



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Тренды те же, вызовы другие MANGO OFFICE 2024



Александр Воронкин

Руководитель направления
комплексных решений



Давайте знакомиться



Александр Воронкин

Руководитель направления комплексных решений

Последние **14 лет** работаю в MANGO OFFICE.

За это время построил карьеру от курьера до руководителя направления комплексных решений.

Последние **9 лет** успешно руковожу командами разного уровня, применяя такие инструменты, как KANBAN, и методы регулярного менеджмента. Сейчас в подчинении 8 project-менеджеров, которые решают сложнейшие задачи в сегментах среднего и крупного бизнеса.

За время моего руководства было реализовано **более 100 проектов.**

MANGO OFFICE - облачная платформа для бизнес-коммуникаций

120

городов в России

60 000

компаний-клиентов по всей России

500 000

пользователей

300

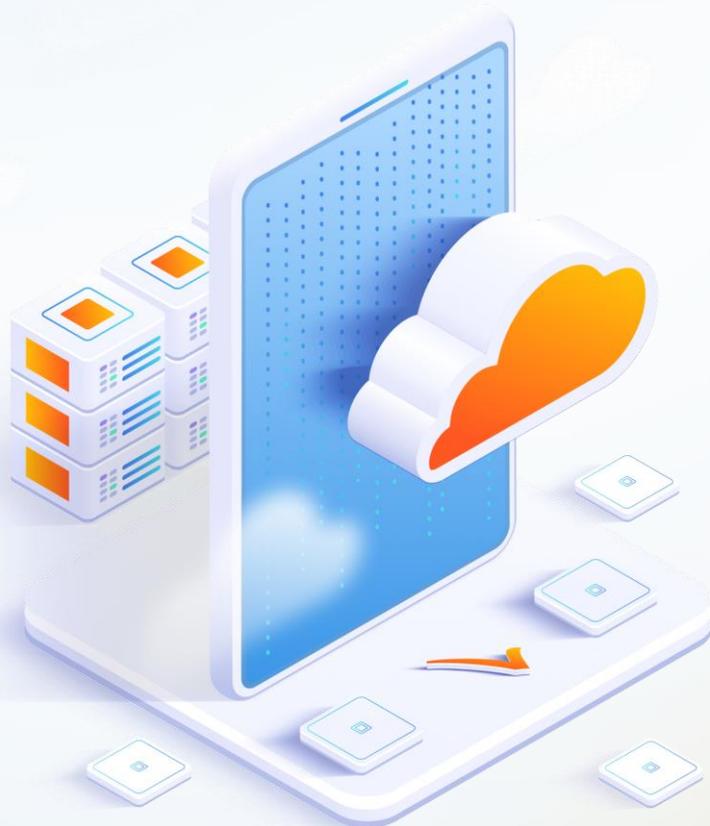
готовых интеграций

5 млн

звонков в сутки совершают наши клиенты

23 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

81,2 %

Лидер по числу проектов для контакт-центров

источник: CNews Analytics, 2023 год

Топ-5

крупнейших поставщиков SaaS-решений России

источник: CNews Analytics, 2022 год

Топ-100

рейтинг работодателей Head Hunter

Большой опыт проведения закупок в соответствии с

№ 44-ФЗ

№ 223-ФЗ



Обеспечьте безопасность коммуникаций

- Дата-центры уровня Tier III
- Защищенные протоколы шифрования
- Аттестат соответствия приказу № 21 ФСТЭК РФ
- Соответствие стандарту ISO 27001



Используйте отечественные решения

- Собственная разработка программного обеспечения
- Продукты и сервисы включены в [российский реестр ПО](#)
- Выполнение требований регулятора
- 24 ЦОД в 120 городах РФ

MANGO OFFICE зарегистрирована на электронных площадках



Портал поставщиков
ZAKUPKI.MOS



Электронная торговая площадка
ФАБРИКАНТ



Единая электронная торговая
площадка РОСЭЛТОРГ



Центр электронных торгов
B2B-Center



Электронная торговая площадка
Бидзаар

Новая реальность - 2024

«В России в 2023 году произошло невиданное – мы исчерпали рынок труда.»

декан экономического факультета МГУ, доктор экономических наук Александр Александрович Аузан

«Дефицит рынка труда он не на месяцы. Он на годы!»



