

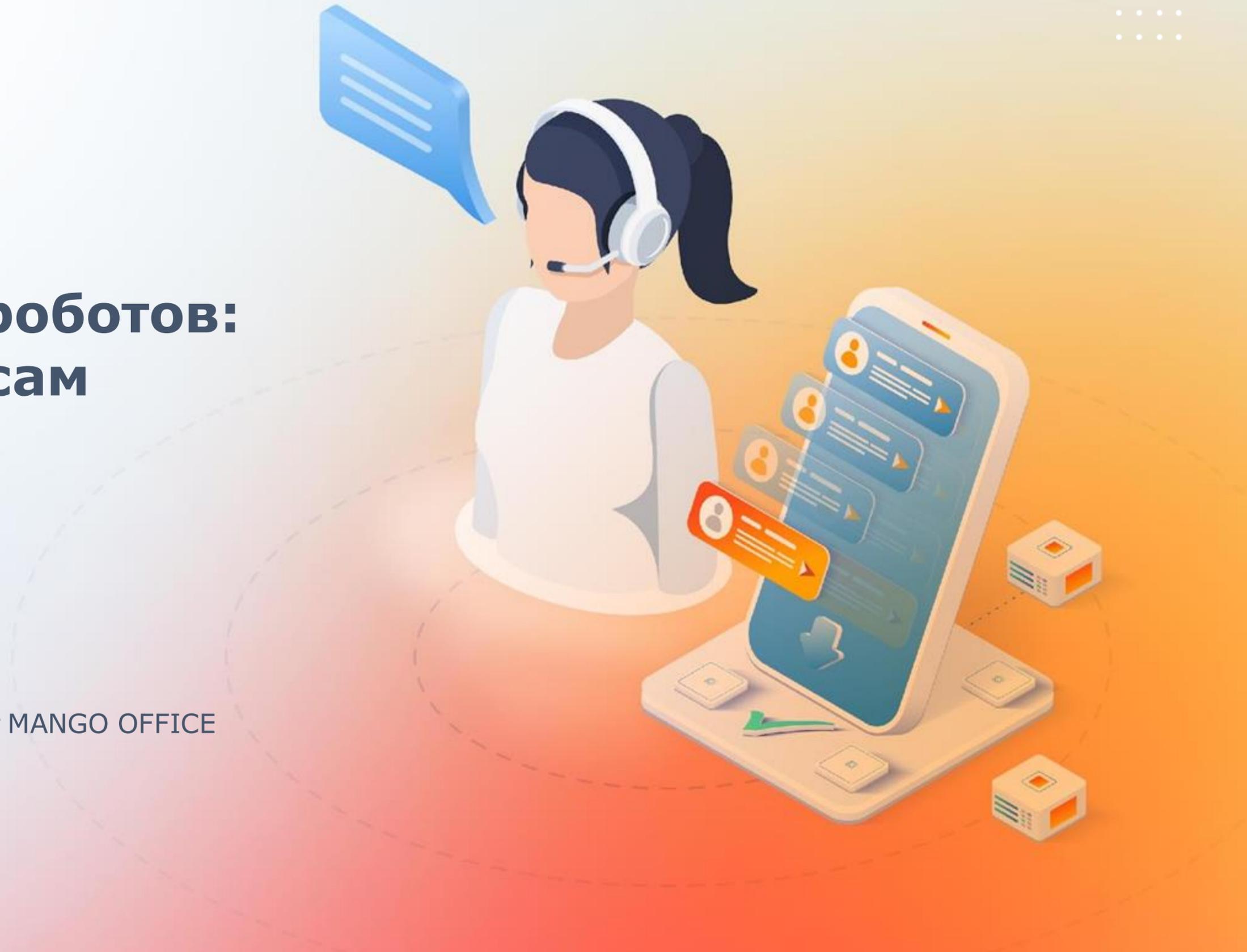


Путь внедрения роботов: от трендов к кейсам



Антон Артемов

Cloud Product Manager MANGO OFFICE



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

Рынок

Данные за
2019-2021

**В 12 раз –
до 41 млрд**

Ожидается рост рынка
разговорного ИИ
с 2015 по 2025 гг

В 8,5 раз

Увеличилось количество
звонков, обработанных
роботом

Каждый центр коммуникаций будет использовать роботов!

Тренды



No-code/Lowcode



NLP/NLU



Ассистенты для бизнеса



Чек-лист

Как выбрать робота для своего бизнеса?

1. Описать все виды коммуникационных задач в вашей организации и выделить среди них те, что нужно автоматизировать с помощью робота.

2. Понять, сколько денег планируется потратить на внедрение.

3. Оценить время на внедрение.

