



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Итоги 2023: Тренды те же, а вызовы другие



**Николай Бабкин**

Руководитель отдела  
управления продуктами



# MANGO OFFICE - облачная платформа для бизнес-коммуникаций

**120**

городов в России

**60 000**

компаний-клиентов по всей России

**500 000**

пользователей

**300**

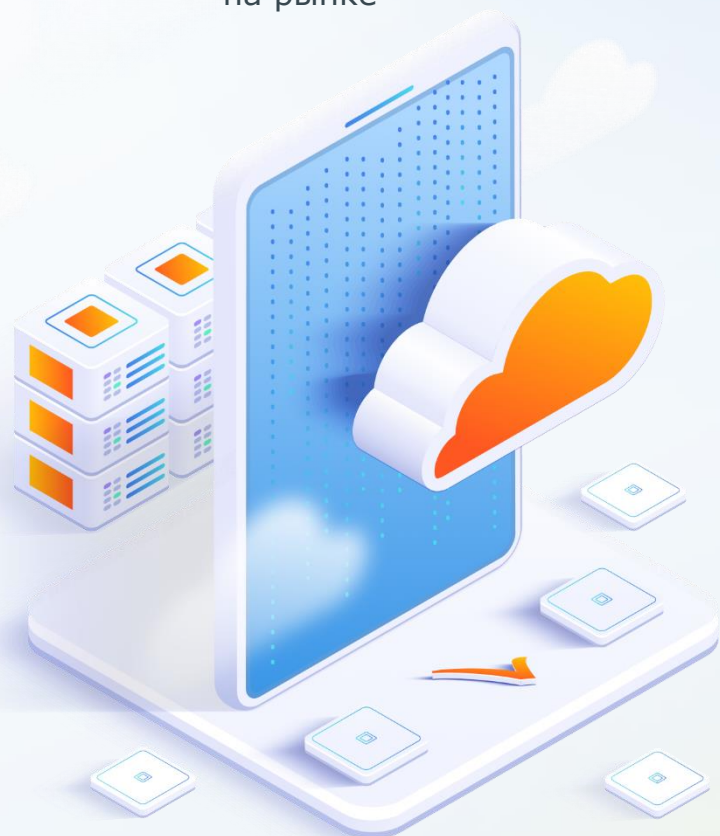
готовых интеграций

**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

# Тренды 2024

- ✓ Омниканальная поддержка как стандарт обслуживания клиентов
- ✓ Автоматизация процессов обслуживания и Искусственный интеллект
- ✓ Клиентоцентричность и индивидуальный подход
- ✓ Удаленная работа
- ✓ Безопасность компании и безопасность клиентов
- ✓ Изменение в IT-ландшафте