Текущая ситуация на рынке труда

**4,8 млн.
человек**

дефицит кадров в России по итогам
2023 года

РАН

85%

российских работодателей считают,
что дефицит кадров останется
фундаментальной проблемой рынка
труда в России в 2024 году

Headhunter



Факторы влияния в 2024

- **Дефицит рынка труда**
 - Высокие зарплаты («раздутый» ФОТ)
 - Снижение качества сотрудников
 - Рост конкуренции на рынке массового подбора
 - Удорожание наёма
- **Медиаинфляция**
 - Дорого привлекать новых клиентов
 - Фокус на действующих клиентах
 - Качественное улучшение сервиса
- **Высокая ключевая ставка**
 - Дорогие кредиты
 - Отсутствие свободных денег на инвестиции
 - Новые модели владения ресурсами/ПО (sharing)
- **Рост числа кибератак**
 - Усиление тотальной кибербезопасности



Примеры объявлений

Яндекс  Про

Водитель такси
получает до
264 000 руб/мес

Яндекс Про — платформа для заказа такси
Яндекс Про Услуга

**Доход
до 112 500₽
в месяц**

Работа кладовщиком
в удобном районе у партнёра
Яндекс Лавки **

Оставить заявку



Реклама



Позиция пешего курьера
Москва

172 100 ₽

job.sbermarket.ru

Водитель-экспедитор категории Е (прямая доставка)

от 172 000 до 292 900 руб
Зарплата до вычета НДФЛ



Уборщик - мойщик самолетов в Аэропорт

от 226 900 до 297 500 ₽ на руки

Требуемый опыт работы: не требуется

Полная занятость, Вахтовый метод

Возможно временное оформление: договор услуг, подряда, ГПХ, самозанятые, ИП

Факторы влияния в 2024

- **Дефицит рынка труда**
 - Высокие зарплаты («раздутый» ФОТ)
 - Снижение качества сотрудников
 - Рост конкуренции на рынке массового подбора
 - Удорожание наёма
- **Медиаинфляция**
 - Дорого привлекать новых клиентов
 - Фокус на действующих клиентах
 - Качественное улучшение сервиса
- **Высокая ключевая ставка**
 - Дорогие кредиты
 - Отсутствие свободных денег на инвестиции
 - Новые модели владения ресурсами/ПО (sharing)
- **Рост числа кибератак**
 - Усиление тотальной кибербезопасности



Стоимость привлечения лида



Медиа		Группы		
		OMD OM Group	«Родная речь»	NMi Group
Всего в 2024 году		19 %	18-25 %	20-25 %
Интернет-реклама	Имиджевая	7 %	10-15 %	13 %
	Perfomance	15-20 %		
Телевидение		20-25 %	20-30 %	18 %
Наружная реклама (ООН)		20-30 %	35-40 %	20-25 %
Радио		15-20 %	15-20 %	10 %
Пресса		5 %	0-5 %	5 %

на **37%**

увеличилась цена конверсии в заказы и целевые действия в интернете для рекламодателей из электронной торговли, недвижимости, фармацевтики и финансов в первом квартале 2024 года по отношению к аналогичному периоду 2023 года

на **11%**

увеличилась стоимость закупки трафика на сайты

Источник: собственные данные OMD OM Group, «Родной речи», NMi Group

Факторы влияния в 2024

- **Дефицит рынка труда**
 - Высокие зарплаты («раздутый» ФОТ)
 - Снижение качества сотрудников
 - Рост конкуренции на рынке массового подбора
 - Удорожание наёма
- **Медиаинфляция**
 - Дорого привлекать новых клиентов
 - Фокус на действующих клиентах
 - Качественное улучшение сервиса
- **Высокая ключевая ставка**
 - Дорогие кредиты
 - Отсутствие свободных денег на инвестиции
 - Новые модели владения ресурсами/ПО (sharing)
- **Рост числа кибератак**
 - Усиление тотальной кибербезопасности



Ключевая ставка Банка России



*источник Банк России

25 октября 2024 центробанк повысил ключевую ставку на 2 процентных пункта, с 19% до 21% годовых.

Есть все предпосылки, что до конца года ставка не уменьшится

Денежно-кредитная политика

В базовом сценарии Банк России прогнозирует, что в 2024 году средняя за год ключевая ставка будет находиться в диапазоне 15,0–16,0% годовых. В 2025 году она в среднем составит 10,0–12,0% и в 2026 году вернется в нейтральный диапазон 6,0–7,0% годовых

Факторы влияния в 2024

- **Дефицит рынка труда**
 - Высокие зарплаты («раздутый» ФОТ)
 - Снижение качества сотрудников
 - Рост конкуренции на рынке массового подбора
 - Удорожание наёма
- **Медиаинфляция**
 - Дорого привлекать новых клиентов
 - Фокус на действующих клиентах
 - Качественное улучшение сервиса
- **Высокая ключевая ставка**
 - Дорогие кредиты
 - Отсутствие свободных денег на инвестиции
 - Новые модели владения ресурсами/ПО (sharing)
- **Рост числа кибератак**
 - Усиление тотальной кибербезопасности



