



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Конструктор отчётов



Дмитрий Сергеев
менеджер продукта



MANGO OFFICE - облачная платформа для бизнес-коммуникаций

120

городов в России

60 000

компаний-клиентов по всей России

500 000

пользователей

300

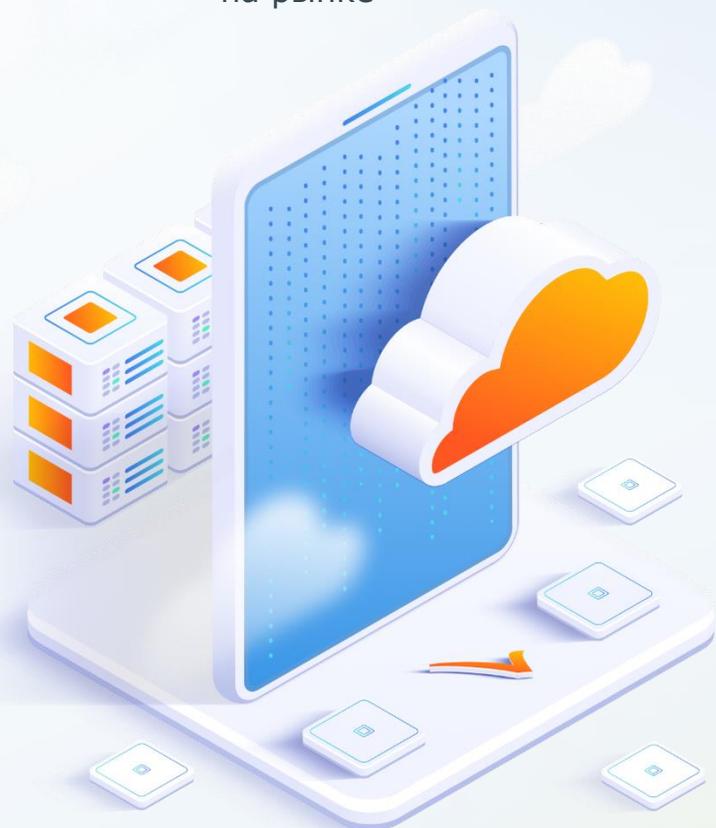
готовых интеграций

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

Проблема

Частые запросы на изменение логики работы имеющихся показателей и на добавление новых показателей в отчёты КЦ.

Каждый такой запрос обходится клиенту в 3 месяца ожидания кастомной разработки и в зависимости от кол-ва показателей в отчёте **от 140 тыс. рублей до нескольких миллионов**

В некоторых случаях клиенты не понимают как осуществляется подсчет показателей в стандартных отчётах КЦ и в чём принципиальная разница между подходами к построению в разных отчетах, но активно интересуются. И даже предлагают свои формулы для подсчёта показателей.

Неправильные варианты решения:

Сейчас при возникновении потребности решить вопрос создания нового показателя со своей логикой расчёта бесплатно, супервизор клиента открывает excel и ведёт расчёты там, обновляя цифры раз в отчётный период.

Конструктор отчётов

- Создай свой отчёт в КЦ без SQL и кастомной разработки
- Экономь время, избегай ошибок, принимай управленческие решения на основе данных
- Для зрелых компаний на 10+ операторов с выделенной ролью супервизора, которые имеют высокое вовлечение в процесс управления клиентским опытом и свой стандарт оценки работы операторов и качества обслуживания



Преимущества



Благодаря Конструктору отчётов могут быть реализованы любые ваши кастомные показатели, которые не входят в стандартную отчётность принятую в индустрию КЦ



Service level
First contact resolution
Call abandonment rate
Average time on hold
Average Response Time
Average Handling Time
Average Call Transfer Rate
Longest Call Hold
Operator Utilization
Operator Occupancy



Показатель, созданный в Конструкторе отчётов (из чего состоит показатель, рассмотрим на след. слайде)



Кейс 1

«Я, как супервизор, хочу учитывать звонки (количество) длительностью до 3 секунд как пропущенные операторов, т.к. операторы берут трубку (чтобы их KPI не пострадал от пропущенного), а потом сразу бросают трубку». В отчёте выводим показатель с кол-вом звонков, удовлетворяющих условию.

The image displays three sequential screenshots of a software interface for configuring a KPI, numbered 1, 2, and 3.

Скриншот 1: Настройка формулы. Вкладка «Показатели». Поле «Параметр» содержит «Кейс 1. Длительность разговора». В разделе «Формула» выбрана операция «- Вычитание» между параметрами «Время завершения звонка» и «Время начала разговора». Кнопки «Сохранить» и «Отменить».

Скриншот 2: Настройка условия. Вкладка «Сущности». Поле «Сущность» содержит «Кейс 1. Поднял и бросил трубку (длит. менее 3 сек)». В разделе «Условия» заданы два условия: 1. Параметр «Кейс 1. Длительность разговора» меньше значения «3 Сек». 2. Параметр «Направление вызова» равно значению «Входящий». Кнопки «Сохранить» и «Отменить».

