MANGO OFFICE | облачные бизнес-коммуникации

Омниканальность 3.0

от обращения клиента до управления бизнесом

Николай Бабкин
Chief Product Officer
MANGO OFFICE

Преимущества работы с MANGO OFFICE

MANGO
OFFICE

Виртуальная АТС

Mango Talker

Инструменты Martech

Коллтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Контакт-центр

Речевая аналитика

Контроль качества

Сделки

WallBoard

Роботы

Партнерская программа

Гибридное облако

Интеграции

SIP-Trunk

О компании

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
лидер рынка облачных АТС

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 наши клиенты

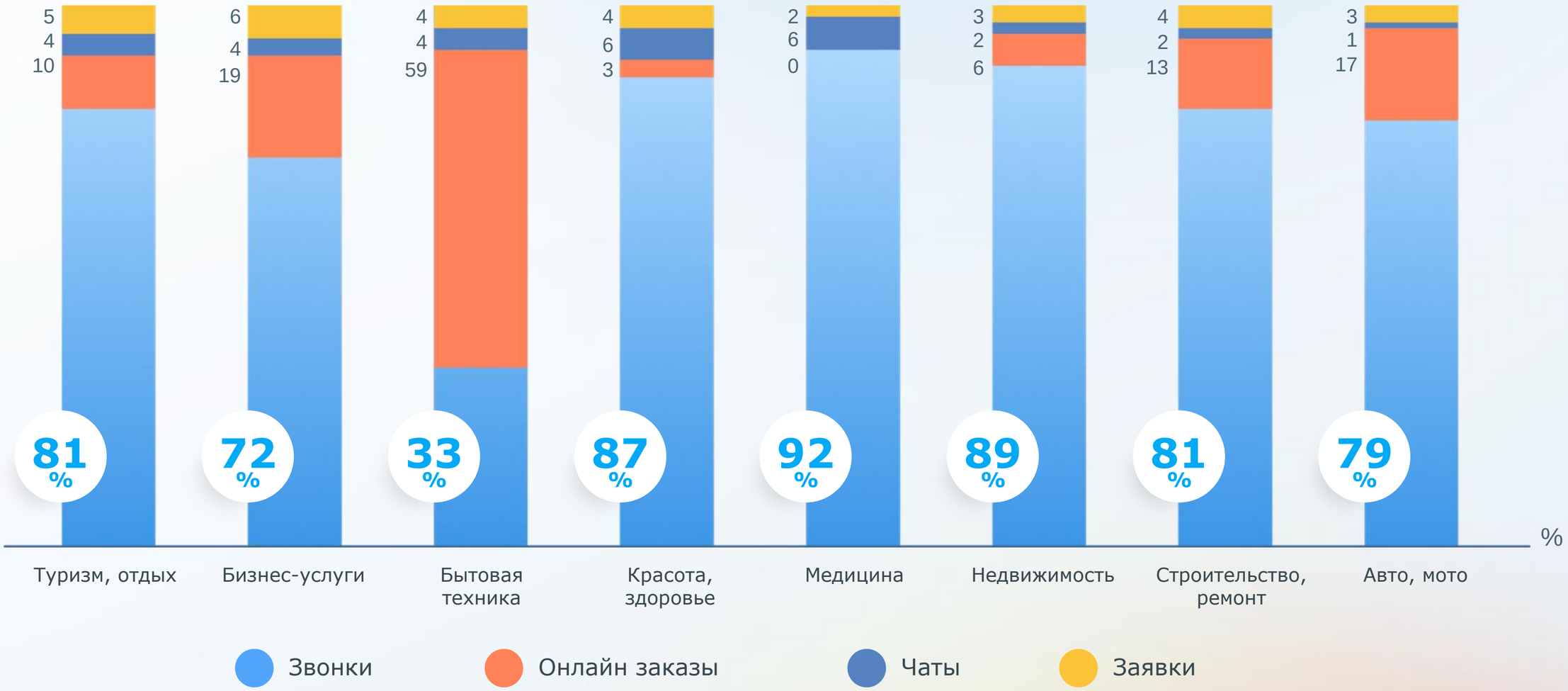
300
разработчиков в команде

24/7
техподдержка и обслуживание клиентов

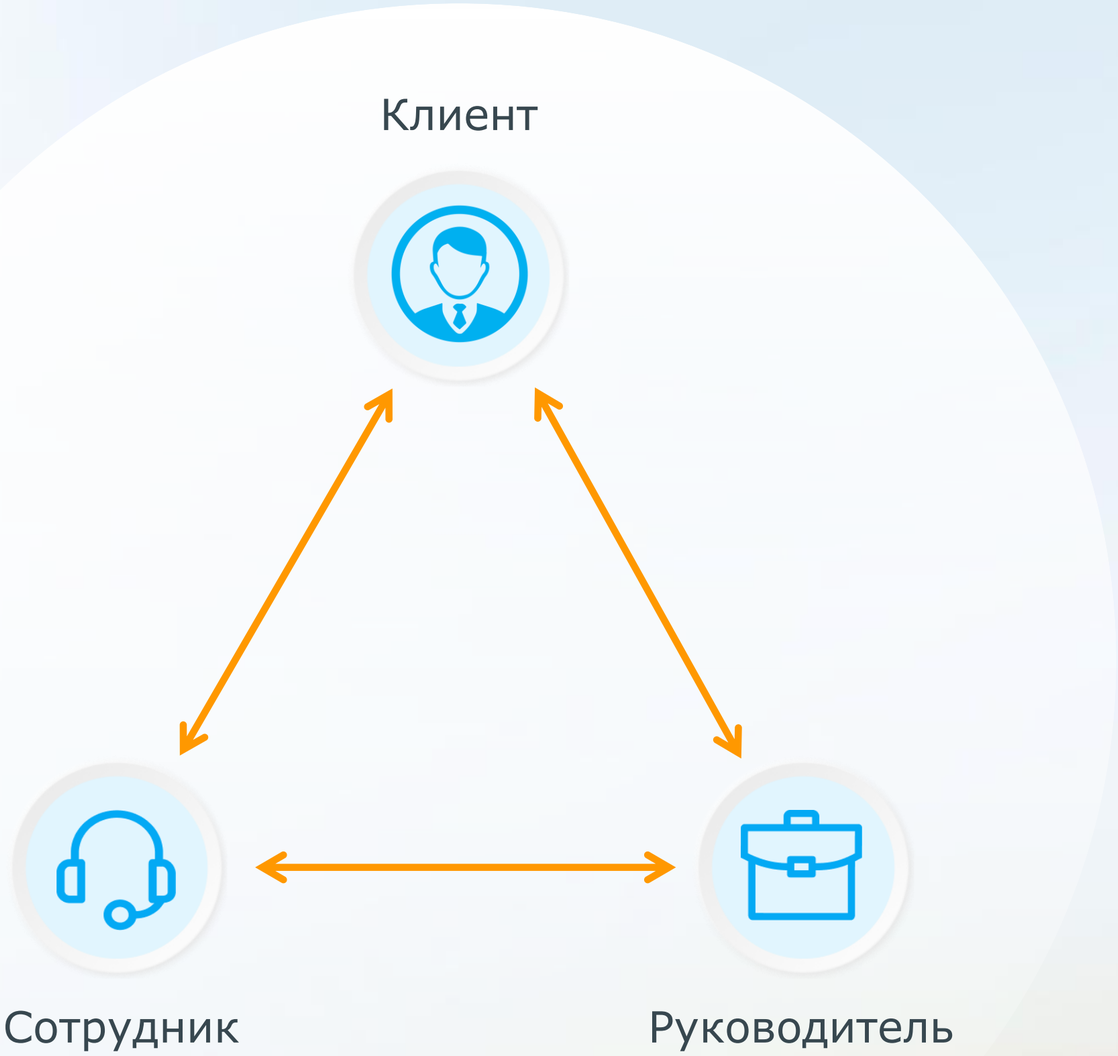
* в рейтинге Market.CNews за 2021 год
* по доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2021 год