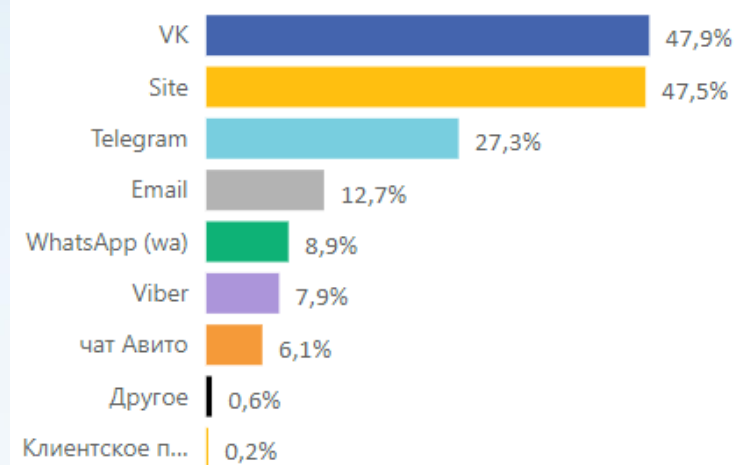


# Оmnиканальная поддержка как стандарт обслуживания клиентов

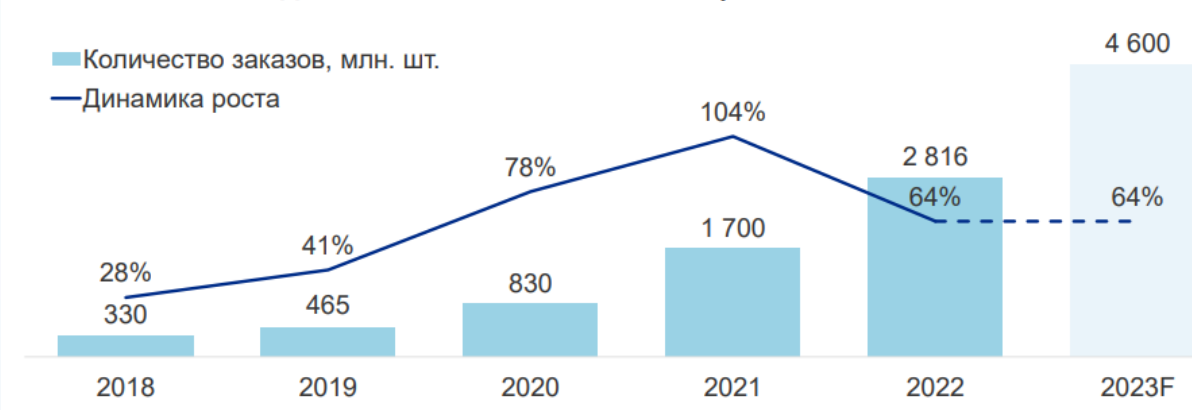
ТОП-5 соцсетей России с наибольшим количеством пользователей:

Соцсеть	Пользователи в месяц, Россия	Население, %
ВКонтакте	79 млн	53.97%
WhatsApp	76 млн	51.94%
TikTok	54.86 млн	37.45%
Telegram	48.8 млн	33.32%
Одноклассники	37 млн	25.26%

Распределение активных клиентов



Динамика количества заказов с прогнозом на 2023 год

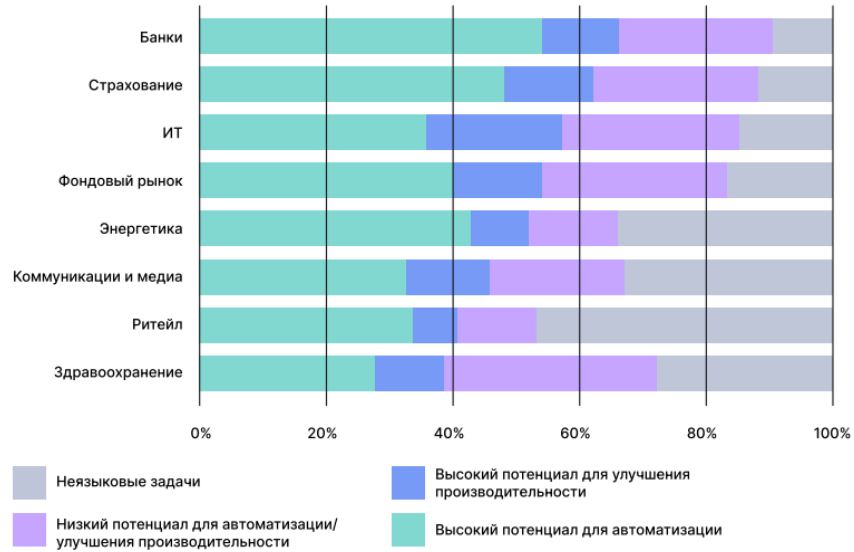


## Вызовы

- Поиск новых каналов для исходящих коммуникаций
- Маркетплейсы как новый специфический канал обслуживания клиентов
- Digital как потенциальный канал для обслуживания B2B

# Автоматизация процессов обслуживания и Искусственный интеллект

Доля рабочих часов в отдельных отраслях в США, которые можно автоматизировать или улучшить производительность за счет использования ИИ