Кибер(без)опасность в цифрах

- ✓ Количество смешанных мультивекторных кибератак в России в I квартале 2024 г. **увеличилось в два раза** по сравнению с IV кварталом 2023 г., их доля достигла 23,22% от всех кибератак.
- ✓ Одним из наиболее распространенных последствий успешных кибератак стала **утечка конфиденциальной информации**, ее доля составила 72% для частных лиц и 54% для организаций.
- ✓ Согласно прогнозам, к концу этого года **затраты** на борьбу с кибератаками **превысят 10,5 трлн долларов**, что подчеркивает важность защиты информации.



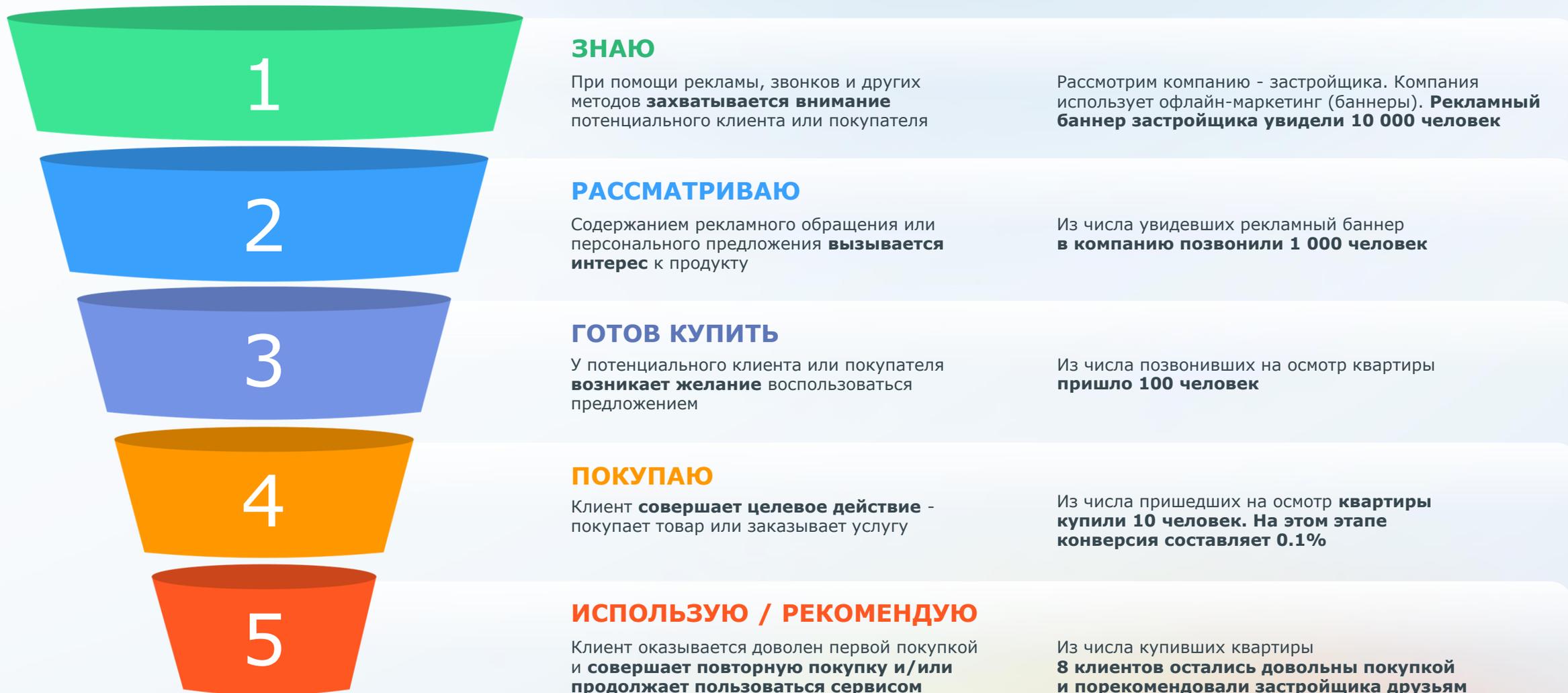
Как развиваться в новой реальности?

