



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

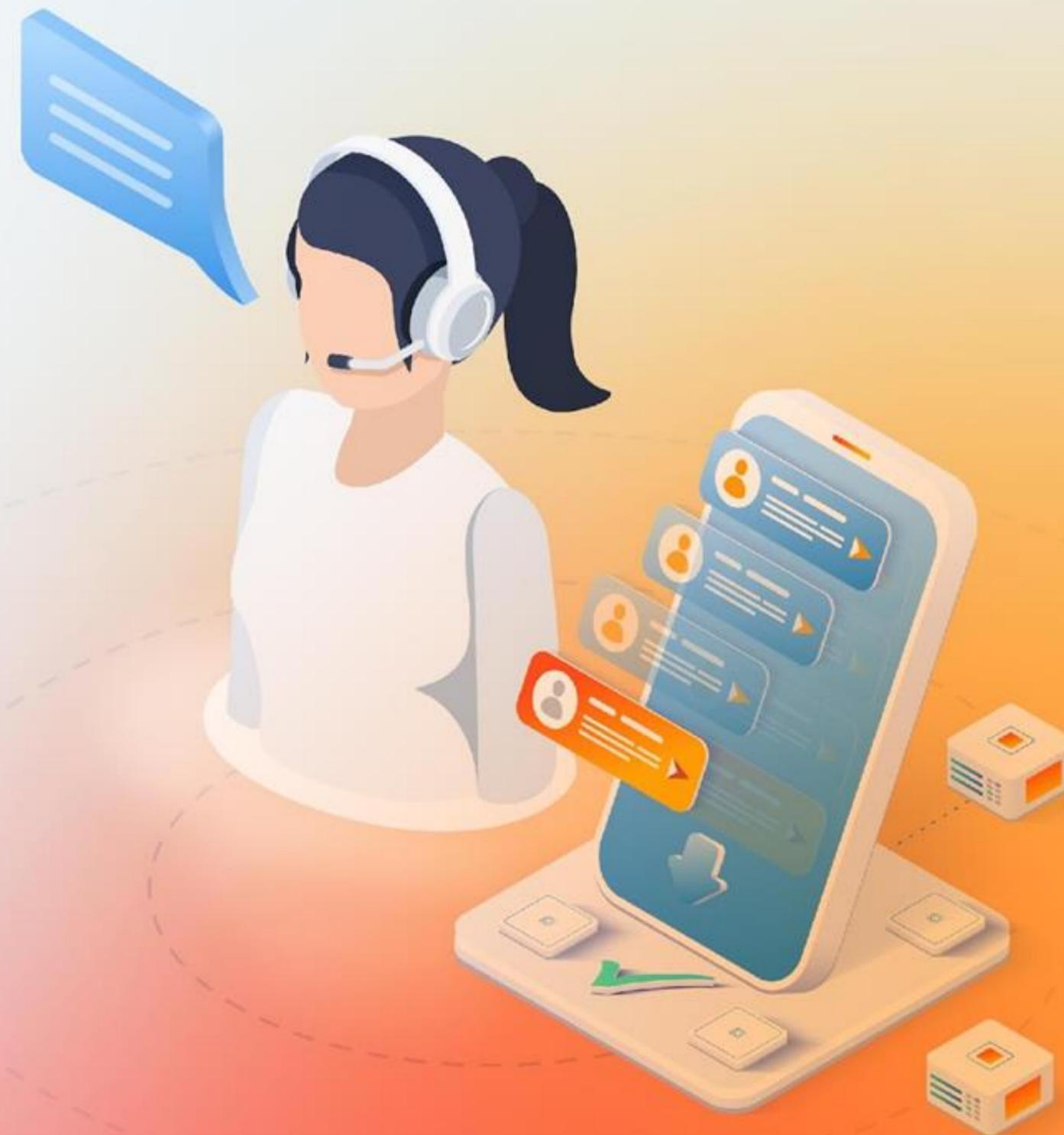
# С заботой об операторах

применение стратегии  
win-win в контактном центре



**Александр Воронкин**

Руководитель направления комплексных решений  
MANGO OFFICE



# О компании

**№1**

среди провайдеров  
IP-телефонии\*

**21**

год на рынке  
облачной телефонии

**99,9%**

отказоустойчивость

**60 000**

компаний-клиентов  
по всей России

**100**

городов в России

**500**

пользователей

**000**

**4 млн**

звонков в день  
совершают клиенты

**300**

разработчиков  
в команде

**24/7**

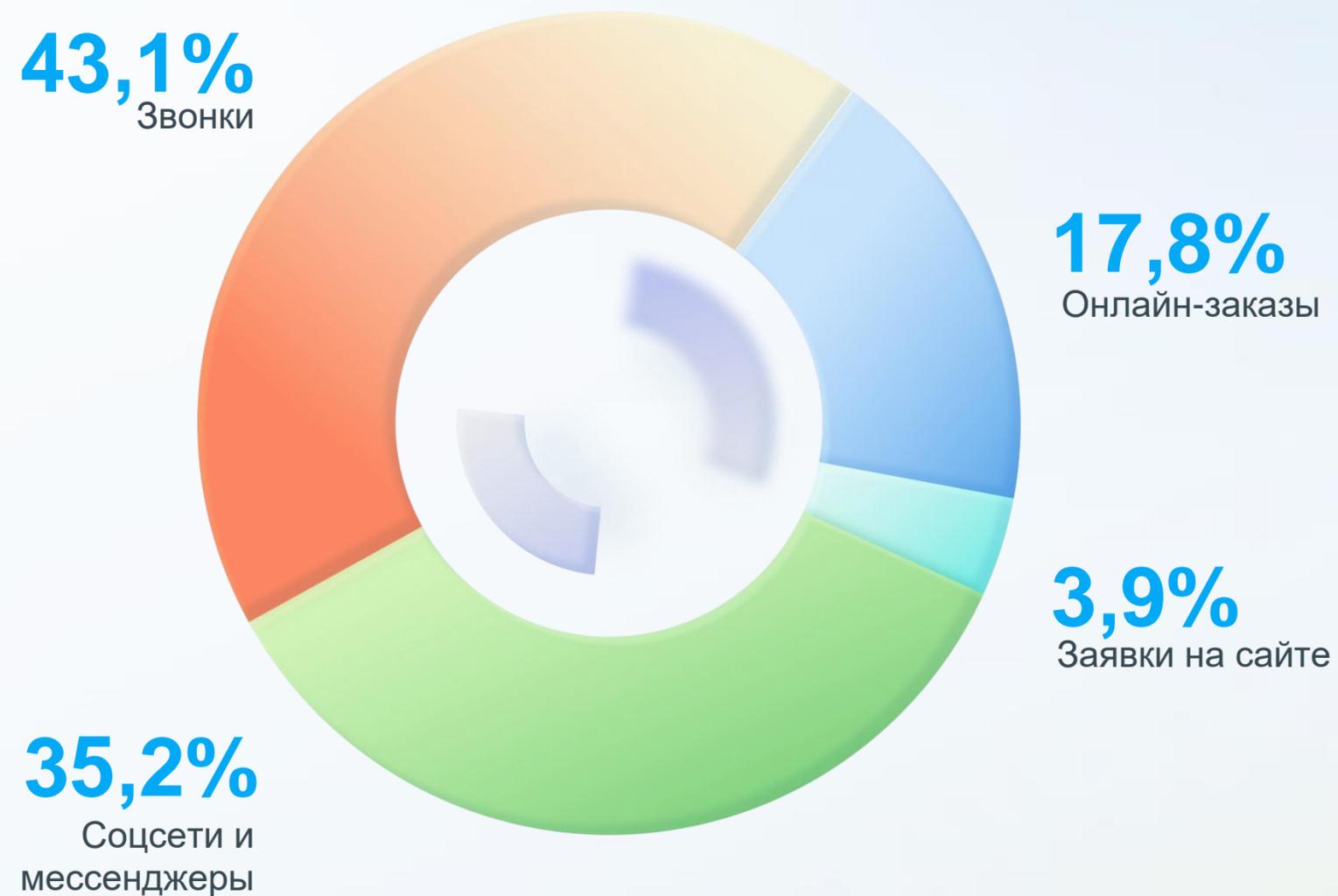
техподдержка и обслуживание  
клиентов

**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

\* в рейтинге Market.CNews за 2021 год

# Структура обращений по каналам коммуникаций, 2022



**Звонок остается  
ключевой формой  
обращения**

# Структура обращений по каналам коммуникаций

по отраслям за 2021



# Рост рынка контакт-центров

Исследование Call Center World показало, что в 2021 году количество звонков выросло у 49% контакт-центров в России и странах СНГ