Структура обращений по каналам коммуникаций

по отраслям за 2021

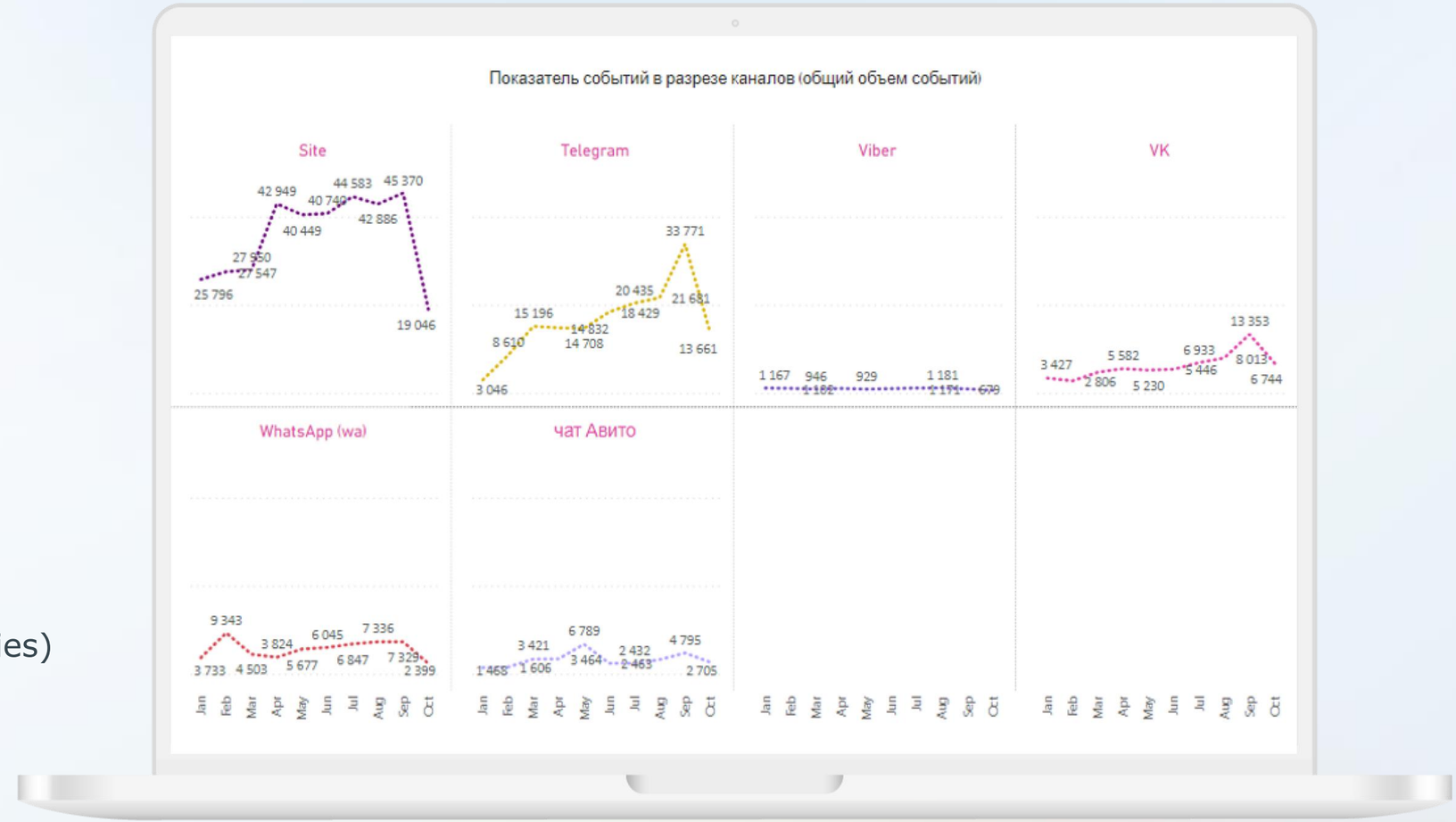


Омниканальность 3.0



Клиент может обратиться через удобный для него канал

- ✓ Телефон
- ✓ E-mail
- ✓ Лид-форма на сайте
- ✓ Чат на сайте
- ✓ Социальные сети
- ✓ Мессенджер
- ✓ Маркет-плейсы (avito, ozon, wildberries)



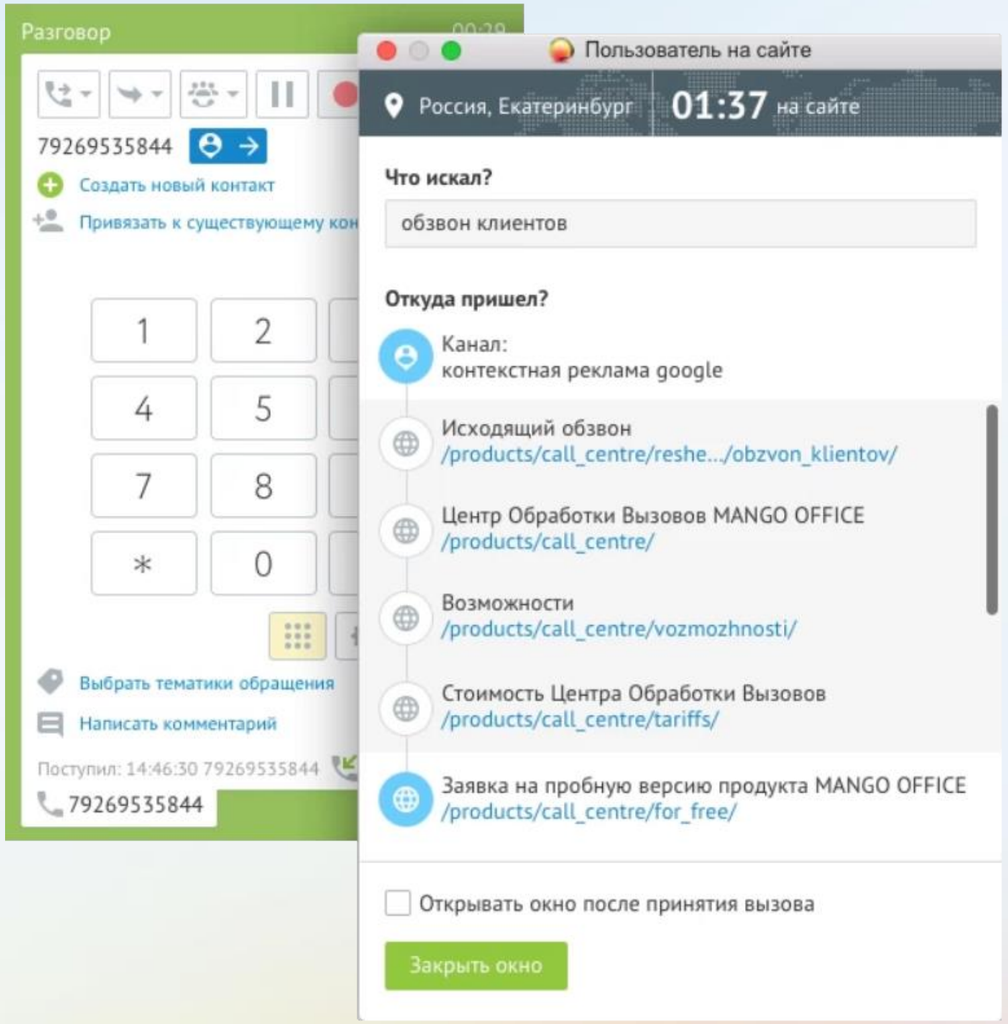
Клиент получает обслуживание по единым стандартам

- Голос VS Текст
- Робот VS Сотрудник
- Рабочее VS Не рабочее время
- Время VS выходные
- Москва VS Регионы