- ✓ Используйте новые подходы во всем
- ✓ Постоянно улучшайте качество сервиса
- ✓ Максимально автоматизируйте бизнес-процесс
- ✓ Эффективность должна стать важнее результата
- ✓ Фокусируйте сотрудников на главном
- ✓ Фокусируйтесь на сотрудниках
- ✓ Думайте не о своих продуктах, а о клиентах



Новый подход к воронке продаж

Стадии принятия решения о покупке



Эксплуатация подчиненных **VS** Партнерство с сотрудниками

до **50%**

сотрудников ждут персонализированного подхода и обучения внутри компании

96%

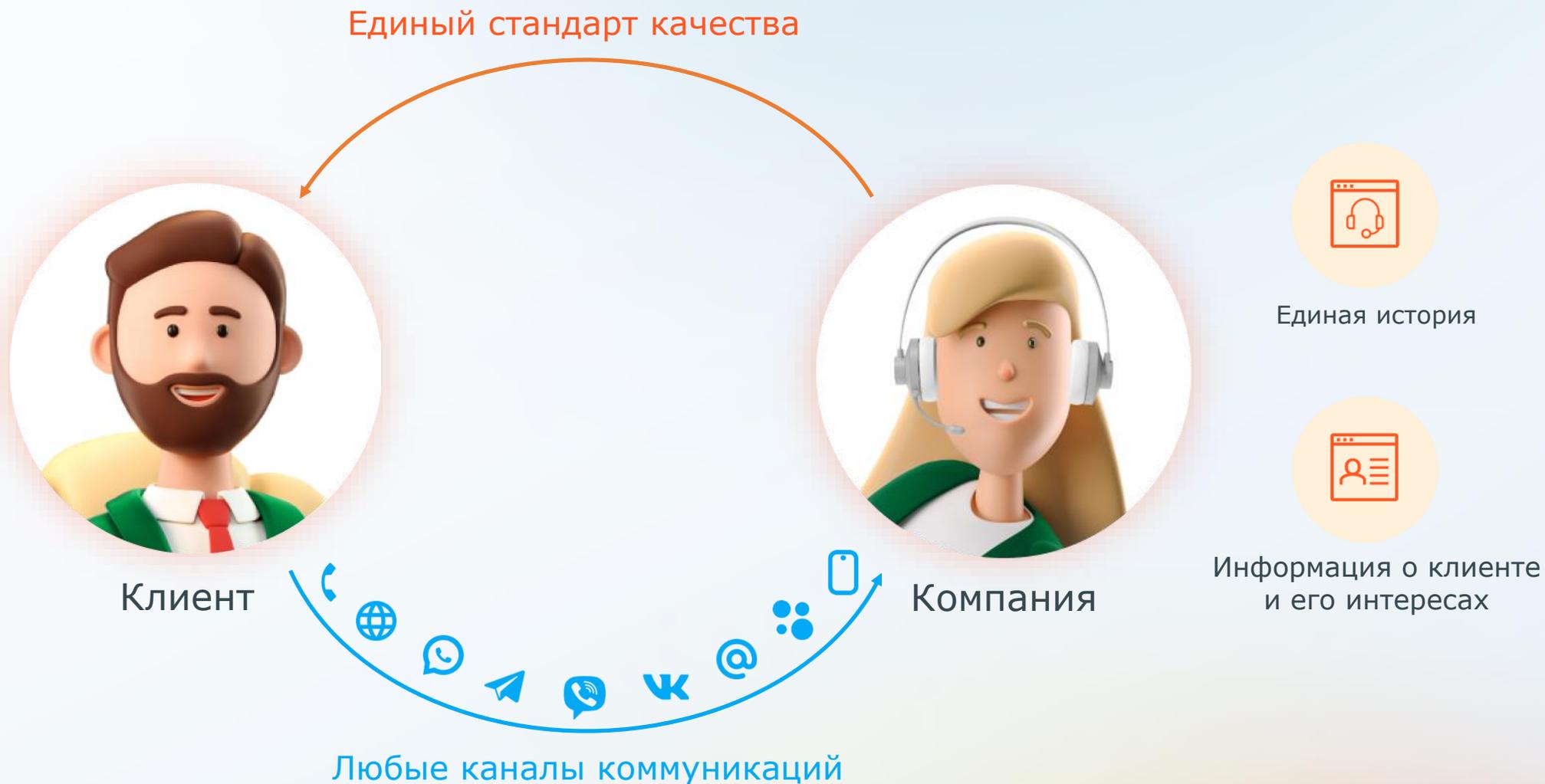
работодателей в США используют софт для мониторинга работников