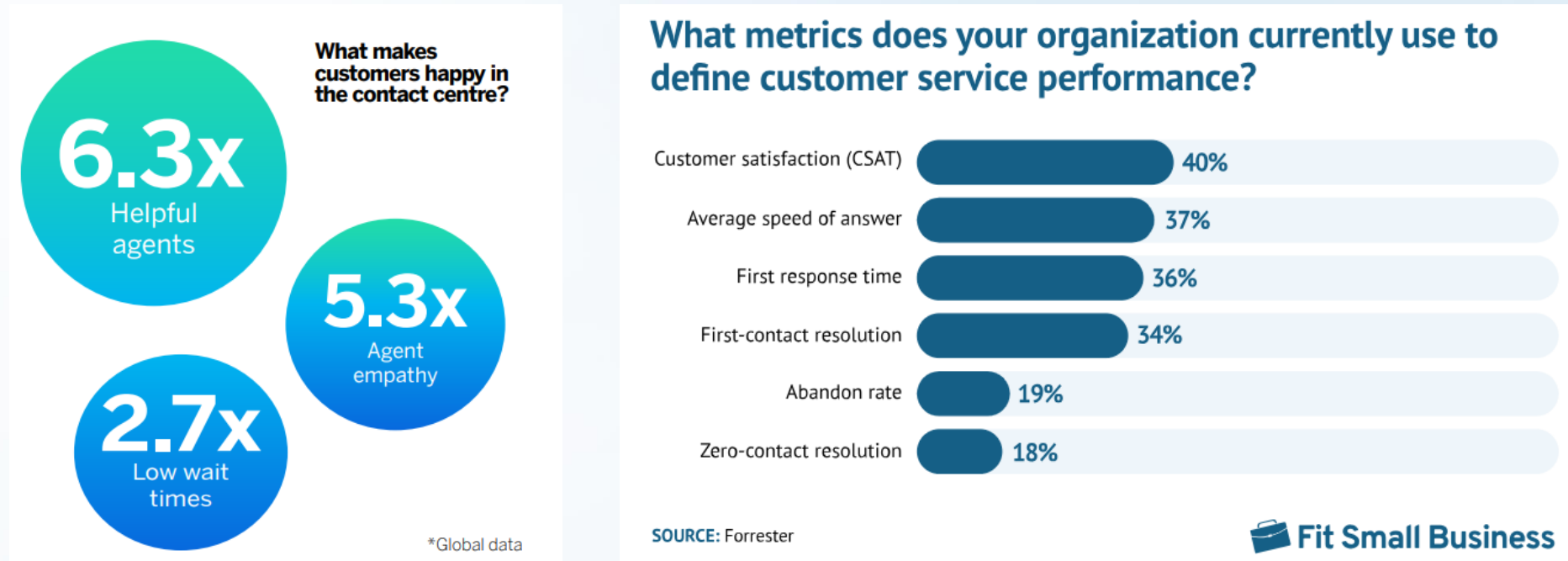
Источник Just AI: Революция AI 2.0



## Вызовы

- Внедрение роботов на всех этапах обслуживания клиентов (постановка задач, контроль выполнения, обратная связь)
- Личный бот-помощник для оператора (автозаполнение данных, ревью обращений, подсказки)
- Автодетектирование, классификация и прохождение голосовых помощников

