



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

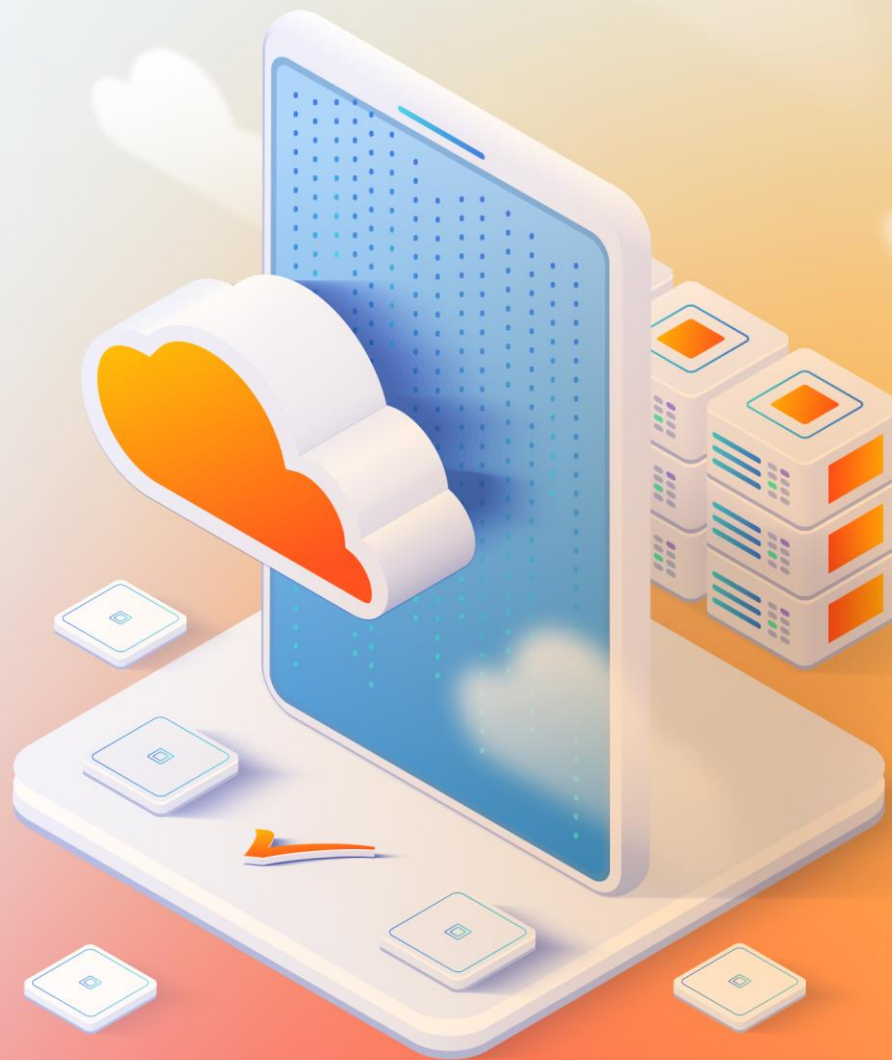
# Тренды клиентского сервиса 2023/2024

высокие ожидания клиентов  
и омниканальность



**Илья Шелковников**

руководитель разработки продукта



# MANGO OFFICE - облачная платформа для бизнес-коммуникаций

**120**

городов в России

**60 000**

компаний-клиентов по всей России

**500 000**

пользователей

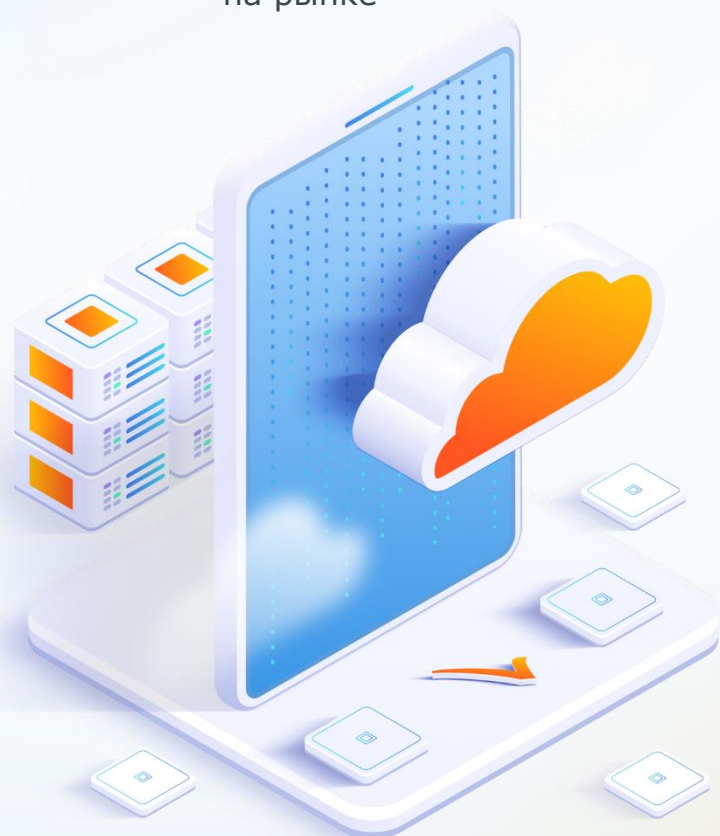
**300**

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

# Давайте знакомиться



Точность прогноза следует использовать для определения эффективности работы, а не для наказания тех, кто занимался его составлением

# Тренды клиентского сервиса 2023-2024

Покупатель увеличивает количество используемых каналов и постоянно переключается между ними

## Высокие ожидания покупателей

**86%** покупателей готовы платить за положительный клиентский опыт

**73%** клиентов могут отказаться от бренда, если их не устроит уровень обслуживания. Неоправданные ожидания становятся причиной ухода к другому бренду

**92%** компаний поддерживают тренд на клиентоориентированность

## Решение

WorkForce Optimization —  
позволит оправдать ожидания клиентов



# Планирование = достижение финансовых показателей

Исследование McKinsey показывает, что компании, которые фокусируются на долгосрочном прогнозировании нагрузки, превзошли своих отраслевых коллег по большинству финансовых показателей:

**47%** — вырос средний доход,

**36%** — прибыль \*



\* [www.mckinsey.com](http://www.mckinsey.com)



# Схема коммуникации с клиентом



## Задача руководителя

Ключевые Метрики: SL, NPS, ФОТ

# Как мы решаем эту задачу в ОмниКЦ:

## Омникакнальный WorkForce Optimization



Прогнозирование и планирование  
во всех каналах коммуникаций

WFM  