30%

работодателей в России используют ПО для мониторинга сотрудников



Упрощенная схема работы современного контакт-центра



Экосистема продуктов

MANGO
OFFICE

МангоМобайл

Mango Talker

Инструменты Martech

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Виртуальная АТС

Речевая аналитика

Контакт-центр

Партнерская программа

Гибридное облако

Контроль качества

WFM

Интеграции

WallBoard

Сделки

Роботы

Технологичные решения MANGO OFFICE

Оmnikanальный Контакт-центр с WFM

- На основе исторических данных строятся прогнозы нагрузки
- Построение отчетов о работе сотрудников
- Построение персонального графика для каждого сотрудника
- Изменение и оптимизация расписания, поиск замены в случае необходимости
- Аналитика по пропущенным звонкам по каждому клиенту и отправка СМС/сообщения в WhatsApp* с нужной информацией

Речевая аналитика с AI в составе QM

- Новинка позволяет сократить время подбора слов и охватить все возможные интерпретации интересующих слов, что позволит максимально точно провести анализ и упростить старт работы
- Искусственный интеллект автоматически размечает разговоры по нужным словам и тематикам. Можно менять и добавлять новые тематики в зависимости от задач и потребностей

Чат-боты / Голосовые помощники с AI

- Автоматизация помогает менеджерам меньше времени тратить на рутинные процедуры и быстрее закрывать вакансии
- Вся история общения (даже в чатах) остается в системе и доступна для аналитики
- Высока скорость обзвона: в 2-3 раза быстрее, чем ручной обзвон сотрудников

Интеграция с CRM / Робот-администратор

- Интеграция сама заведет кандидата или обращение в CRM после звонка, даже если менеджер забудет
- Автоматическое создание лидов, контактов и обращений в CRM, даже если рекрутер их не завел

*принадлежит компании Meta Platforms, чья деятельность признана экстремистской и запрещена в России

Оmnиканальная платформа Контакт-центр

Контакт-центр MANGO OFFICE — это профессиональное бизнес-приложение для отделов по работе с клиентами

- Единое рабочее место оператора
- Омниканальные коммуникации с клиентами
- Вся история взаимодействий в едином месте
- Полный «360 градусов» мониторинг работы операторов