4. Спрогнозировать окупаемость.

5. Оценить объем трафика, который будет проходить через бота.

6. Узнать о возможности интеграции инструментов с вашими бизнес-приложениями.

7. Проверить разработчика.



Кейс Вкусвилл



Задача:

Оптимизация работы с кандидатами для отсека изначально неподходящих резюме.

Повышение конверсии воронки подбора персонала.

Снижение нагрузки на отдел подбора.

Результат:

Бот собирает первичную анкету кандидата: возраст, наличие мед.книжки, локацию интересующего магазина и т.п.

Интеграция с CRM: HR получает резюме и с кандидатом обсуждается сразу первая встреча.



Кейс Портоприма



Задача:

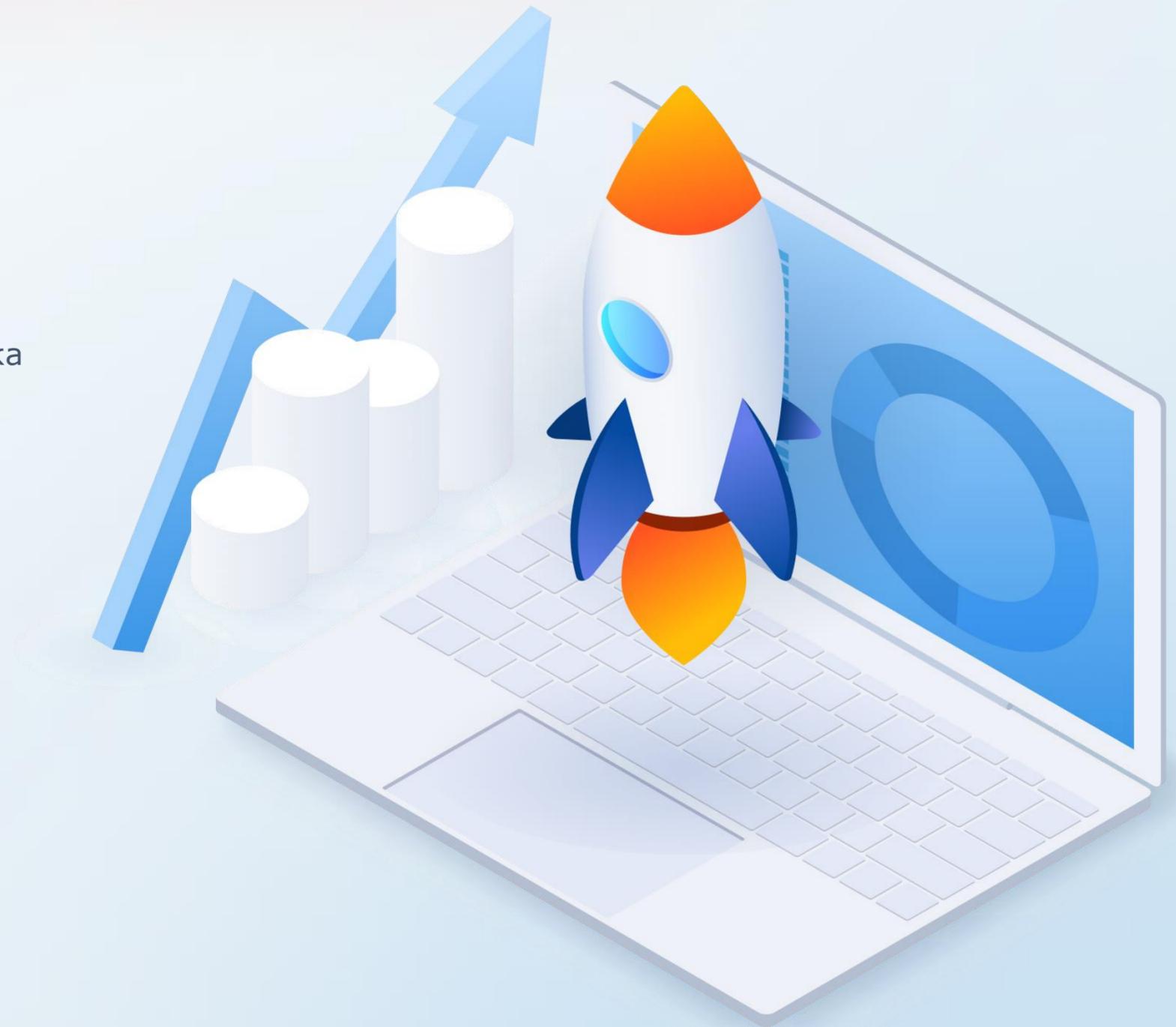
Автоматизированный NPS опросы. Бот отправляет сообщение с просьбой оценить работу специалистов и мастеров (установка дверей).