MANGO OFFICE

Клиент получает непрерывный опыт обслуживания

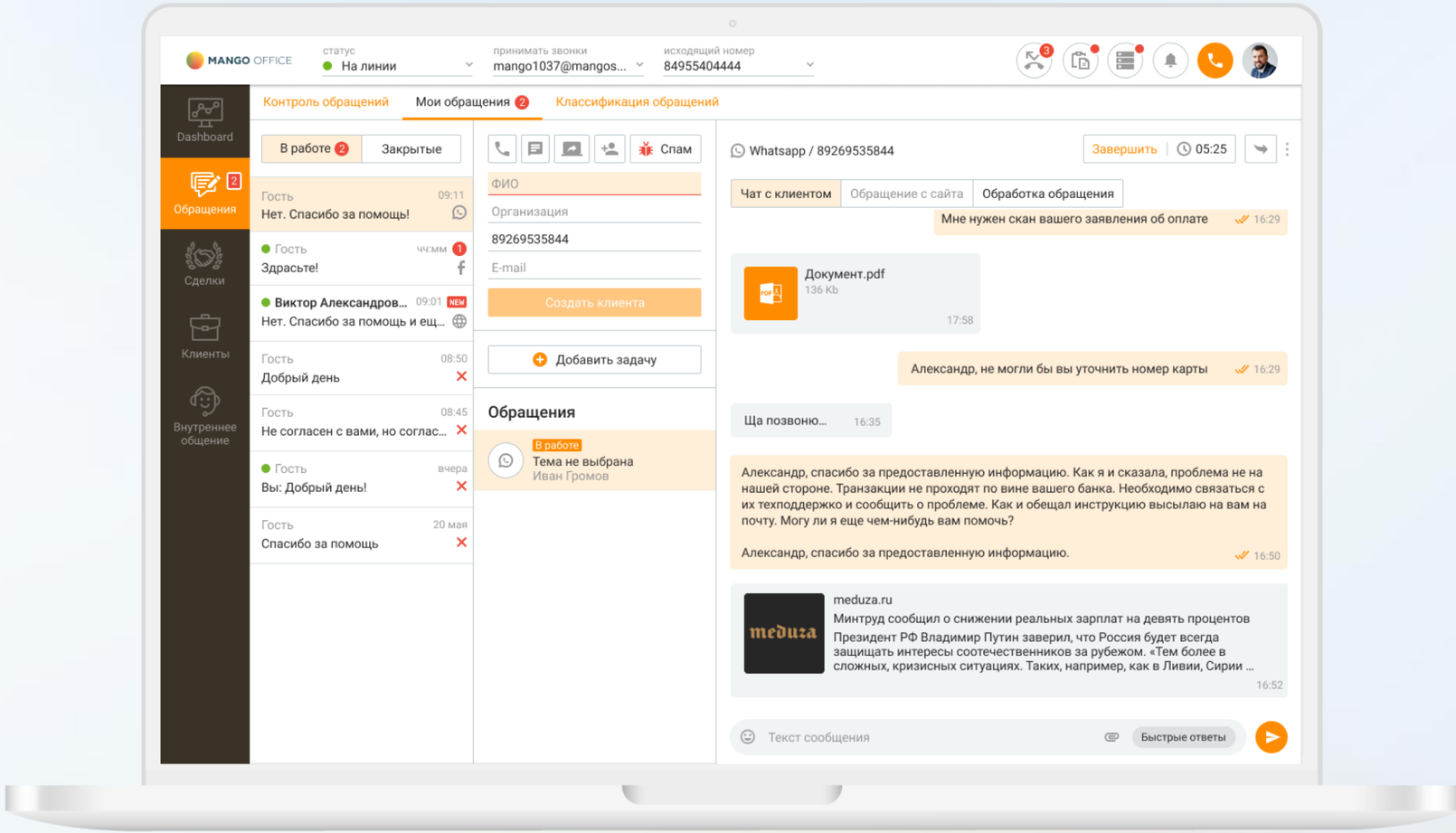
- ✓ История всех его обращений по любым каналам
- ✓ Клиентский CJM на сайте до обращения в компанию
- ✓ Информация о клиенте из внешних открытых источников
- ✓ Информация из внутренних информационных систем
- ✓ Бесшовный переход между каналами в рамках одного обращения