# Клиентоцентричность и индивидуальный подход

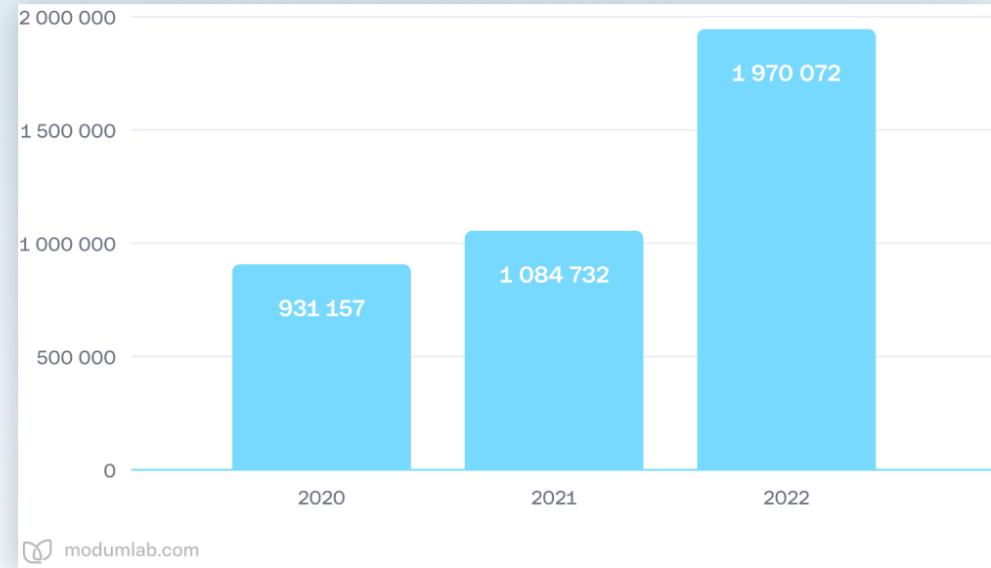
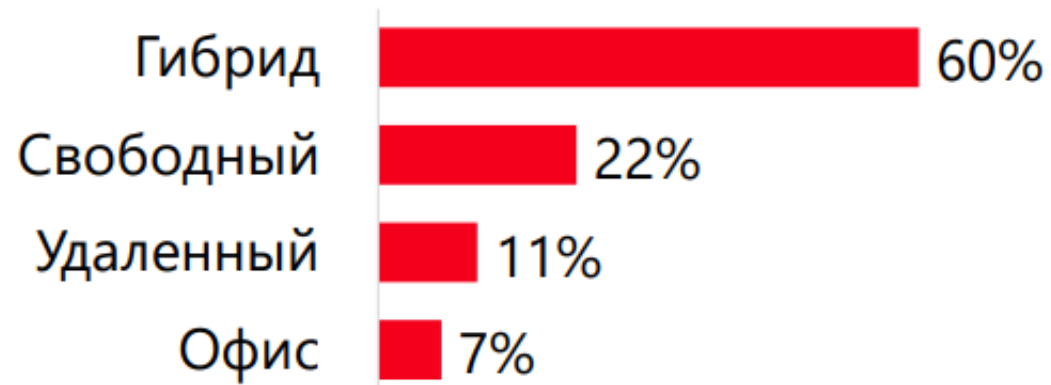


## Вызовы

- 77% клиентов готовы предоставить личные данные в обмен на превосходный покупательский опыт
- 71% клиентов ожидают, что компании уже знают, почему они звонят
- 40% организаций говорят, что удовлетворенность клиентов (CSAT) является их наиболее часто используемым показателем
- Клиенты ожидают эмпатии не только в обслуживании сотрудниками, но и от виртуальных ассистентов

# Удаленная работа с нами — и это навсегда

## ... формат будет доминировать к 2030



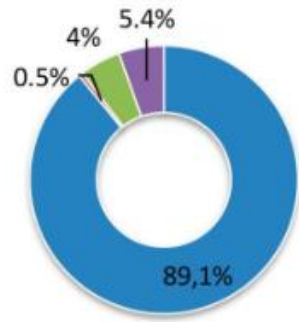
Общий объем выручки компаний AR и VR-компаний в России

### Вызовы

- До 40% сотрудников ждут персонифицированного подхода и обучения внутри компании
- Совокупный рынок **дополненной** (AR) и **виртуальной** (VR) **реальности** составил не менее 1,9 млрд руб. в 2022 году.
- 96% работодателей в США используют софт для мониторинга работников, в России только 30% работодателей используют ПО для мониторинга сотрудников

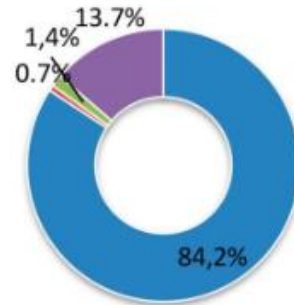
# Безопасность компании и безопасность клиентов

Россия 1Н 2021



- Персональные данные
- Платежная информация
- Государственная тайна
- Коммерческая тайна, ноу-хау