В перспективе рынок колл центров продолжит свое развитие. Драйвером роста рынка будет развитие электронной коммерции и потребность компаний устанавливать более прочные связи с потребителями. Прогнозируется, что рынок будет увеличиваться в среднем на 7% в год\*

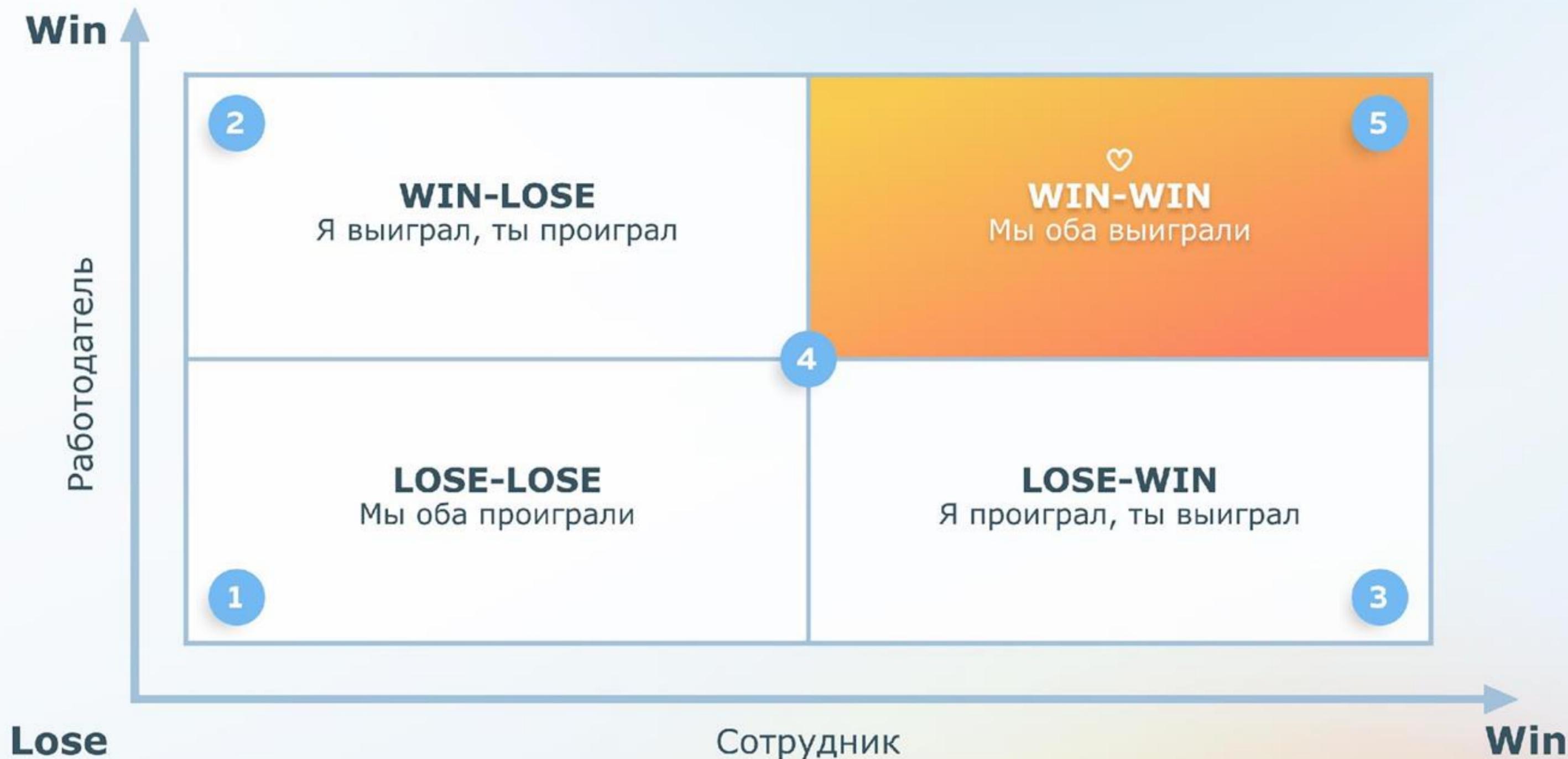


**Сотрудник контакт-центра — одна из самых популярных вакансий на рынке труда**



\*исследования, проведенного NeoAnalytics на тему «Российский рынок колл центров: итоги 2020 г., прогноз до 2024 г.»

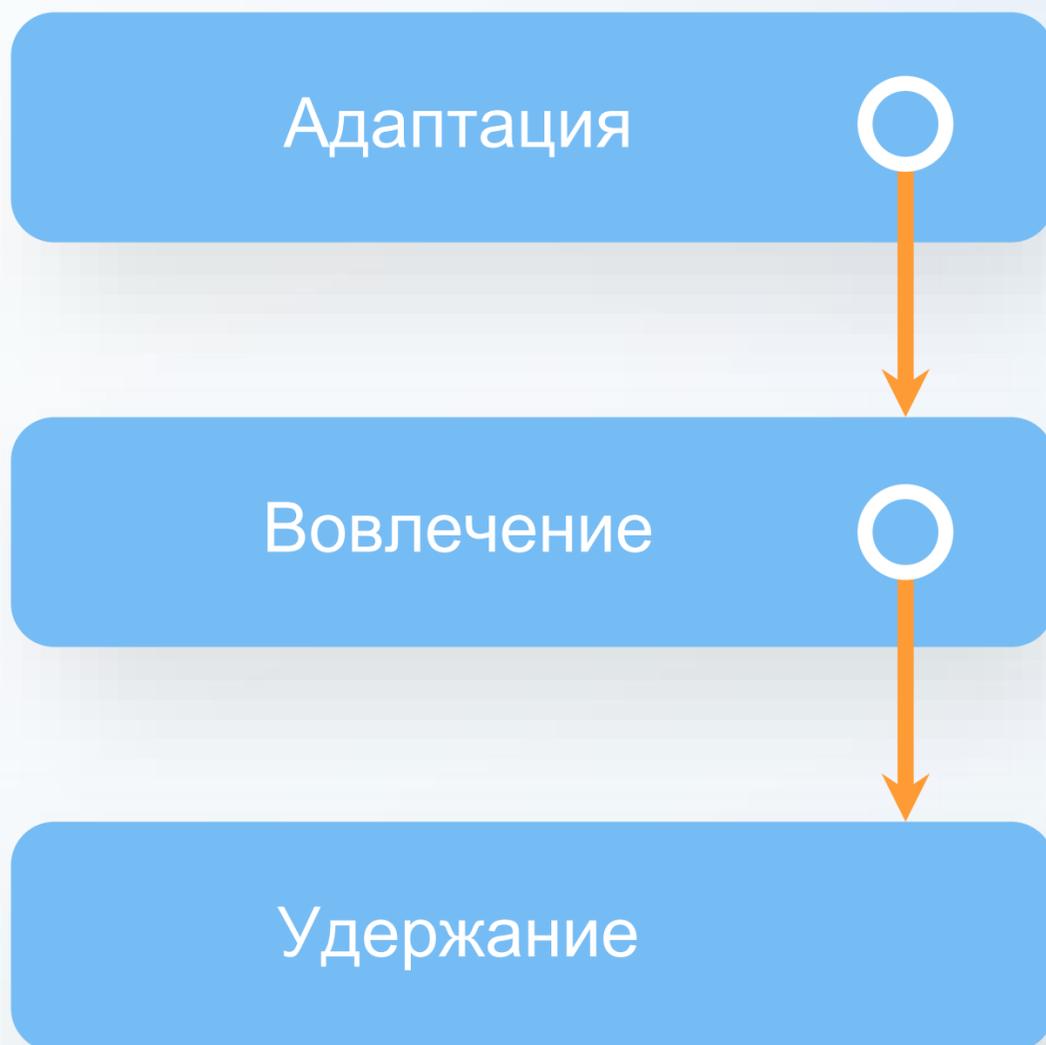
# Стратегия win-win – взаимовыгодное сотрудничество



# Почему не получается?



## Жизненный цикл сотрудника



## Препятствия на этапе

Сложная система для работы  
Само-адаптация (отсутствие ресурса у руководителя)  
Сложный / неинтересный продукт

Монотонная работа  
Низкая заинтересованность  
Отсутствие прозрачной оценки результата