MANGO OFFICE

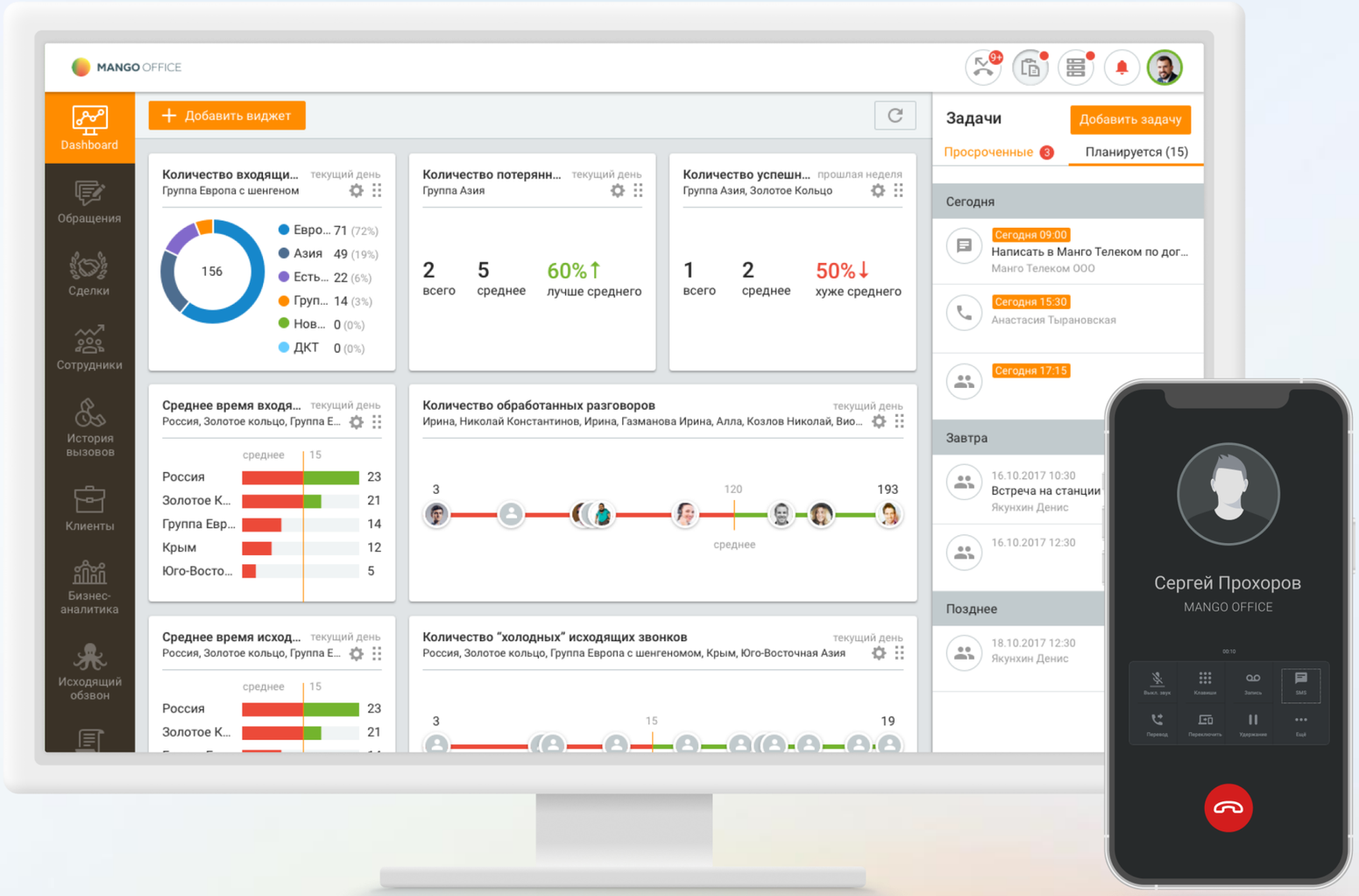
Сотрудник обрабатывает обращения со всех каналов в рамках единой логики:

- ✓ Единая очередь обращений со всех каналов
- ✓ Сквозные алгоритмы распределения
- ✓ Одно рабочее место для обработки всех обращений
- ✓ Единые KPI для оценки работы по всем каналам
- ✓ Синхронизированные сценарии обслуживания и подсказок