Россия 1Н 2022



- Персональные данные
- Платежная информация
- Государственная тайна
- Коммерческая тайна, ноу-хау

527 000 000

звонков с подменой номера предотвратила система «Антифрод» Роскомнадзора



РОСКОМНАДЗОР

Источник infowatch <https://d-russia.ru/utechki-informacii-ogranichenного-dostupa-v-pervoj-polovine-2022-goda-versija-infowatch.html>

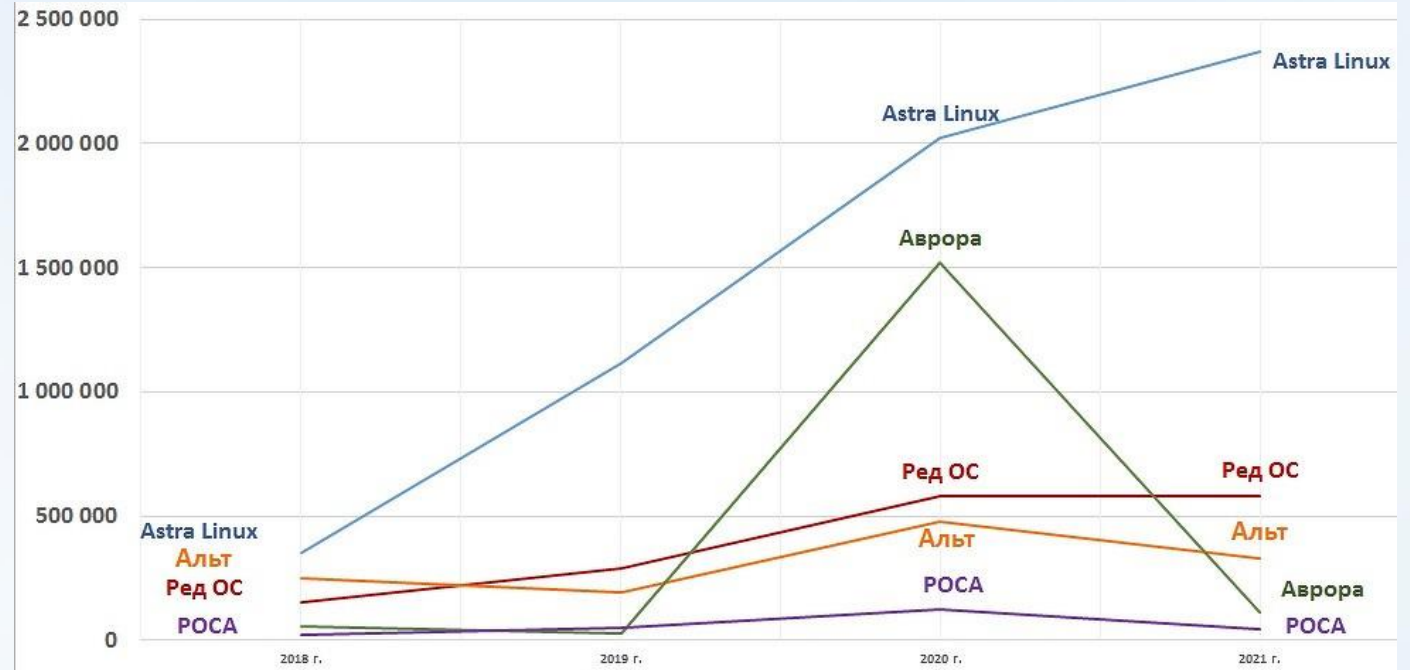
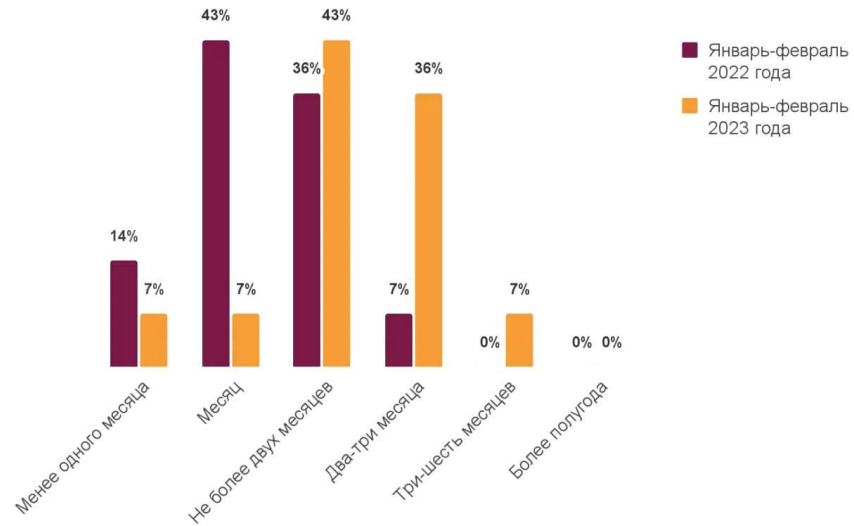
## Вызовы