Высокая загрузка  
Негатив от клиентов  
Негибкость подхода к рабочему графику

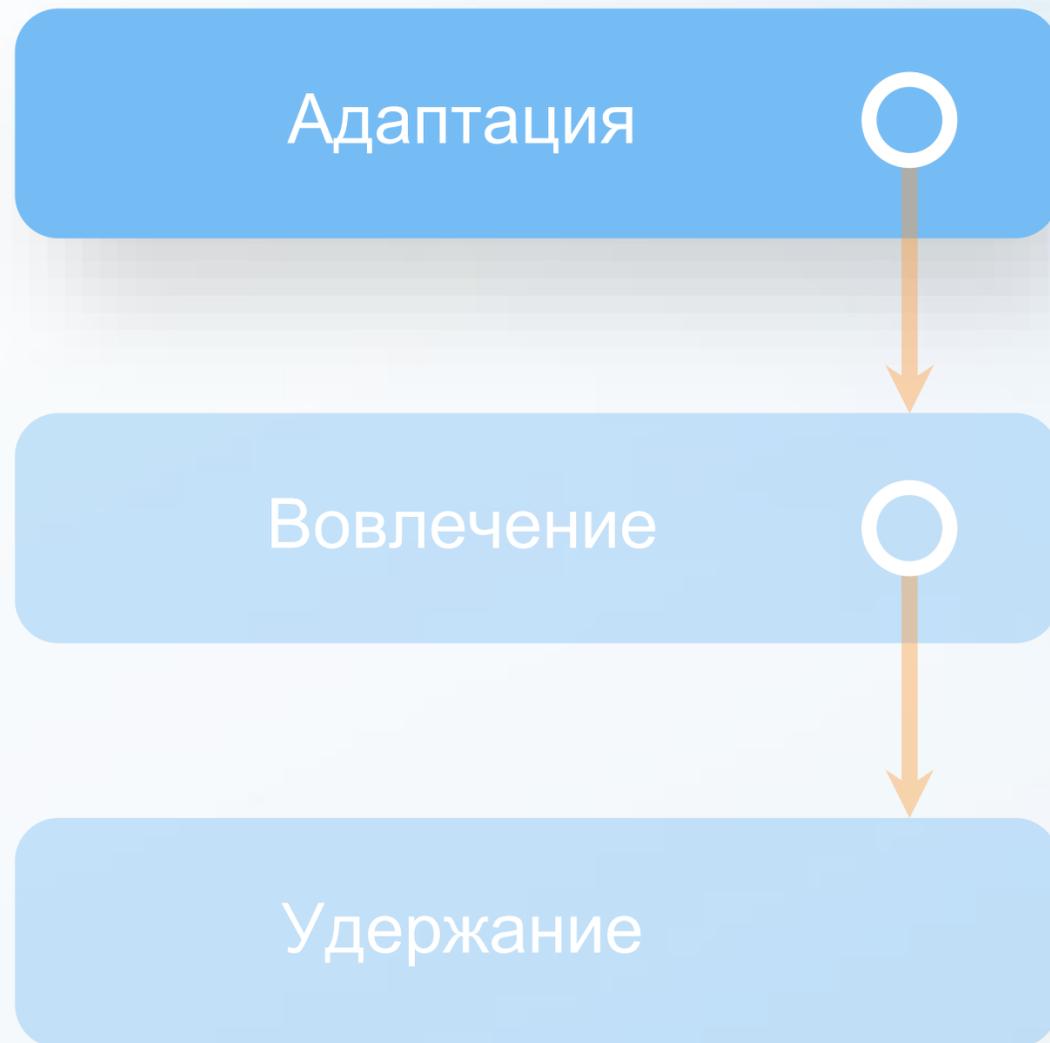
## А если получится?....



-  **Ускорение подбора** персонала в 1,5 раза
-  **До 7 дней** сокращается время на обучение сотрудников
-  **До 44 часов** в месяц освобождается время у руководителя

-  **Повышение CSI и NPS** за счёт вовлеченности сотрудников
-  **До 97%** рутинных задач сотрудника контакт-центра может взять на себя ИИ
-  **Уменьшение текучести** кадров на 50% при дистанционной работе сотрудников

# Жизненный цикл сотрудника



Сложная система для работы  
Само-адаптация (отсутствие ресурса у руководителя)  
Сложный / неинтересный продукт

# Рабочее место руководителя

Контроль сотрудников   Карточка рабочего дня   Рабочее время сотрудника   Производительность сотрудников   Производительность групп

Группа поддержки ОРК, Москва, Питер По... Очистить фильтр

### Статусы сотрудников

На линии	2 (3%)
Перерыв	3 (6%)
Обзвон	5 (19%)
Не беспокоить	14 (71%)
Не в сети	2 (1%)

### Чем заняты сотрудники

Разговаривают	20
Переписываются	5
Свободны	1

### Задачи

128	8	2
Запланировано	Просрочено	Сотрудников без задач

Поиск по сотруднику

Сотрудник	Статус	Чем занят	Задачи
Группа поддержки ОРК			
Константинов Иван	на линии		50 (2)
Инга	обзвон		10
Константинопольский Константинопольски...	не беспокоить	03:33	29 (12)
Виктор Петров	на линии		5
Анастасия Шумакова	на линии		2   1 (1)
Виолетта	обзвон		5   8
Москва			
Питер поддержка			

- Сотрудник
- Статус
- Чем занят
- Задачи
- Сделки

- на линии
- перерыв
- обзвон
- не беспокоить
- не в сети

# Скрипты



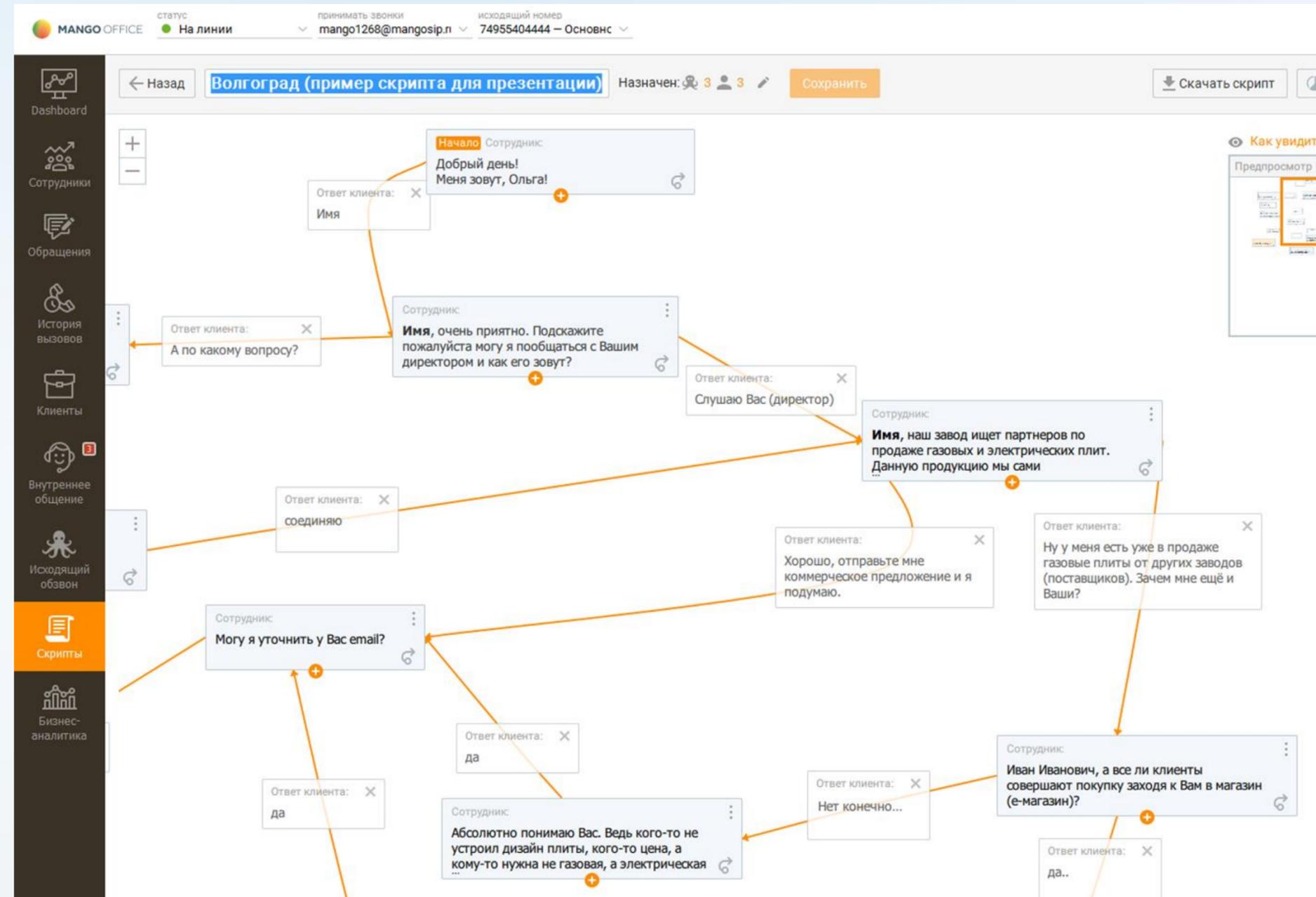
## + Выбрать правильную модель:

- Стандартный скрипт
- Персональный скрипт
- Блок-схема
- Гибридная модель

## + Анализировать и улучшать:

- Постоянная актуализация
- Анализ переговоров
- Анализ этапов
- Модернизация

## + Подключаться к разговорам online и суфлировать



# Единое окно работы оператора. Омниканальность

## Все обращения в одном окне

- Единый интерфейс обработки обращений со всех каналов для сотрудников
- Единая очередь звонков и текстовых обращений
- Единые алгоритмы распределения звонков и текстовых обращений



VK



WhatsApp



Telegram



Viber



Чат на сайте



Яндекс.Диалоги



Звонки



Заказы обратных звонков



Звонки с сайта

The screenshot displays the MANGO OFFICE dashboard with a sidebar on the left containing navigation icons for Dashboard, Обращения, Сделки, Сотрудники, История вызовов, Клиенты, Бизнес-аналитика, Исходящий обзвон, and Скрипты. The main area features several widgets:

- Количество входящих звонков** (Incoming calls): Donut chart showing 156 total calls for the current day, broken down by region: Европа (71, 72%), Азия (49, 19%), Есть шенген (22, 6%), Группа поддержки (14, 3%), Новый клиент (0, 0%), ДКТ (0, 0%).
- Количество потерянных клиентов** (Lost clients): 2 total, 5 average, 60% increase from the average.
- Количество успешных п...** (Successful calls): 1 total, 2 average, 50% decrease from the average.
- Среднее время входящих разговоров** (Average incoming call duration): Horizontal bar chart comparing current (15) and average (15) durations across regions: Россия (23), Золотое Кольцо (21), Группа Европа с ш... (14), Крым (12), Юго-Восточная Аз... (5).
- Количество обработанных разговоров** (Processed calls): 3 total, 193 average.
- Среднее время исходящих разговоров** (Average outgoing call duration): Horizontal bar chart comparing current (15) and average (15) durations across regions: Россия (23), Золотое Кольцо (21), Группа Европа с ш... (14), Крым (12), Юго-Восточная Аз... (5).
- Количество "холодных" исходящих звонков** (Cold outgoing calls): 3 total.

An **Очередь обращений** (Call queue) window is open, showing a list of incoming calls with details like name, time, and channel. A context menu is visible over a call from 7827564554, with options: **Взять в работу** (Take to work), **Перевести** (Transfer), and **Повесить трубку** (Hang up).

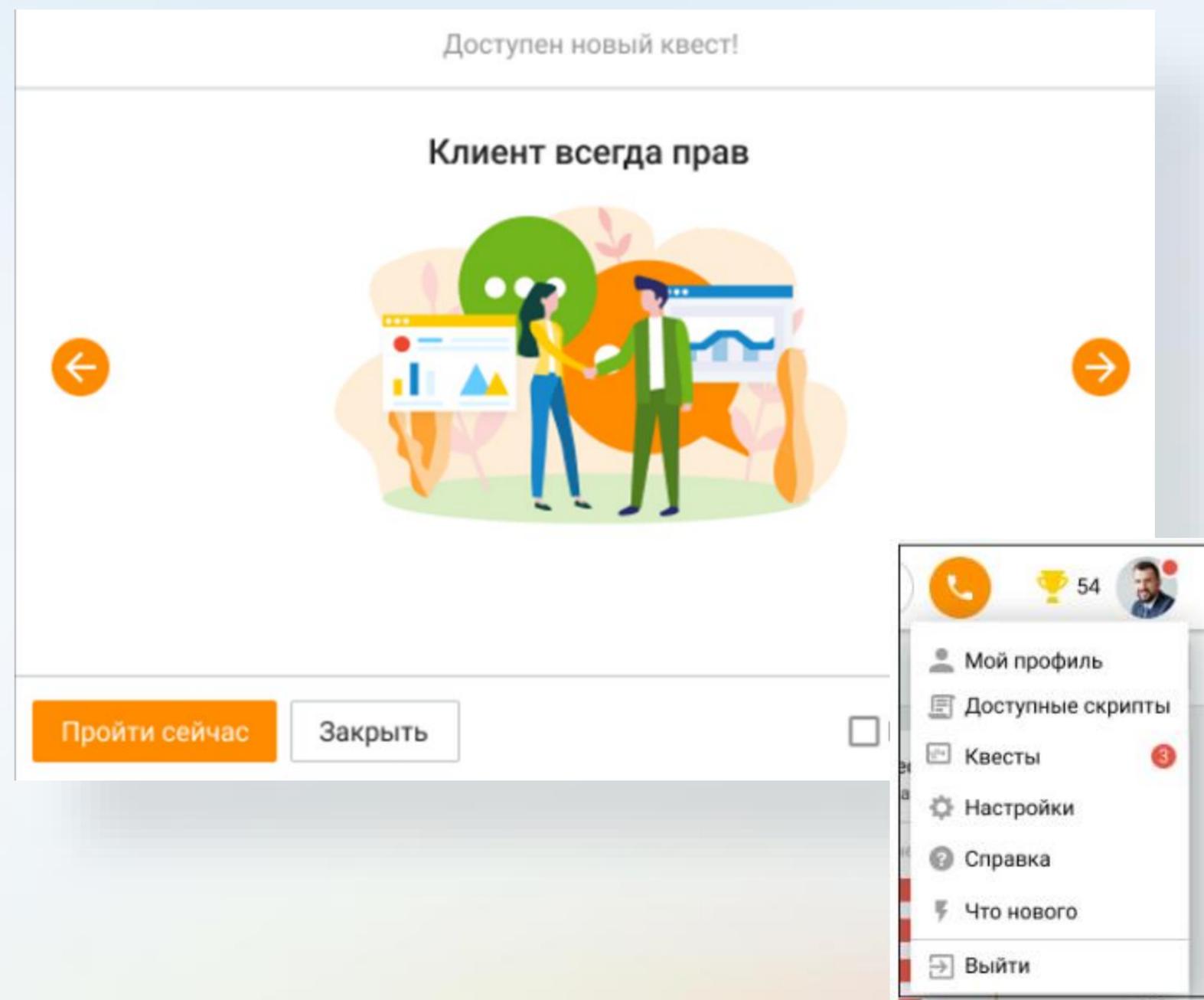
# Геймификация. Квесты



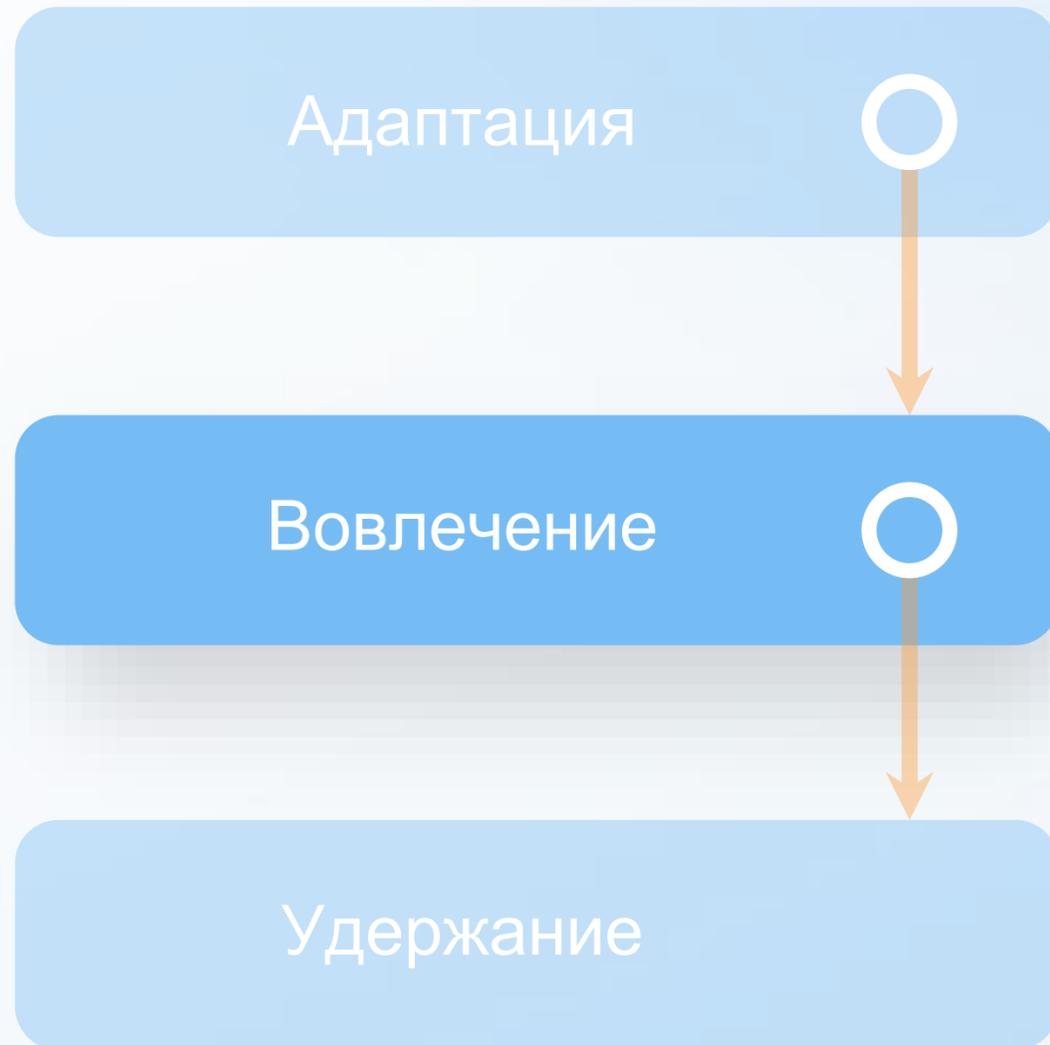
**+** **Максимальная вовлеченность:**  
в рамках задания нужно найти решение,  
причем оно не лежит на поверхности