Сотрудник работает с любого удобного ему интерфейса:

- ✓ Десктоп-приложения для работы из офиса
- ✓ Веб-интерфейс для работы из дома
- ✓ Мобильное приложение в дороге
- ✓ Мобильный телефон в «полях»



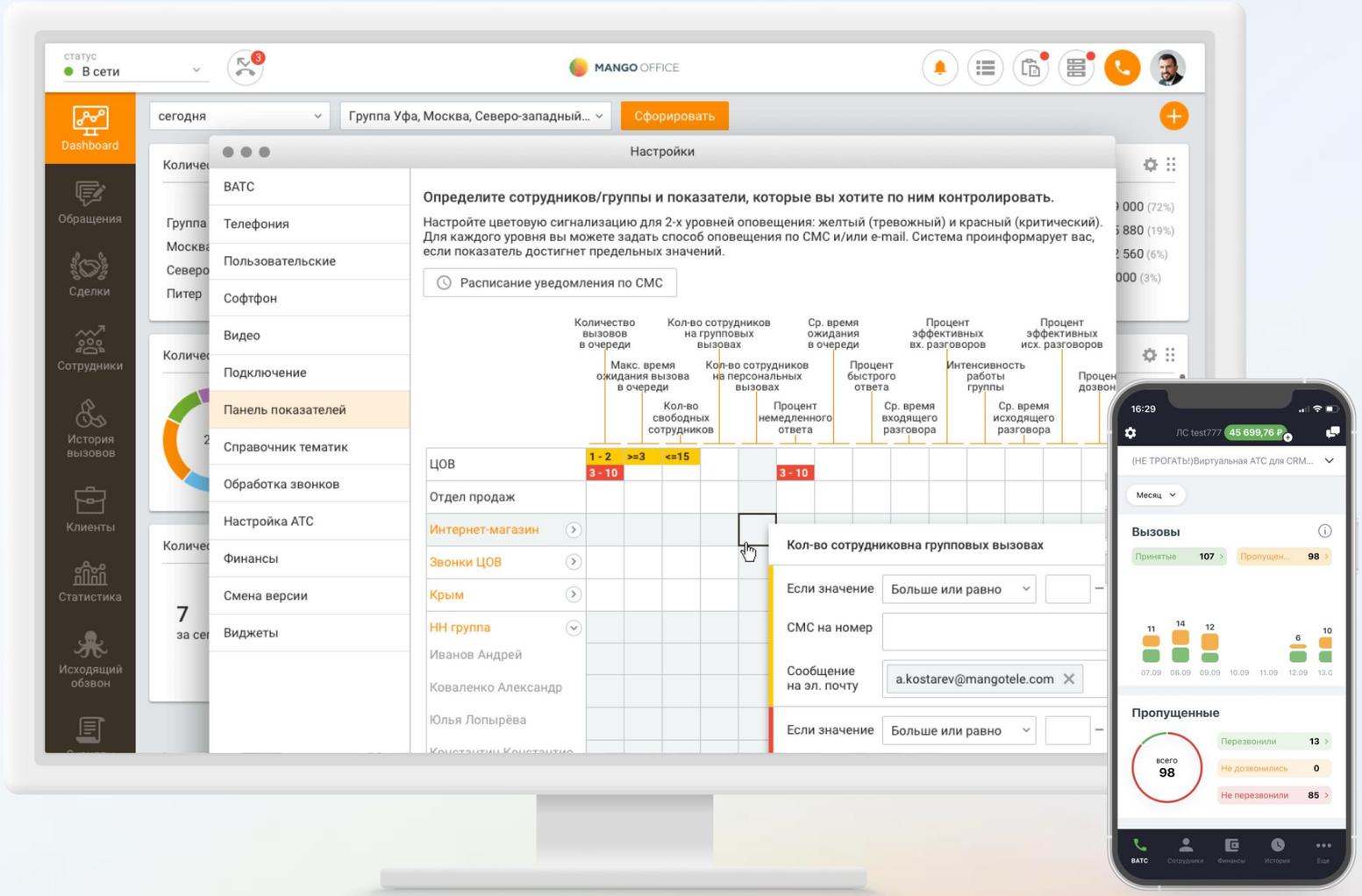
Сотрудник работает в одной команде с интеллектуальными помощниками:

- ✓ Бесшовный перевод обращения с робота на сотрудника
- ✓ Бесшовный перевод обращения сотрудника на робота
- ✓ Подсказки в реальном времени в зависимости от контекста разговора
- ✓ Помощь со стороны робота в следование скрипта и его соблюдение.

MANGO OFFICE

Руководитель всесторонне контролирует качество обслуживания:

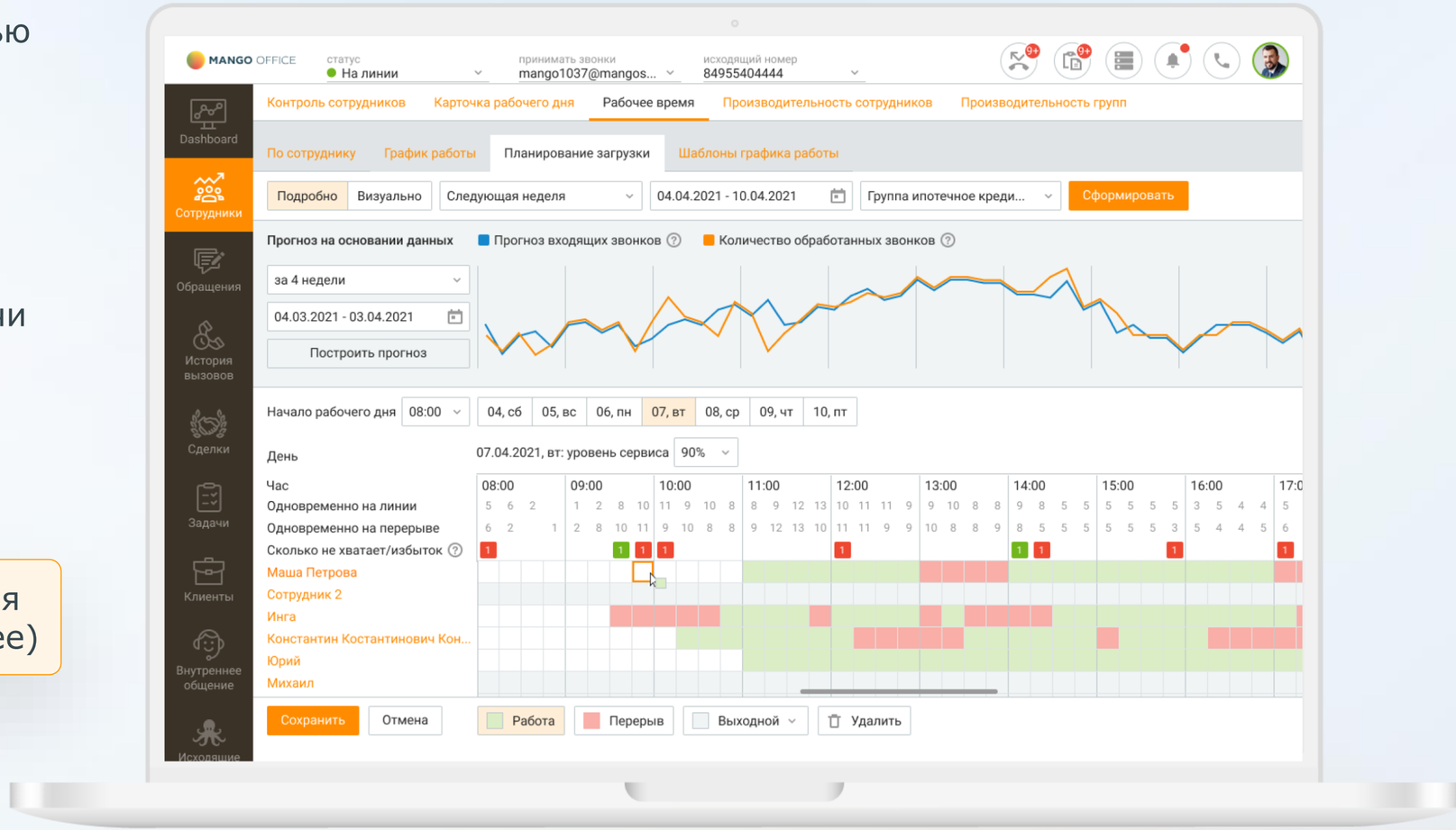
- ✓ Оценка со стороны клиента
- ✓ Оценка со стороны контролеров качества
- ✓ Автоматическая оценка на базе речевой аналитике