- В первой половине 2023 года россияне получили около 3,8 млрд спам-звонков
- За 2022 год в России утекло более 667 млн записей с персональными данными
- Всего 37% коммерческих компаний и 31% НКО **используют двухфакторную аутентификацию**



# Новый IT ландшафт

Сколько времени уходит у компаний на поиск подходящих кандидатов в сфере IT



## Вызовы

- Потребность в IT-кадрах в России к 2024 г. увеличится на четверть и достигнет значения 290-300 тыс. человек в год
- К 2024 г. более 50% средних и крупных предприятий будут использовать low-code в качестве платформы для приложений
- С февраля 2024 года все государственные структуры и ведомства в Республике Татарстан переходят на ОС АСТРА Linux

# Кейсы клиентов MANGO OFFICE

- ✓ HOLODILNIK.RU
- ✓ Региональная сеть клиник «Сова»
- ✓ Сеть экспертных диагностических центров Рэмси Диагностика
- ✓ Ведущих дистрибьюторов автошин России EURO-DISKI



### Решение

- Разработана единая коммуникационная платформа, интегрированная с CRM системой 1С (сохранение истории заказов, общения с клиентами и другое)
- Созданы эффективные рабочие места для удаленных сотрудников, с возможностью контролировать их работу
- Организовано хранения важной информации (персональные данные клиентов) на серверах компании – Гибридное облако
- Появилась возможность в режиме онлайн отслеживать метрики выполнения сотрудниками KPI
- Появилась возможность централизованно контролировать работу контакт-центра по ключевым метрикам обслуживания
- Повысился уровень сервиса: минимизированы пропущенные звонки, сокращено время ответа клиентам, сокращено время ожидания на линии
- Сократилась нецелевая нагрузка на продавцов: благодаря умному IVR с участием Голосового робота на входе выявляется потребность клиента и обращение направляется на нужного сотрудника

### Проблема

- Старое неуправляемое коробочное решение, плохо расширяемое по функционалу, сложно дорабатывается
- Сложность оперативной подготовки удаленных рабочих мест
- Нет интеграции с CRM
- Быстрое подключение существующей номерной емкости стороннего оператора
- Отсутствие поддержки текстовых каналов коммуникации с клиентами
- Отсутствие контроля сотрудников по показателям KPI в связи со слабой отчетностью
- Отсутствие прозрачности в работе операторов (пропущенные звонки, длительное время ожидания ответа, негатив от клиентов)
- Большой объем нецелевого трафика, который не конвертируется в продажи (консультации, рекламации)