100%

заявок операторы обрабатывают без потерь

24/7

искусственный интеллект отвечает вашим клиентам

15%

операционных расходов и ФОТ экономится



Комплексный подход к управлению персоналом

Отчётность

Построение отчетов о количественных показателях работы каждого сотрудника



Планирование

Построение персонального графика для каждого сотрудника



Прогноз

На основе исторических данных строятся прогнозы нагрузки



Управление

Изменение и оптимизация расписания, поиск замены в случае необходимости



Исходящие /
входящие звонки



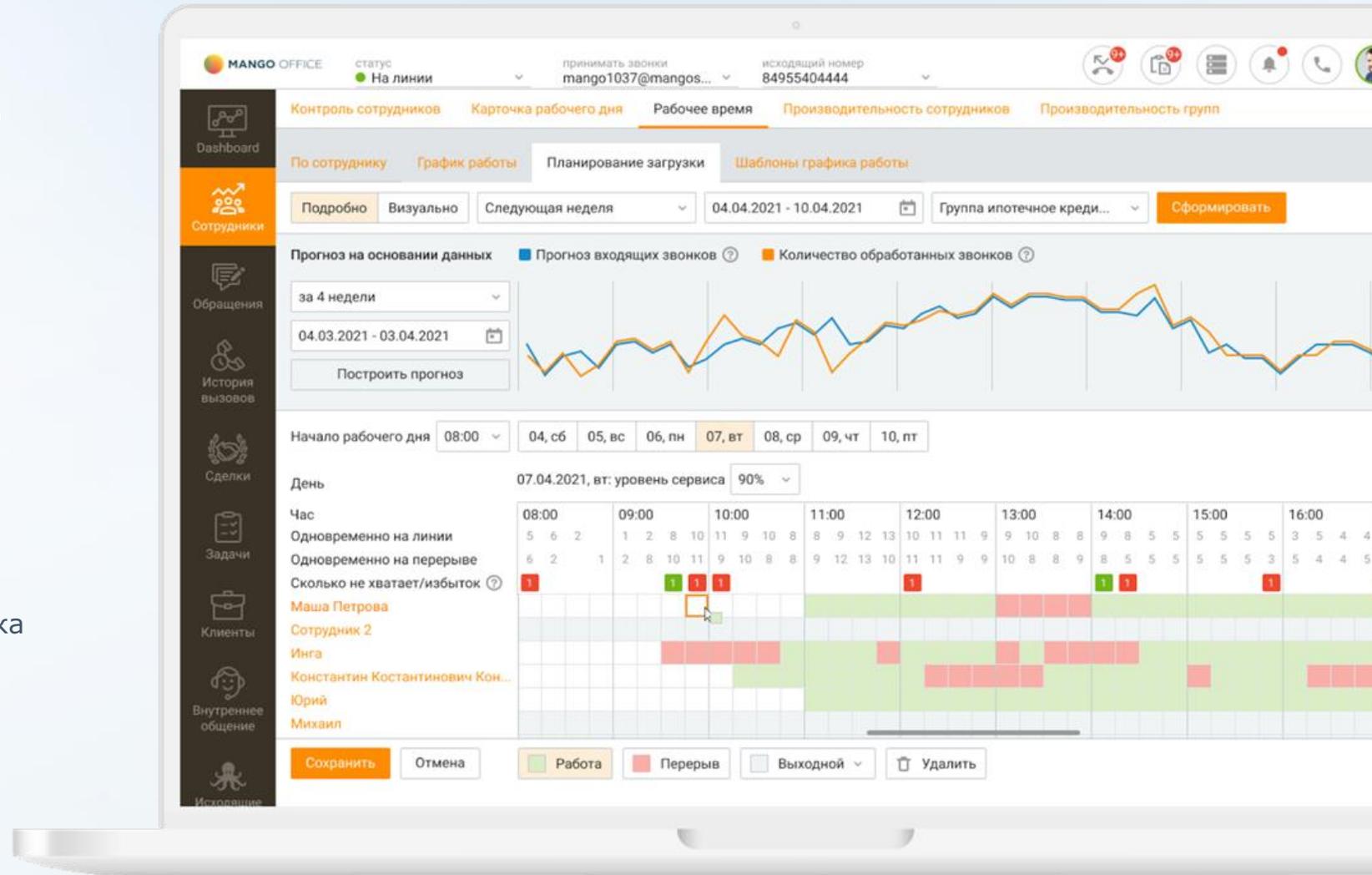
Текстовые
каналы



WFM

Work Force Management (WFM)

- ✓ Прогнозируйте нагрузки на контактный центр с учетом сезонности
- ✓ Автоматизируйте планирование графика работы операторов с учетом отпусков и больничных
- ✓ Повышайте уровень клиентского сервиса и качество работы операторов
- ✓ Контролируйте соблюдение графика работы сотрудников
- ✓ Оптимизируйте расписание в режиме реального времени
- ✓ Получайте уведомления о нарушениях графика



Комплексный подход к управлению качеством коммуникаций

Отчетность

Построение отчетов о качественных показателя работы каждого сотрудника



Оценка разговоров по бланкам

Отчеты по качеству обслуживания клиентов по каждому сотруднику на основе заданных критериев



CSat, CSI и NPS

Индексы лояльности и удовлетворенности клиентов



Речевая аналитика

Контроль и анализ коммуникации сотрудников для улучшения клиентского сервиса и роста продаж