MANGO OFFICE

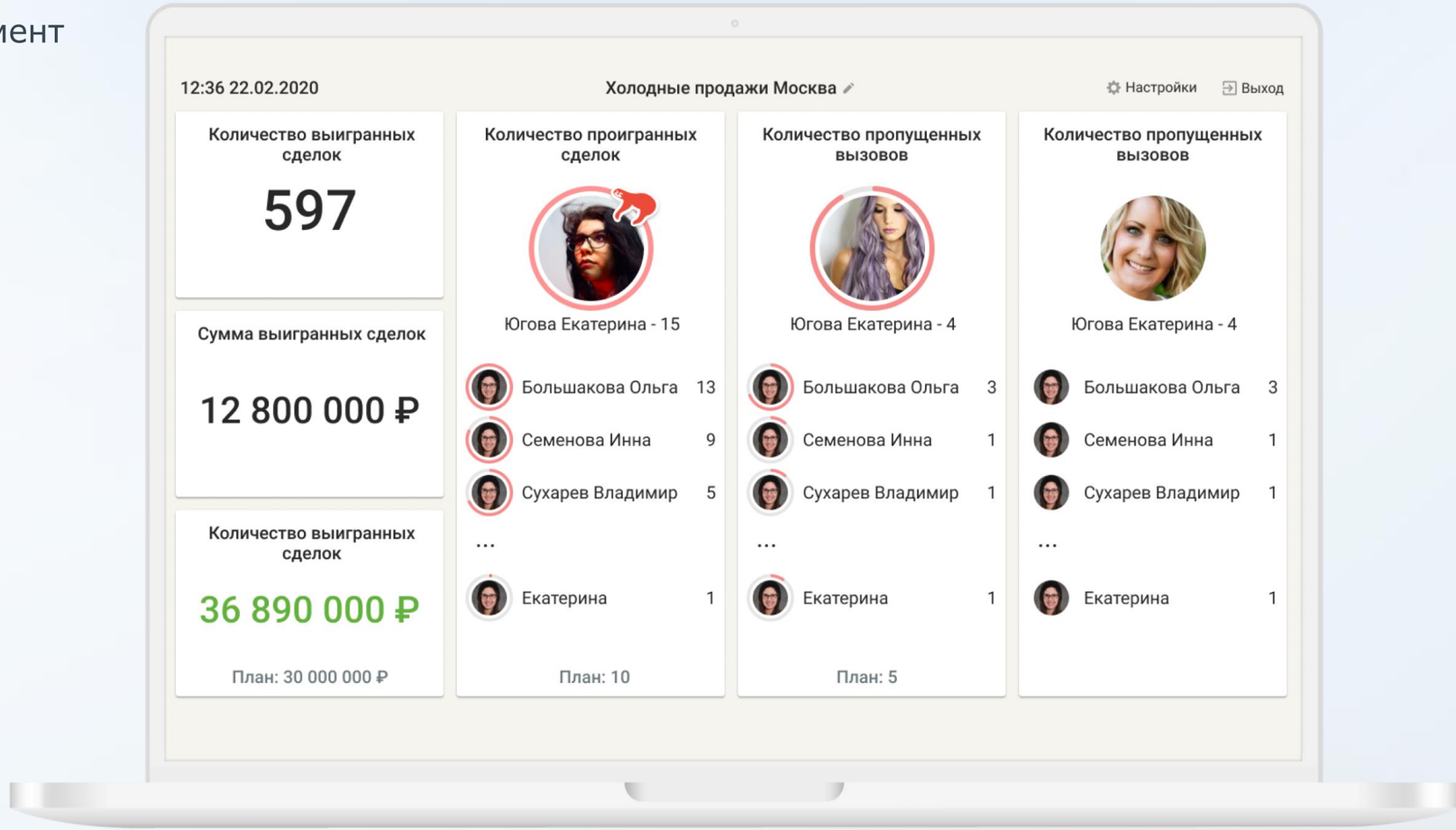
Руководитель контролирует не только обработку обращений:

- ✓ Контроль рабочего времени с помощью системы планирования рабочего дня
- ✓ Контроль деятельности сотрудника через планировщик задач
- ✓ Контроль эмоциональной окраски речи посредством речевой аналитики
- ✓ Контроль поведения сотрудников с помощью записи экрана
- ✓ Контроль физиологического состояния оператора через телеметрию (будущее)



Руководитель не только контролирует, но и мотивирует

- ✓ Wallboard как соревновательный элемент повышения показателей сотрудников
- ✓ Мотивация с помощью achievements
- ✓ Квесты как инструмент обучении менеджеров нового поколения



MANGO OFFICE

Преимущества работы с MANGO OFFICE

Сделано в России

- Всё программное обеспечение Mango Office является собственной разработкой.
- Продукты и сервисы включены в российский реестр программного обеспечения

Безопасность данных

- Серверное оборудование размещено на российских площадках, имеющих Tier 3 с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности.
- Все работы и меры по обеспечению информационной безопасности проводятся в соответствии с российскими стандартами и лучшими мировыми практиками.