для голоса

+

WFM  
для текста

+

WFM  
для ИИ

Омниканальная аналитика  
взаимодействий

Контроль  
качества

+

Речевая  
аналитика

+

Текстовая  
аналитика

Голос клиента: оценка  
взаимодействий

В голосе

+

В тексте

+

В интернете

## Интернет-магазин, отдел продаж, 100 операторов, текстовые и голосовые каналы коммуникаций

### Проблема

- Ручное планирование графиков для операторов в Excel
- Сложное формирование данных по звонкам, по текстовым каналам (WA и чат на сайте)
- Нечитаемая таблица для анализа затрат на ФОТ
- Отсутствие контроля сотрудников, согласно KPI

### Решение

- **Планирование с учетом реальных данных по звонковой и текстовой нагрузке**
- **Определение точной потребности в операторах на каждый рабочий день**
- **Автоматическое формирование ФОТ для каждого подразделения**

**WFO – как единый центр координации и расчета потребности бизнеса**

**28%** - экономии времени руководителя



## Производственная компания

С сетью торг. представительств, отдел продаж, более 100 операторов, текстовые и голосовые каналы коммуникаций. Есть канал самообслуживания (чат на сайте), где покупатель может самостоятельно заказать товар

### Проблема

- Низкая конверсия лидов в продажу
- Отчеты контролеров не отражают реальное положение дел в отделе продаж
- Отсутствие системы контроля операторов

### Решение

- **Рост конверсии лидов в продажу**
- **Автоматическая проверка 100% диалогов позволяет показать реальное положение дел**
- **Мгновенная реакция на спорные ситуации: руководитель группы/оператор получает уведомление о проблемном диалоге**

**WFO с системой контроля качества с речевой и текстовой аналитикой**

**17%** - повышение конверсии в продажу

# Спасибо за внимание!

Отсканируйте QR-код  
и закажите экскурсию  
по сервисам MANGO OFFICE