Скриншот 3: Настройка переменной. Вкладка «Показатели». Поле «Показатель» содержит «Кейс 1. Кол-во Пропущенных < 3 сек». В разделе «Переменная» выбрана сущность «Кейс 1. Поднял и брос» и агрегация «COUNT - количество за». Кнопки «Сохранить» и «Отменить».

Кейс 2

«Я, как супервизор, в показателе SL хочу производить оценку на основе времени ожидания клиентом ответа оператора именно на моей на группе, а не в звонке целиком (т.к. звонок проходит через несколько групп), чтобы оценивать скорость ответа именно в моей группе». В отчёте выводим показатель SL равный доле вызовов (%), которые ожидали ответ не более 10 секунд, ко всем вызовам, которые были обслужены.

1

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Параметр
Кейс 2. SL время ожидания ответа оператора

Формула ?

Параметр Математическая операция Параметр

Время начала разговора - Вычитание Время распределения на опе

Сохранить Отменить

2

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Сущность
Кейс 2. Service Level < 10 сек

Условия ?

Параметр	Операция сравнения	Значение
1 Кейс 2. SL время ожидания о	≤ Менее или равно	10 Сек
2 Направление вызова	= Равно	Входящий
3 Время начала разговора	= Равно	Присутствует
4 Признак группового вызова	= Равно	Да

Сохранить Отменить

3

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Сущность
Кейс 2. Принятый групповой вызов

Условия ?

Параметр	Операция сравнения	Значение
1 Направление вызова	= Равно	Входящий
2 Время начала разговора	= Равно	Присутствует
3 Признак группового вызова	= Равно	Да

Сохранить Отменить

4

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Показатель
Кейс 2. Service Level < 10 сек

Переменная * ? Значение ?

Выберите элемент и перетащите в серую область ниже.
* Обязательный пункт

Сущность Агрегация Число

Выберите из списка Выберите из списка Введите значение

Перетащите символ вычисления в серую область ниже

+ - / * () X Очистить все

Кейс 2. Service Leve... COUNT / Кейс 2. Принятый г... COUNT * 100

Сохранить Отменить

Кейс 3

«Я, как супервизор, хочу знать через сколько секунд бросает трубку клиент после распределения звонка на оператора, чтобы замотивировать оператора брать трубку как можно быстрее.»
В отчёте выводим показатель Обратный SL равный доле вызовов (%), которые завершаются в течение 5 секунд после распределения звонка на оператора, ко всем вызовам, которые были пропущены.

1

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Параметр
Кейс 3. Время от распределения на оператора до завершения

Формула

Параметр Математическая операция Параметр

Время завершения звонка - Вычитание Время распределения на опе

Сохранить Отменить

2

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Сущность
Кейс 3. Время до ответа оператора <= 5 сек

Условия

Параметр	Операция сравнения	Значение
1 Кейс 3. Время от распределен	≤ Менее или равно	5 Сек
2 Направление вызова	= Равно	Входящий
3 Время начала разговора	= Равно	Отсутствует
4 Причина завершения	= Равно	Завершен клиентом

Сохранить Отменить

3

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Сущность
Кейс 3 Вызов, пропущенный оператором

Условия

Параметр	Операция сравнения	Значение
1 Время начала разговора	= Равно	Отсутствует
2 Направление вызова	= Равно	Входящий
3 Причина завершения	= Равно	Завершен клиентом

Сохранить Отменить

4

Параметры Сущности Показатели Отчёты

Показатель
Кейс 3. Обратный SL; клиент не дождался ответа за 5 сек

Переменная * Значение

Выберите элемент и перетащите в серую область ниже. * Обязательный пункт

Сущность Агрегация Число

Выберите из списка Выберите из списка Введите значение

Перетащите символ вычисления в серую область ниже

Кейс 3. Время до от... COUNT / Кейс 3 Вызов, проп... COUNT * 100

Сохранить Отменить

Отчёты

Параметры

Сущности

Показатели

Отчёты

K System Demo

Произвольный

02.10.2023 – 04.10.2023

00 : 00 – 23 : 59

Выберите группы

Александр Фролов, Иван Ж

Сформировать

Данные	Кейс 1. Кол-во Пропущенных < 3 сек	Кейс 2. Service Level < 10 сек	Кейс 3. Обратный SL: клиент не дождался ответа за 5 сек
+ 02.10.2023	11	100.00 %	83.02 %
- 03.10.2023	6	79.17 %	72.41 %
Александр Фролов	0	0.00 %	100.00 %
Иван Жигалов	6	83.33 %	69.23 %
Максим Петров	0	75.00 %	66.67 %
+ 04.10.2023	1	0.00 %	55.56 %
Итого	18	84.38 %	76.92 %

Выводы

Любые ваши кастомные показатели, которые не входят в стандартную отчётность принятую в индустрии КЦ, могут быть реализованы в Конструкторе отчётов.

Ваши преимущества

- Создай свой отчёт в КЦ без SQL и кастомной разработки
- Экономь время, избегай ошибок, принимай управленческие решения на основе данных

Коммерческий релиз

В начале 2024 года





**MANGO
OFFICE**

облачные
бизнес-
коммуникации

Спасибо за внимание!



 *8005

 mango-office.ru

 t.me/mango_office