**+** **Интерактивность:**  
нужно совершать реальные действия в  
программе, а не просто читать инструкцию

**+** **В конце ждет приз/поощрение**



# Жизненный цикл сотрудника



**Монотонная работа**  
**Низкая заинтересованность**  
**Отсутствие прозрачной оценки результата**

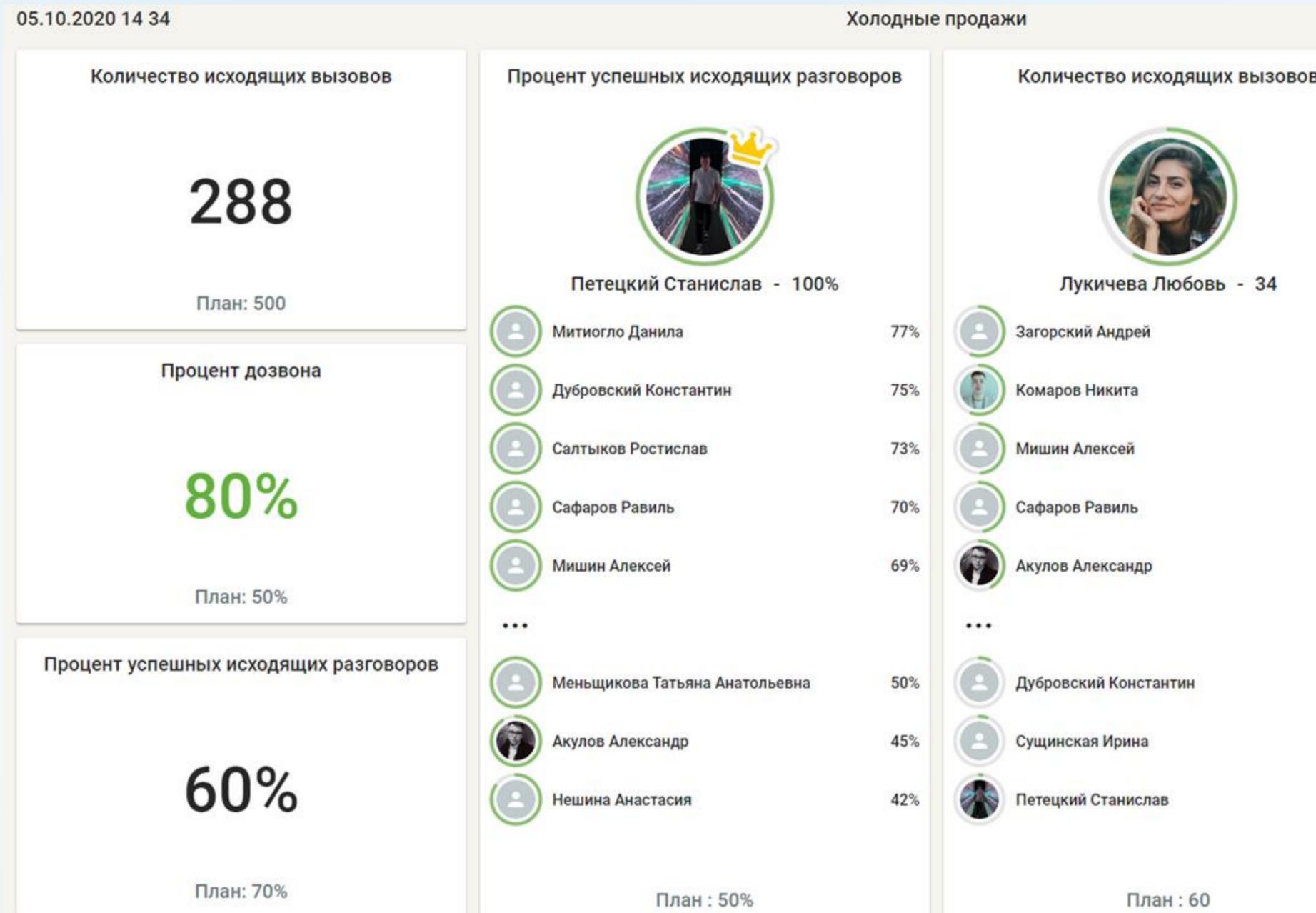
# Мотивационная доска (wallboard)



**+** Сотрудники делают больше звонков и продаж, участвуя в соревновании друг с другом

**+** Выполняется общий план звонков / продаж

**+** Руководитель не тратит время на демонстрацию сотрудникам их результатов



# Геймификация. Примеры achievements



Анастасия Шумакова

Информация    Чем занят    Сделки    Задачи

 **Анастасия Шумакова** ⓘ  
Специалист по обслуживанию физических лиц  
Отдел ипотечного кредитования  
☎ 3654



Совершено звонков  
**21**

**Спринтер**  
В течении дня принимайте входящие вызовы за 3 секунды.  
Вы пока не получили эту награду

Обработано обращений  
**33**

---

ЦОВ  Перерыв

Стационарный телефон  В сети

Mango Talker desktop  Не в сети

Mango Talker моб.  Не в сети

FMC 79269535844

Мобильный 79269535844

E-mail [volochkova@mail.ru](mailto:volochkova@mail.ru)