Результат:

Руководитель оценивает работу мастеров.

Повышение лояльности и вероятности повторного заказа.

Отработка негатива.



Кейс №3

Задача:

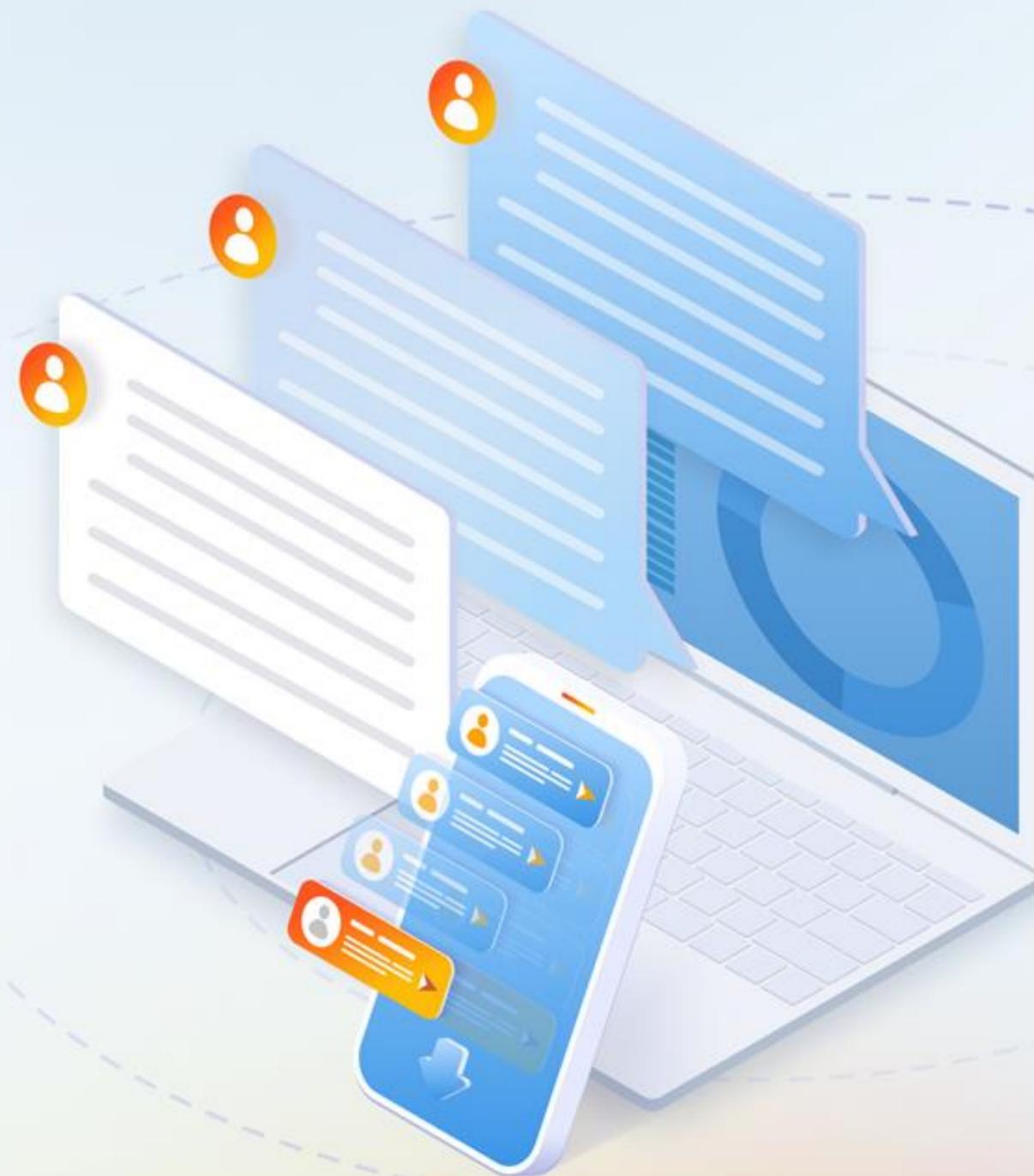
В наличии у компании небольшой контакт центр с **большим** количеством обращений. Без увеличения штата нужно обеспечить обработку всех обращений.

Результат:

Бот отвечает на самые часто задаваемые вопросы, разгружая операторов.

При возникновении более сложных вопросов – перевод на оператора.

По ключевым словам - перевод диалога на оператора (отработка негативных слов).





Спасибо за внимание!

**Ждём Вас на нашем
стенде!**



*8005



mango-office.ru



t.me/mango_office