QM

Исходящие /
входящие звонки



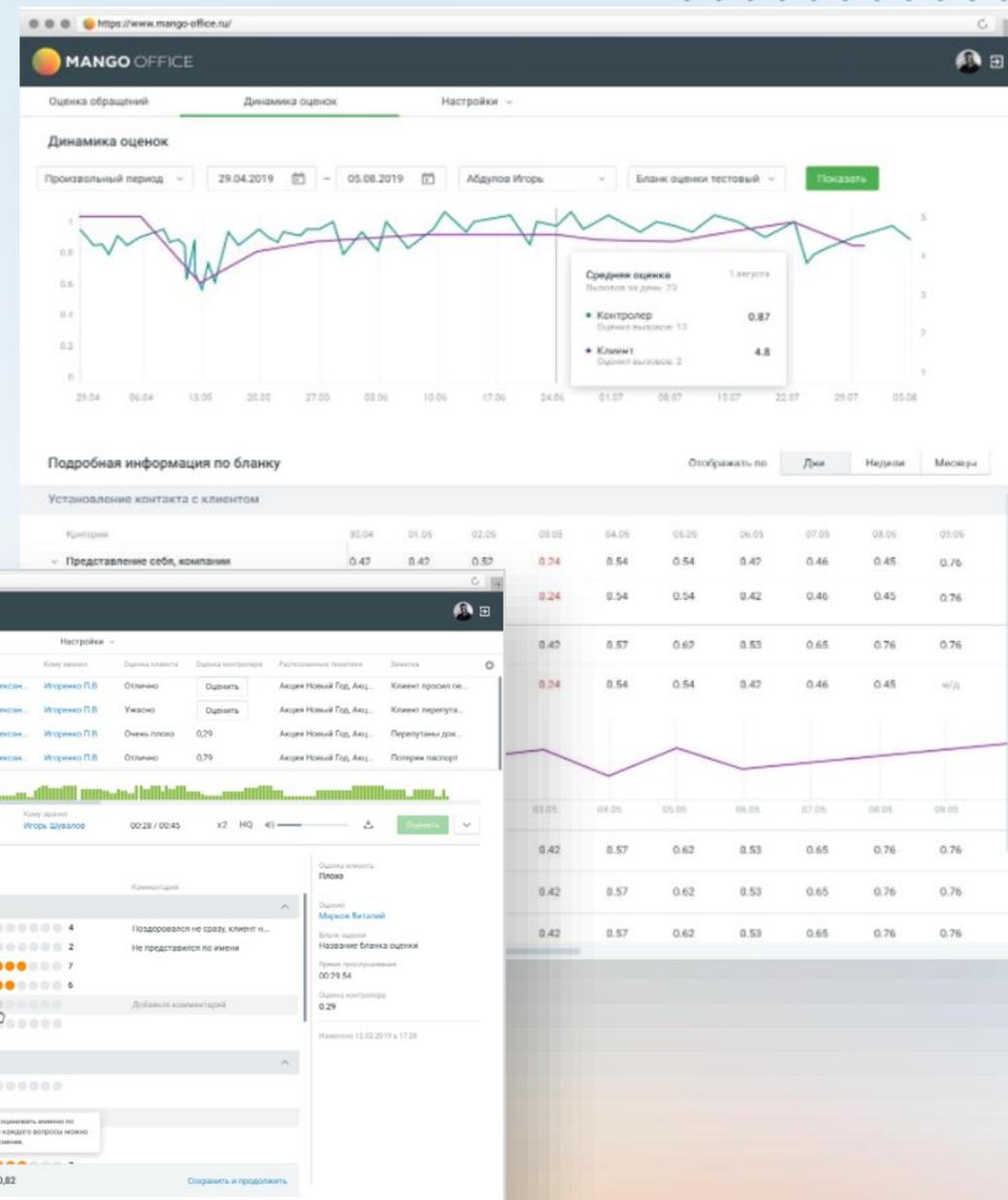
Текстовые
каналы



Quality Management (QM)

- ✓ Расшифровка и автоматический анализ 100% звонков
- ✓ Мгновенные оповещения о проблемах с клиентами
- ✓ Анализ эмоций в разговорах по 12 параметрам
- ✓ Автоматическая оценка звонков по чек-листу
- ✓ Визуальные отчеты по каждому сотруднику
- ✓ Смысловой анализ с помощью GPT

Клиентский сервис важно измерять!



Автоматизация рутинных процессов



Приём заявок от клиентов



Уведомление о статусе заказа



Информирование об акциях и новых продуктах



Работа с брошенными корзинами



Чат-боты и голосовые помощники с AI и не только

- ✓ Использование AI помогает в анализе конкурентов с целью улучшения SEO продвижения
- ✓ Обогащение семантических ядер и словарей с помощью GPT существенно упрощает процесс настройки RPA
- ✓ «Ловец Инсайтов» наглядно показывает важные фрагменты разговора, какой была реакция клиента и в каком контексте прозвучала проблема
- ✓ Роботы: аналитик, маркетолог и администратор помогают решать прикладные задачи по улучшению бизнес-процессов
- ✓ Прослушка разговоров теперь можно доверить роботам, которые не только проверяют соблюдение чек-листов, но и предоставят выжимку разговора и ответят на все интересующие Вас вопросы