### Результат

Сейчас подключено **125** операторов

Средний трафик в месяц: **340 тысяч** звонков

**98%** достигнут уровень сервиса удовлетворенности клиентов (CSI)

**+30%** повышение конверсии обращений в сделки

**+28%** рост количества запросов, решенных при первом обращении

**-37%** снижение количества пропущенных



#### Решение

- Создана единая коммуникационная платформы – текстовые и голосовые каналы, интеграция с CRM (сохранение истории обращения и общения с клиентами и т.п.)
- Появилась возможность управления и контроля качества удаленных сотрудников из разных регионов
- Появилась возможность в режиме онлайн отслеживать метрики выполнения сотрудниками KPI
- Сократилось времени ответа клиентам
- Уменьшилась рутинная нагрузка на операторов благодаря автоматизации исходящего обзвона роботом
- Увеличение лояльности к клинике благодаря росту экспертности операторов
- Уменьшилась текучесть операторов благодаря новой системе мотивации на основе количественной и качественной аналитики контакт-центра
- Подключение функции суфлирования как возможность наставничества

#### Проблема

- Отсутствие прозрачности в работе операторов (пропущенные звонки, длительное время ожидания ответа, негатив от клиентов)
- Отсутствие контроля операторов по показателям KPI в связи со слабой отчетностью
- Длительная обработка лидов с сайта
- Медленная обработка информации через WhatsApp и Viber
- Низкая доходимость: 30% пациентов после записи на прием фактически на него приходили
- Низкая конверсия обращения в запись
- Отсутствие автоматического перезвона по пропущенным звонкам
- Низкая мотивация персонала
- Высокая текучка персонала

#### Результат

- 97%** Достигнут уровень удовлетворенности клиентов (CSI)
- +26%** рост выручки по записям контакт-центра
- до 90%** рост доходимости пациентов после записи на прием
- 96%** принятых звонков
- +7%** рост конверсии из звонка в запись
- 12%** снижение текучести кадров в КЦ
- 21** вакансия была закрыта в течение 1,5 месяцев
- 90%** исходящих звонков переведены на работа
- на 10%** больше робот дозванивается, чем оператор

## Решение

- Создание единой коммуникационной платформы для нескольких подразделений: интернет-магазин, горячая линия, отдел по работе с клиентами, техподдержка, служба доставки
- Оптимизация используемых номеров на сайте со 153 до 53, что упростило их сопровождение и сократило расходы
- Запуск автоматического обзвона клиентов по «брошенным корзинам»
- Повышение лояльности клиентов: все претензионные обращения регистрируются менеджерами в момент обращения клиента
- Организована система построения KPI сотрудников контакт-центра
- Повышение эффективности работы с большим размером ФОТ

## Проблема

- Устаревшее On-Premise решение перестало соответствовать современным требованиям бизнеса: сложно масштабировать, обновление систем — долго и дорого
- Недостаточно функциональных возможностей для обработки входящих обращений при продажах через интернет
- Низкая скорость клиентского обслуживания
- Сложности с организацией удаленных рабочих мест и контроля работы операторов
- Невозможность выстроить централизованную систему контроля работы операторов
- Отсутствие аналитических данных по работе операторов в режиме реального времени
- Низкая мотивация сотрудников
- Большое количество «брошенных корзин» в интернет-магазине

## Результат

**на 237%** сократилось количество пропущенных звонков

**на 33%** увеличилось количество принятых звонков с первого раза

**70%** составляет конверсия из обращения в запись

**0:04** составляет время ожидания звонка при записи на прием



### Решение

- Оптимизация используемых номеров, подключение многоканального номера
- Внедрение Контакт-центра
- Подключение системы оценки диалогов операторов и как следствие организация тотального контроля за всеми операционными процессами
- Организована система построения KPI сотрудников контакт-центра
- Повышение эффективности работы с большим размером ФОТ
- BI аналитика звонков
- Интеграция с CRM

### Проблема

- Низкая скорость клиентского обслуживания
- Невозможность выстроить централизованную систему контроля работы операторов
- Отсутствие аналитических данных по работе операторов в режиме реального времени
- Низкая мотивация сотрудников
- Большое количество «брошенных корзин» в интернет-магазине