Исходящий номер 74955404444 - Основной номер Московского офиса

## «Библиотекарь»

Проставил тематики по всем обращениям

## «Голкипер»

Не пропустил ни одного внешнего вызова

## «Спикер»

Провел в разговорах с клиентами больше всех времени

## «Спринтер»

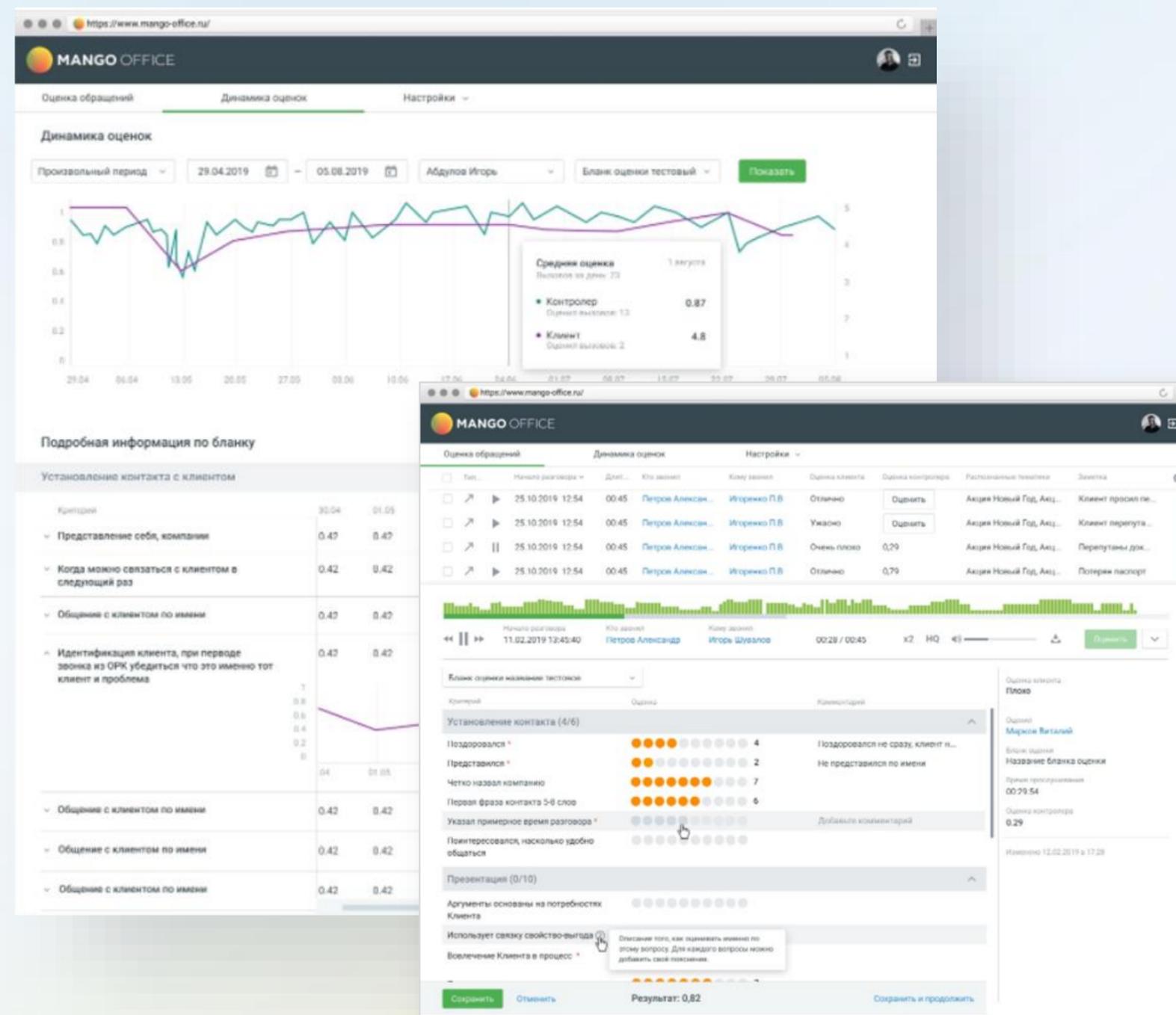
Поднял трубку менее чем за четыре секунды по всем разговорам

# Контроль качества. NPS и CSI



## Клиентский сервис важно измерять

- Расшифровка и автоматический анализ 100% звонков
- Оценка качества по 12 параметрам
- Визуальные отчеты по каждому сотруднику
- Мгновенные оповещения о проблемах с клиентом



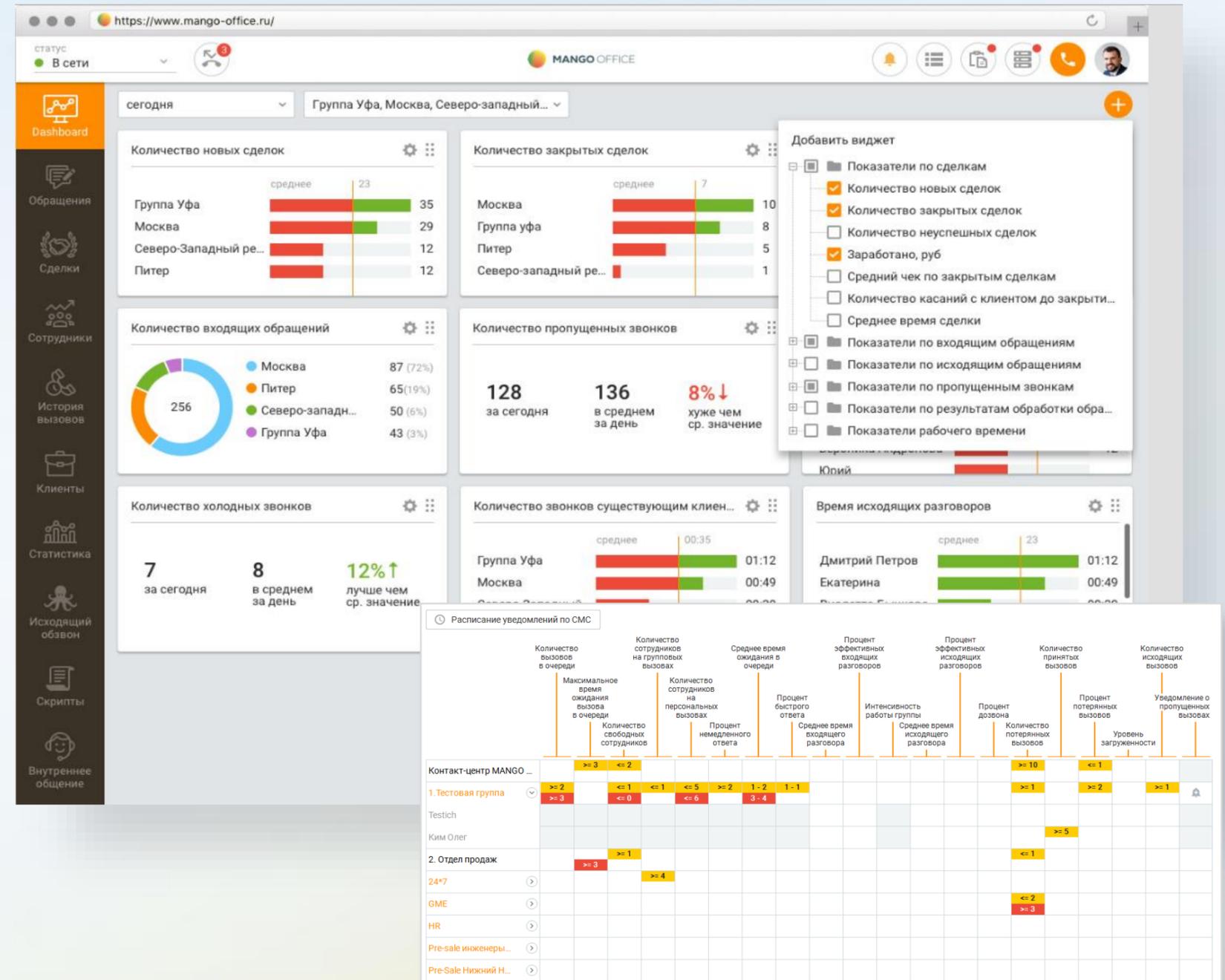
# Контроль показателей эффективности работы. Dashboard

+ Более 50 показателей оценки качества обслуживания клиентов и достижения KPI

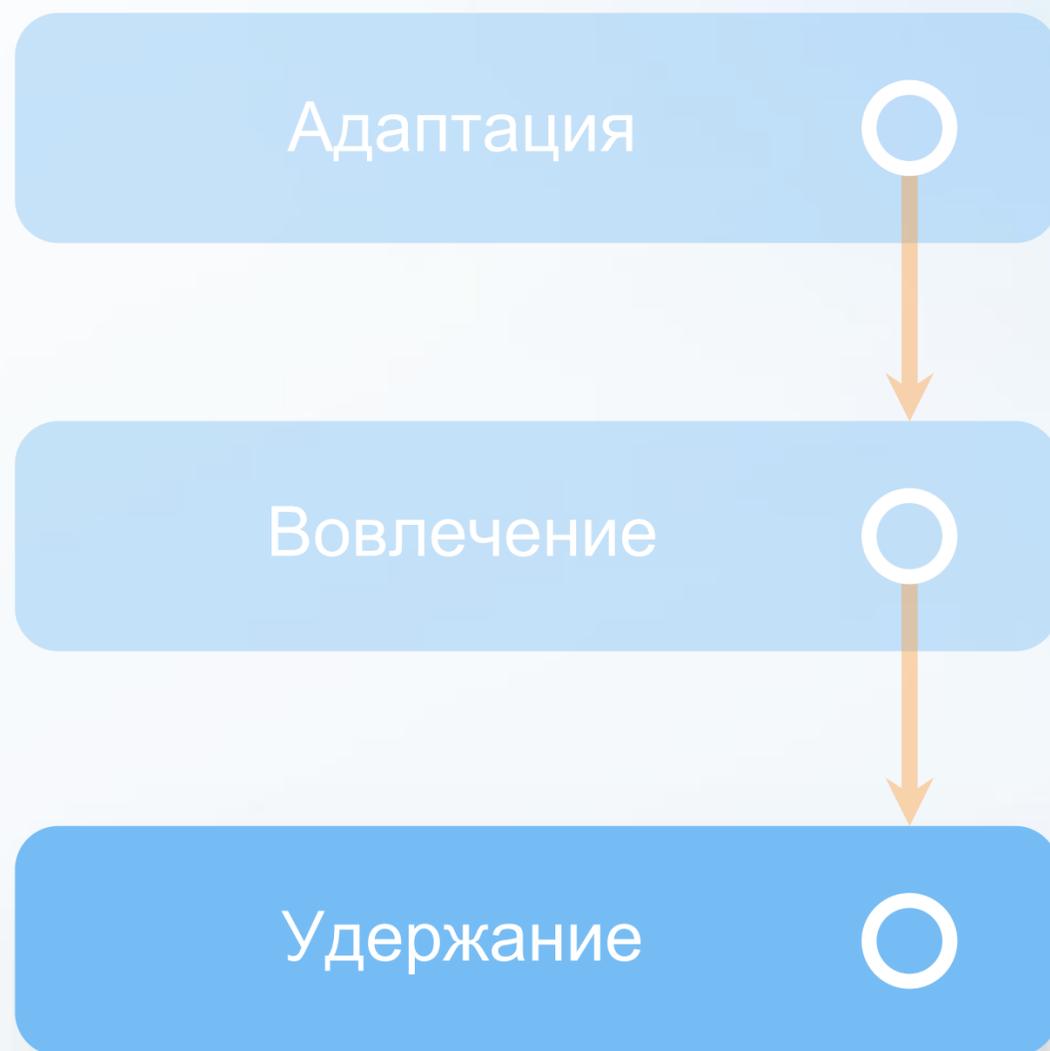
+ Оценка сотрудников и контроль выполнения плановых показателей в режиме реального времени