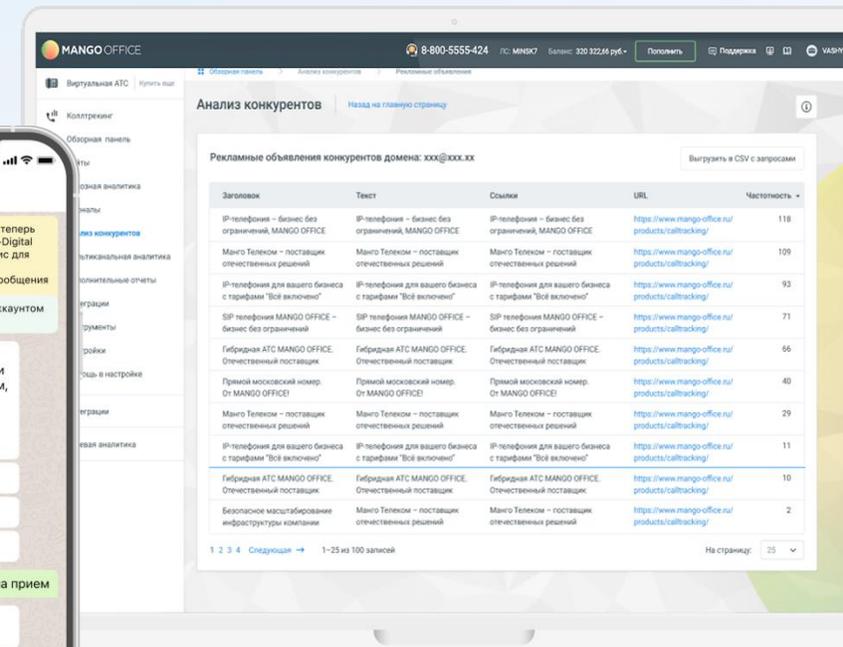
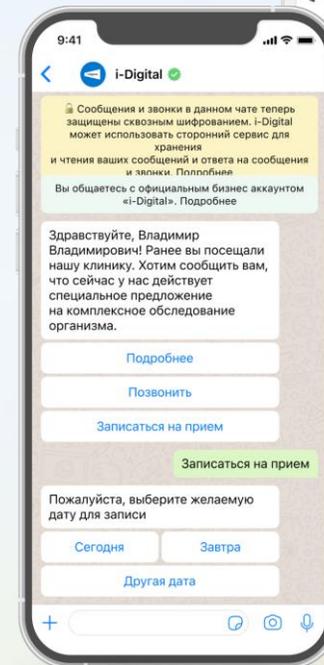


Здравствуйте!

Добрый день!

Как заказать?

Я вам помогу!



Интеграция в бизнес



Коробочные решения

Позволяют быстро протестировать продуктовые гипотезы. Для различных систем, участвующих в разнообразных процессах.

Модули готовых интеграций от MANGO OFFICE - amoCRM, BPMSoft, retailcrm, Битрикс24, yclients, 1С, Мегаплан и сотни других



Разработка индивидуального решения

Микс из наших методов, это может быть симбиоз различных способов: готовые интеграции и другие решения.

Сервис содержит около сотни методов, позволяющих организовать взаимодействие с виртуальной АТС, облачным контакт-центром, коллтрекингом и речевой аналитикой. Новые функции продукта регулярно добавляются



Нас выбирают



Цифровые сервисы



Отдых и туризм



Е-сom и розница



Образование



Skillbox

Финансы



ЭТП ГПБ
Электронная торговая площадка
Группа Газпромбанка



Производство



Кейс нашего клиента



Задачи

- Создание круглосуточной горячей линии 8800 для b2b-портала
- Эффективное расходование рекламных бюджетов и для этого отслеживание и аналитика звонков по разным РК
- Повышение доходимости клиентов и увеличение конверсии в продажи
- Интеграция телефонии с CRM-системой, а также BI-системой
- Получение статистики по эффективности работы сотрудников (KPI)

Решения

- Контакт-Центр объединяет все филиалы и предоставляет аналитику в режиме онлайн
- Система распределения обращений по регионам позволяет на входе без оператора направлять обращения в нужный филиал
- Отчет Бизнес-аналитика показывает информацию в разных разрезах, а по API информация передается в BI-систему
- Чат-боты и позволяют на входе определять причину обращения клиента и переводить клиента на соответствующее подразделение
- MarTech помогает собирать больше информации по РК



Автоматизация воронки подбора в департаментах HR



Кейс нашего клиента

Задачи

- Создание круглосуточной горячей линии 8800
- Отслеживание и аналитика звонков с мобильных номеров рекрутеров
- Повышение доходимости и увеличение % трудоустройств
- Интеграция телефонии с HRM-системой для рекрутеров
- Получение статистики по эффективности работы сотрудников

Решения

- 8800 на всех ТТ (POSM) + страница на сайте
- Контакт-Центр предоставил аналитику в режиме онлайн
- Отчет Бизнес-аналитика показывает пропущенные
- Виртуальный мобильный номер у каждого рекрутера позволяет размещать вакансии в объявлениях, по которым соискатели звонят напрямую ответственному
- Исходящий обзвон позволяет быстро обзвонить актуальную базу
- После звонка с соискателем, направляется смс с визиткой рекрутера





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Спасибо за внимание!



Мы всегда на
связи в Telegram!

@MANGOOFFICE_OFFI
CIAL



Александр Воронкин

Руководитель направления
комплексных решений