### Результат

Сейчас подключено **150** операторов

Средний трафик в месяц: **45 тысяч** звонков

**2000** принятых входящих звонков в сутки

не более **2%** пропущенных звонков

**3,5** минуты — среднее время входящего звонка

**1,4** минуты — среднее время исходящего звонка

# Итоги





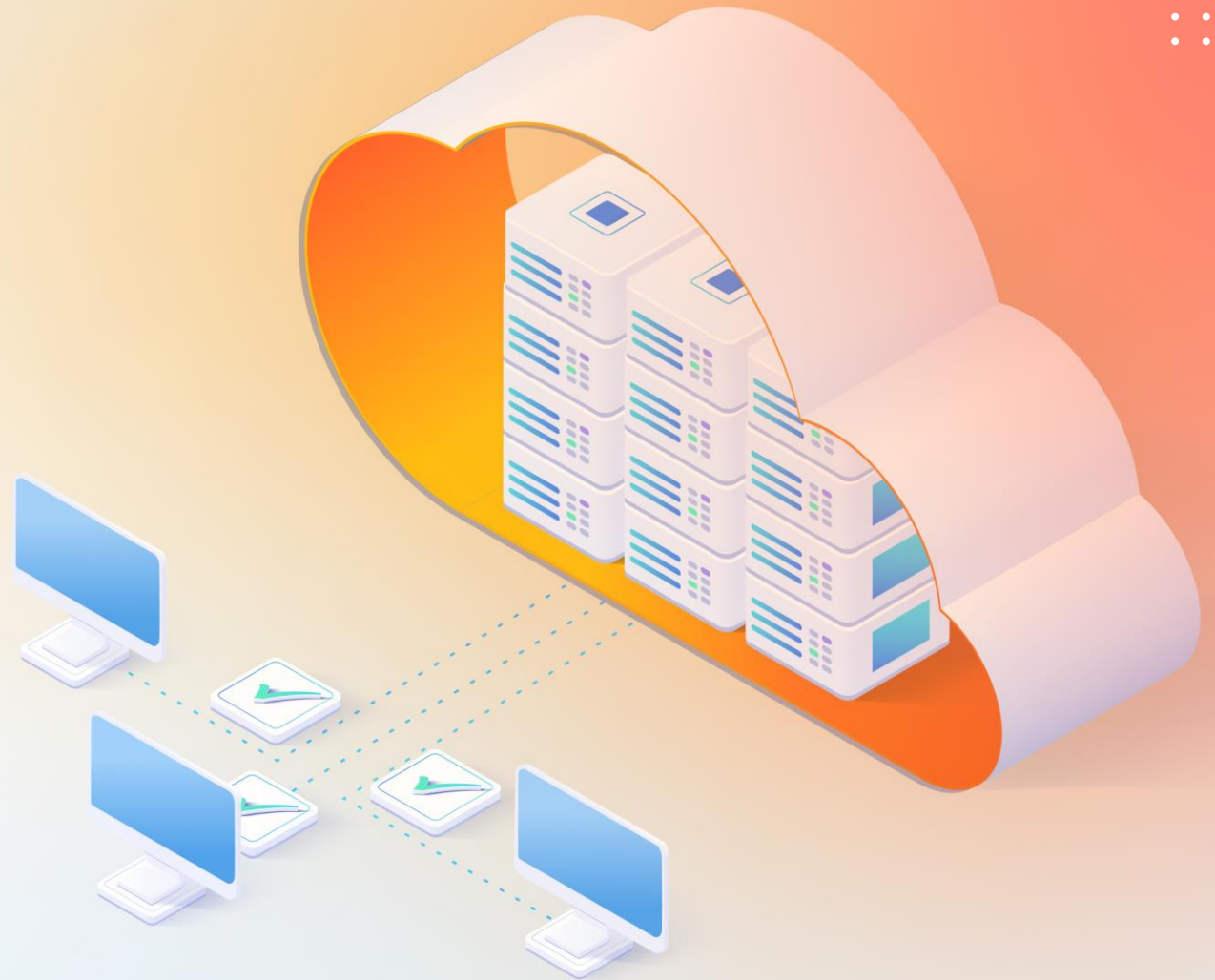
**MANGO  
OFFICE**

облачные  
бизнес-  
коммуникации



# Спасибо за внимание!

Отсканируйте QR-код  
и закажите экскурсию  
по сервисам MANGO OFFICE



\*8005



mango-office.ru



t.me/mango\_office