+ Веб-интерфейс для удалённого контроля с мобильных устройств

+ Уведомления о критических показателях в режиме онлайн (SMS/E-mail)



# Жизненный цикл сотрудника

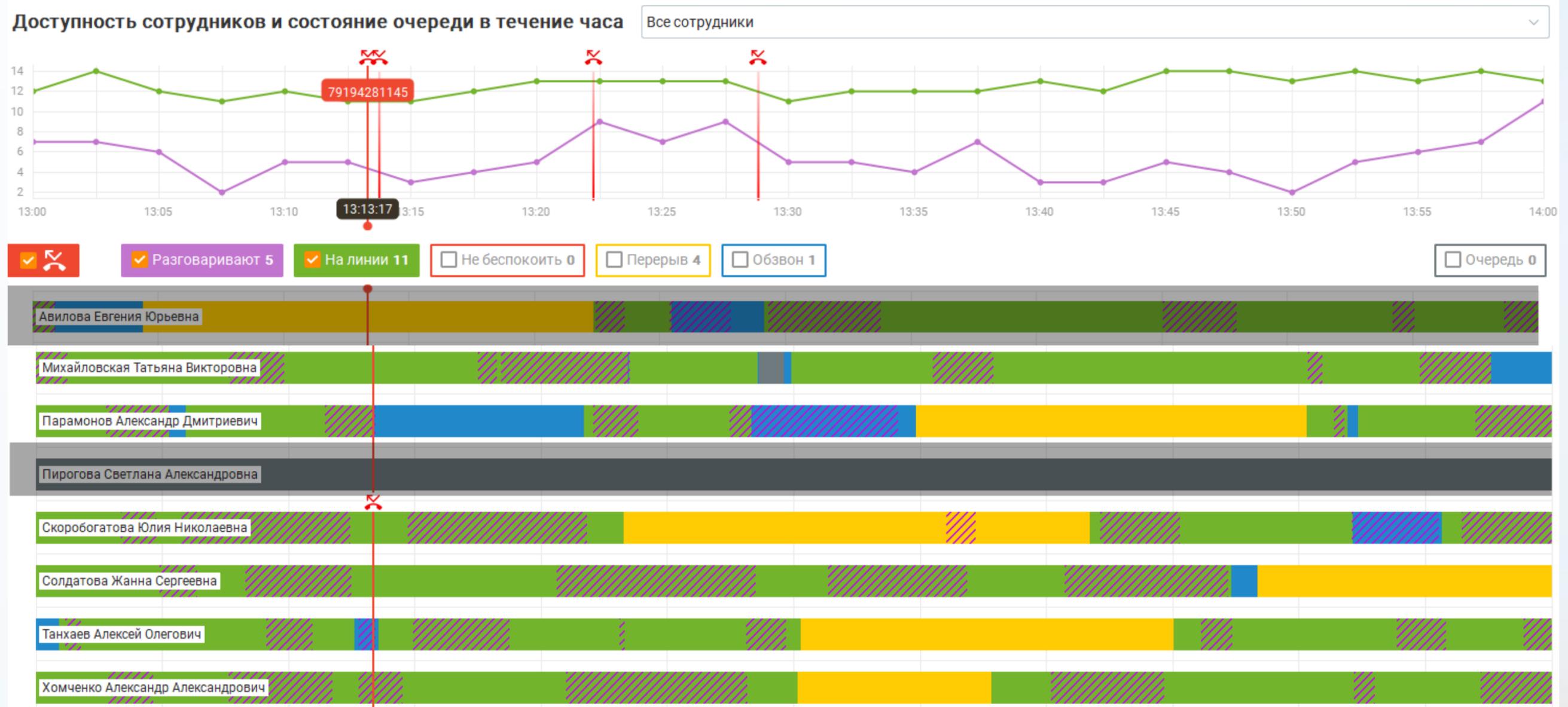


Высокая загрузка

Негатив от клиентов

Негибкость подхода к рабочему графику

# Доступность сотрудников



# Голосовые помощники



-  Робот доступен 24/7
-  Робот избавляет сотрудников от 97% рутинных задач
-  Робот напоминает о записи, об акциях и скидках
-  Робот проводит оценку удовлетворенности



# Речевая аналитика



## «Проблемные» разговоры отмеченные речевой аналитикой:

- Нецензурная лексика, слова-паразиты в речи сотрудников
- Негатив — явные претензии и фразы негативного характера в речи абонента
- Требования связать с руководством — наличие ключевых фраз, например, «кто у вас главный», «кому можно написать претензию» и пр.
- Низкая лояльность клиентов — комплексный показатель, учитывающий перебивания, долю владения разговором, восклицания и замечания оператору

### Анализ разговоров

Неделя Месяц 24.05.2019 - 24.05.2019

Срез: День Показатели: выбрано 8 Добавить фильтры

Тематики по словам Динамика по времени

#### Топ 5 выбранных тематик



#### Что говорят в тематике



Как показывать значения по тематикам: 123

По дням	Количество распознанных разговоров	Нефедьев и Кортаева. SIP	Лагутин. Завершение. Контакты
<b>Всего и среднее</b>	<b>880</b>	<b>149</b>	<b>262</b>
24 мая 2019	880	149	262

