17.09.2017 18:30:15	01:23	02:16	Михаилов Павел		Турция, Египет	Успешной зак

At the bottom of the page, there is a button to 'Экспортировать в CSV' (Export to CSV) and a pagination indicator showing 'Показаны записи с 1 по 50 из 9097' (Showing records from 1 to 50 of 9097).

Контакт-центр. Речевая аналитика



1

Записывает разговор

Сервис сохраняет все диалоги, расшифровывает и переводит в текст. Больше не нужно слушать разговоры: находите нужные вам звонки по словам и фразам

+7-589-900-XXXX
15.06.2022 - 16:48

+7-905-850-XXXX
15.06.2022 - 16:23

+7-375-460-XXXX
15.06.2022 - 15:38

+7-375-580-XXXX
15.06.2022 - 15:02

+7-923-520-XXXX
15.06.2022 - 14:56

+7-903-907-XXXX
15.06.2022 - 14:41

У нас сейчас **сезонный** спрос, если я **куплю** сразу 97 штук то мне будет **скидка** или **подарок**?

Да, у нас сейчас как раз действует **акция**: при **заказе** от 100 штук вы получаете 10 в **подарок**

Хорошо, как **оформить заказ**?

Для **оформления заказа** мне нужен ИНН компании, ФИО генерального директора и карточка компании

2

Анализирует записи

Искусственный интеллект автоматически размечает разговоры по нужным словам и тематикам. Меняйте и добавляйте новые тематики в зависимости от задач и потребностей

+7-589-900-XXXX | 15.06.2022 | 16:48 | Алексей Семенов | 1:26

10 Заказ

5 Предложение

3 Скидка

2 Акция

1 Новинка

Тематика	Количество
Заказ	10
Предложение	5
Скидка	3
Акция	2
Новинка	1

Контакт-центр. Речевая аналитика



3

Формирует отчеты

Сервис формирует отчеты из таблиц и графиков. Речевая аналитика может показать результативность в разрезе групп и сотрудников, по каждому звонку клиенту за указанный период.

Сотрудник	Клиенты	Разговоры	Дата	Время	Соблюдение тематик
▶ Артем Петров	8	17	9.06	37:21	96%
▼ Ирина Иванова	4	7	15.06	21:52	58%
	▶ +7-900-585-XXXX	2	15.06 - 25.06	6:10	92%
	+7-900-585-XXXX	1	18.06	3:05	28%
	▶ +7-900-585-XXXX	3	12.06 - 28.06	8:24	64%
	+7-900-585-XXXX	1	21.06	4:13	71%
▶ Сергей Васильев	12	18	11.06	38:08	32%

4

Выгружает данные в вашу CRM

Данные речевой аналитики и ключевые слова можно отправить в CRM систему по прямой интеграции или используя API.

Bitrix24 interface showing a list of deals (СДЕЛКИ) with columns for 'НОВЫЙ КОНТАКТ', 'НЕ ДОЗВОН', and 'В ОБРАБОТКЕ'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Живая лента', 'Задачи и проекты', and 'Чат и звонки'. A search bar and user profile are visible at the top.

Исходящий обзвон

Обработка вызовов с использованием АнтиРобота
Контакт-центр определит, кто ответил на вызов. Если это голосовая почта или робот, то контакт-центр завершит вызов, не соединяя с оператором.

Максимальное количество попыток дозвона
Номер занят: 3
Не берут трубку: 3
Номер недоступен: 3

Ожидание перед повторной попыткой
Номер занят: 15 мин
Не берут трубку:
Номер недоступен: Не бер.

Другие параметры
Ожидание ответа клиента: 30 секунд
Мелодия ожидания: Abba Harry NY
Кнопка: Загрузить с диска
Коэффициент доп. вызовов: 1
Поствызывная обработка: 10 секунд

Звонить с учетом местного времени клиента

Номер, который увидит клиент: 72527954999

Использовать SIP-транк
Услуга платная
Тарификация в соответствии с вашим тарифным планом

Перебор номеров: Не выбрано

Общие настройки
Название:
Скрипт: Нет скриптов
 Не останавливать кампанию после обзвона всех клиентов
Начало обзвона: Сейчас Выбрать дату
Окончание обзвона: 23.02.2022
 Изменить дополнительные настройки на следующем шаге

Расписание
Звонки с учётом часового пояса клиента, перебор номеров, sip-транк... всё это доступно с услугой «Исходящий обзвон PRO»

Дни	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Поминутно
Пн																									10:00 – 17:00
Вт																									10:00 – 17:00
Ср																									10:00 – 17:00
Чт																									10:00 – 17:00
Пт																									Нет расписания
Сб																									Нет расписания
Вс																									Нет расписания

статус: Не линии принимать звонки: mango1037@mangos... исходящий номер: 84955404444

Название кампании

Статус: **Выполняется** | Начало обзвона: вчера | 25% выполнено | Конец обзвона (план): 30.04.2021 | Конец обзвона (факт): | Длительность: 3 д. 13 ч

Показатели эффективности кампании

0,44 Эффективность кампании	1543 Совершено звонков	155 Состоялся разговор	1234 Не состоялся разговор	3 Успешно настроить	10 Неуспешно настроить	108 Обработано контактов	5 Разговоров более 15 сек
---------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

Эффективность по дням недели

Дата	День недели	Совершено звонков	Состоялся разговор	Успешно	Неуспешно	Не состоялся разговор	Обработано контактов	Уникальных ко
18.02.2021	Понедельник	154	46 (29%)	33 (21%)	13 (8%)	39 (72%)	2	0
19.02.2021	Вторник	216	57 (26%)	42 (19%)	15 (7%)	39 (72%)	2	0
20.02.2021	Среда	384	81 (21%)	74 (18%)	7 (3%)	39 (72%)	2	0
21.02.2021	Четверг	211	69 (32%)	53 (25%)	16 (7%)	39 (72%)	2	0
22.02.2021	Пятница	182	44 (24%)	41 (22%)	3 (2%)	39 (72%)	2	0
23.02.2021	Суббота	154	32 (20%)	26 (16%)	6 (4%)	39 (72%)	2	0
24.02.2021	Воскресенье	154	15 (28%)	3 (73%)	12 (27%)	39 (72%)	2	0
25.02.2021	Понедельник	154	15 (28%)	3 (73%)	12 (27%)	39 (72%)	2	0
26.02.2021	Вторник	154	15 (28%)	3 (73%)	12 (27%)	39 (72%)	2	0
27.02.2021	Среда	154	15 (28%)	3 (73%)	12 (27%)	39 (72%)	2	0
28.02.2021	Четверг	154	15 (28%)	3 (73%)	12 (27%)	39 (72%)	2	0

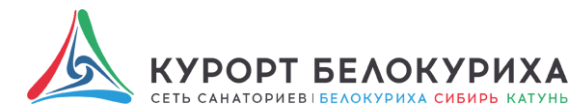
Всего 19915

Нас выбирают

Цифровые сервисы



Отдых и туризм



Е-com и розница



Образование



Финансы



Производство





**MANGO
OFFICE**

облачные
бизнес-
коммуникации

**Спасибо
за внимание!**
Остаёмся на связи!

Дмитрий Титов