Расширенный функционал

- Комплексные решения для нестандартных проектов.
- Возможность доработки под нужный функционал.
- Продукты напрямую интегрируются с российскими CRM системами (1С, Битрикс24, AmoCRM и др.)

Облачная и гибридная версия

- Хранение записей разговоров на внешнем FTP-сервере
- Шифрование звонков
- Внутренние вызовы в контуре клиента

Вы будете в хорошей компании

Цифровые сервисы

СБЕР МАРКЕТ

ROBOKASSA

Elementaree

Яндекс Еда

Qlean

СИТИМОБИЛ

Яндекс Go Такси

Отдых и туризм

СУТОЧНО·РУ

ЯХОНТЫ
отели и курорты

KUPIBILET RU

MRIYA
RESORT & SPA

КУРОРТ БЕЛОКУРИХА
СЕТЬ САНАТОРИЕВ | БЕЛОКУРИХА СИБИРЬ КАТУНЬ

E-com и розница

Найди свою книгу
Лабиринт

12 storeez

ОНЛАЙНТРЕЙД.РУ
Покупай всё онлайн

галерея
косметики

TopComputer

Образование

MAXIMUM EDUCATION

UCHi.RU
Интерактивная образовательная платформа

Skillbox

Финансы

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

ЮГОРИЯ
СТРАХОВАНИЕ

ЭТП ГПБ
Электронная торговая площадка
Группа Газпромбанка

Производство

veropharm

ТЕХНО НИКОЛЬ

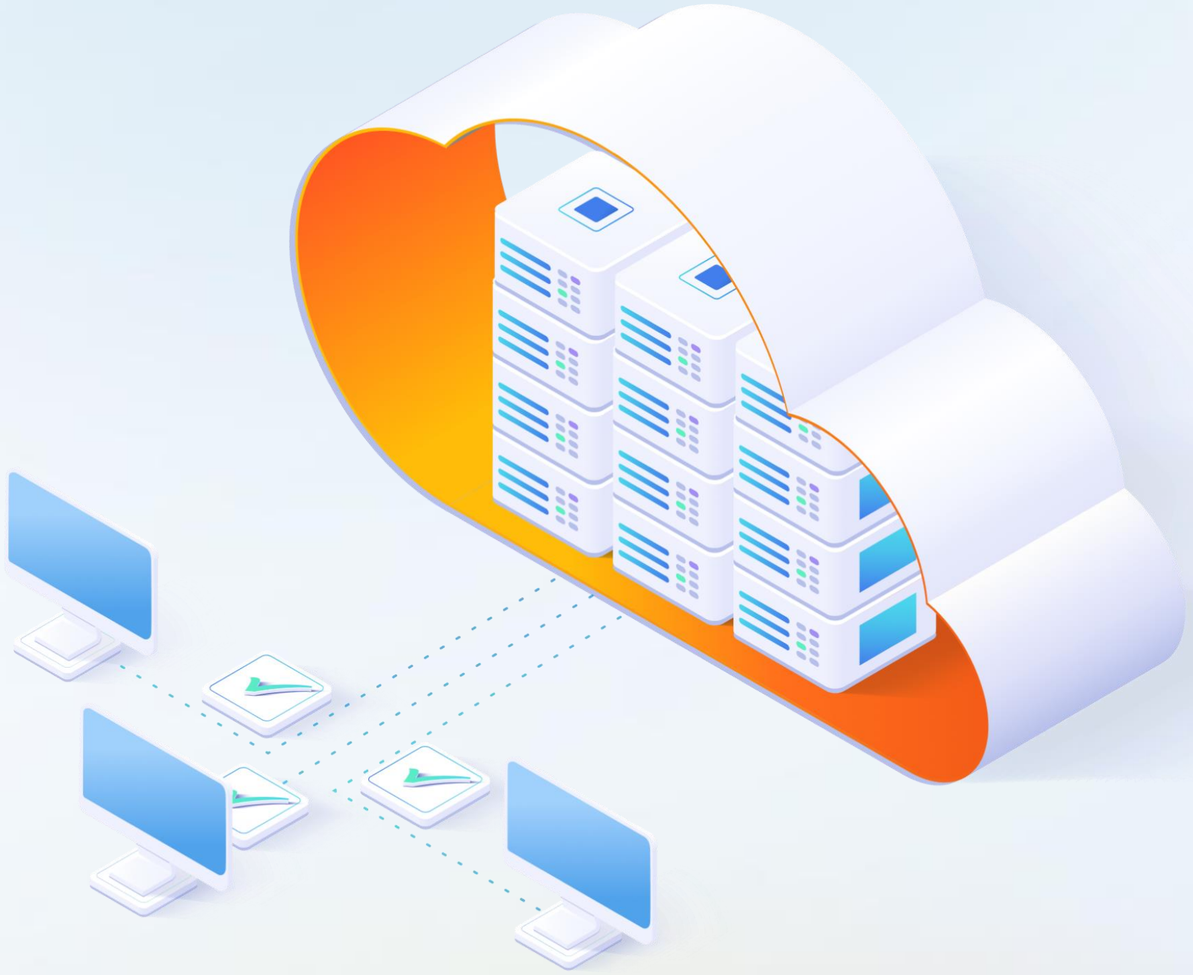
abc FARBEN

КНГК-ИНПЗ
нефтепереработка нефтехимия

MANGO OFFICE | облачные бизнес-коммуникации

Спасибо за внимание!

Ждём вас на нашем стенде!



Николай Бабкин
Chief Product Officer
MANGO OFFICE

*8005 mango-office.ru t.me/mango_office