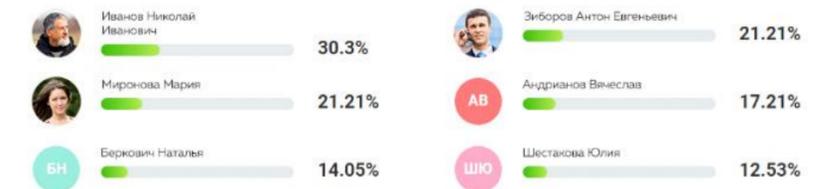
### Анализ сотрудников

Неделя Месяц 20.05.2019 - 22.05.2019

Срез: сотрудники Показатели: выбрано 38 Добавить фильтры

#### Рейтинг по тематикам

Топ лучших



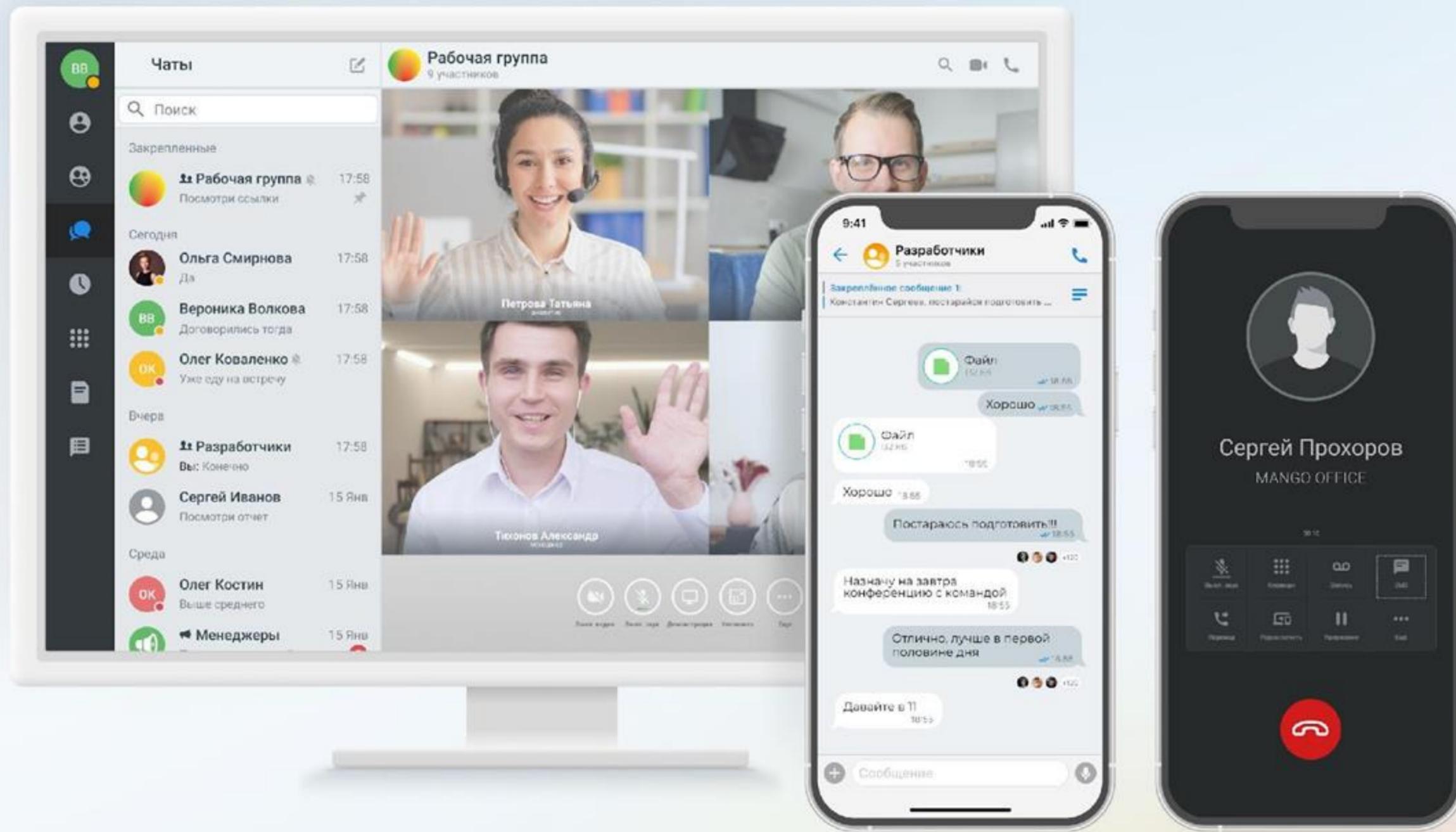
#### Как работают мои сотрудники?

Как показывать значения по тематикам: 120 25

Скачать: XLS

Сотрудник	Количество распознанных разговоров	Рейтинг сотрудника	Лагутин. Вступление в контакт. Название компания.	Лагутин. Презентация. Функционала	Лагутин. Презентация. Стоимость	Лагутин. Завершение. Контакты	Скорость разговора оператора	Зае Во
<b>Всего и среднее</b>	<b>4700</b>	<b>0.65</b>	<b>0.39%</b>	<b>1%</b>	<b>0.06%</b>	<b>2.72%</b>	<b>9.14</b>	
Акимов Андрей	120	5.96	-	6.67%	0.83%	24.17%	84.82	
Ерекшеев Алмат	120	4.77	-	7.5%	-	34.17%	51.54	
Смирнова Ксения	120	4.6	-	10.83%	2.5%	25%	58.62	

# Корпоративный мессенджер Mango Talker



# Контакт-центр MANGO OFFICE

Контакт-центр MANGO OFFICE — это 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%**

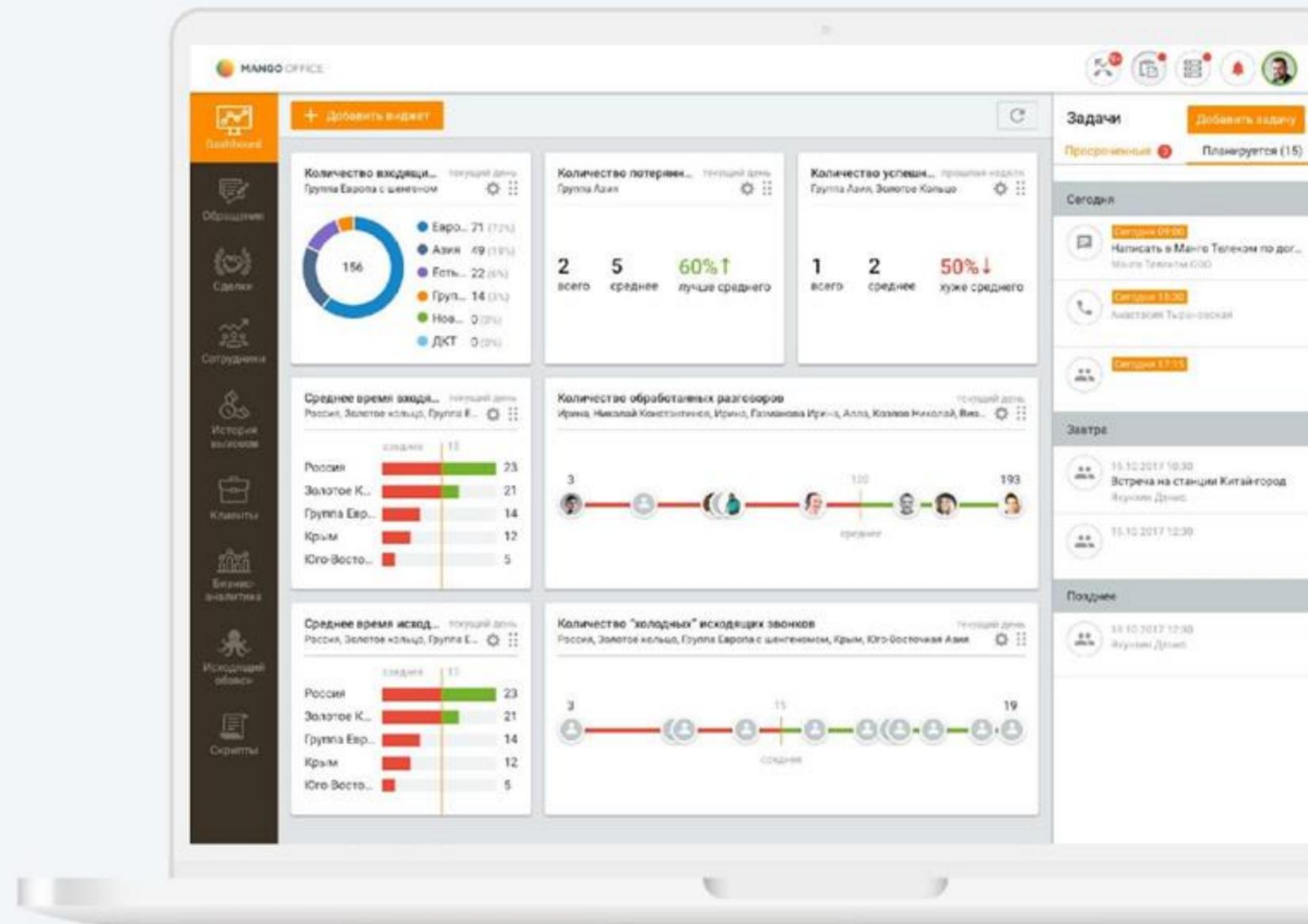
заявок оператор обрабатывает в едином окне

**24/7**

искусственный интеллект отвечает вашим клиентам

**15%**

операционных расходов и ФОТ экономится



# Преимущества работы с MANGO OFFICE



## Сделано в России

- Всё программное обеспечение MANGO OFFICE является собственной разработкой
- Продукты и сервисы включены в российский реестр программного обеспечения



## Безопасность данных

- Серверное оборудование размещено на российских площадках, имеющих Tier 3 с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности
- Все работы и меры по обеспечению информационной безопасности проводятся в соответствии с российскими стандартами и лучшими мировыми практиками



## Расширенный функционал

- Комплексные решения для нестандартных проектов. Возможность доработки под нужный функционал
- Продукты напрямую интегрируются с российскими CRM-системами (1С, Битрикс24, AmoCRM и др.)



# Вы будете в хорошей компании

## Цифровые сервисы



## Отдых и туризм



## Е-com и розница



## Образование



## Финансы



## Производство





# Спасибо за внимание!

Отсканируйте QR-код  
и закажите экскурсию  
по сервисам MANGO OFFICE

