

MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



СОЗДАНИЕ КОММУНИКАЦИОННОЙ ЭКОСИСТЕМЫ ДЛЯ ПРЕМИАЛЬНОГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА.

КЕЙС MRIYA RESORT&SPA

Александр Воронкин

Руководитель направления комплексных решений



О спикере



Александр Воронкин

Руководитель направления комплексных решений

Последние **12 лет** работаю в Манго Телеком.

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

Последние **7 лет** успешно руковожу командами разного уровня, применяя такие методика, как регулярный менеджмент и scrum.

Сейчас в подчинении 6 project-менеджеров, которые реализовывают проекты в сегментах среднего и крупного бизнеса.

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

22
года

MANGO OFFICE — лидер рынка виртуальных АТС в России

60 000

компаний-клиентов по всей России

500 000

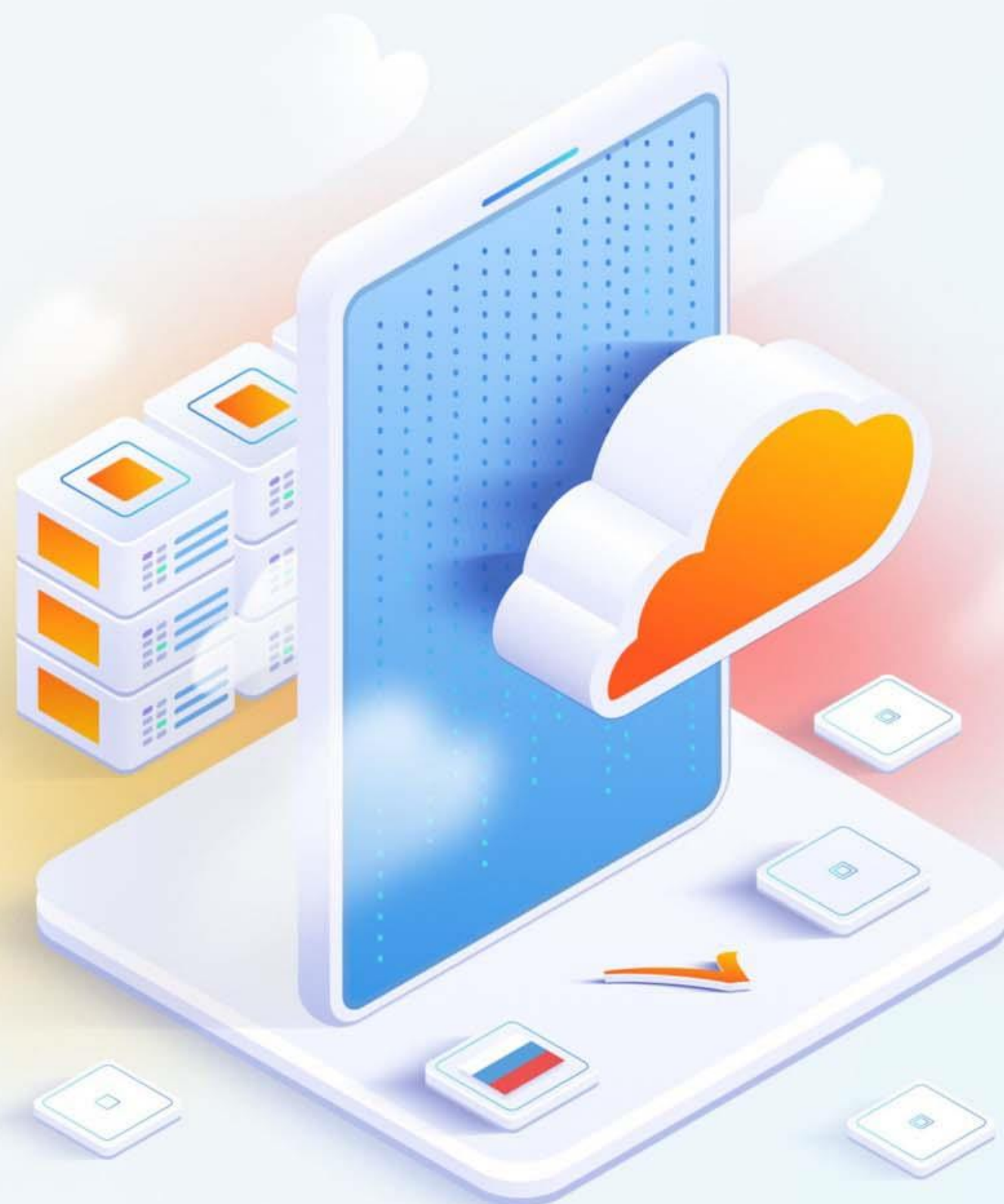
пользователей

100

городов в России

4 млн

звонков в сутки совершают клиенты



Российское ПО

включено в реестр программного обеспечения

Tier III

дата-центры корпоративного уровня

24

дата-центра по всей России

99,9%

уровень отказоустойчивости

№1

среди провайдеров IP-телефонии¹

Ведущая SaaS-компания

на рынке облачных услуг²

Топ-20

крупнейших IT-разработчиков в России³

Источники

¹ По совокупности критериев - Рейтинг операторов IP-телефонии Market.CNews за 2021 год

² Входит в ТОП-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений России по версии CNews Analytics за 2021 год

³ По версии CNews Analytics за 2021 год

Кейс №1: Mriya Resort & SPA

Курорт премиум-класса, расположенный на южном берегу Крыма.



О проекте

Колл-центр на **200 операторов**

Ежемесячно 100 000 – 160 000 звонков

Проблема:

1. Железная неповоротливая АТС: технически устаревает, периодически сбоит, не дает возможности наладить интеграцию.
2. Нет данных по работе сотрудников; статистики по обращениям, показателей эффективности.
3. Прослушивание звонков вручную.
4. Отсутствие интеграции с CRM-системой.
5. Нет данных по эффективности рекламных расходов.
6. Сезонные пики активности обращений: нужно быстро увеличить объём обработки и также уменьшить.

Используют:

1. Гибко настраивается АТС: можно добавить/удалить профили; записывать и прослушивать разговоры и др.
2. Разделили несколько направлений звонков через голосовое меню, стали собирать статистику по звонкам.
3. Пропущенные контролируют супервайзеры, оценивают разговоры по чек-листам. Настроена постзвонковая оценка качества.
4. Настроены отчеты по рабочему времени и производительности, используют доску с ключевыми метриками работы сотрудников отдела бронирования в режиме реального времени.
5. Настроили интеграцию с Bitrix24: вся информация пробрасывается напрямую в CRM.

Продукты:

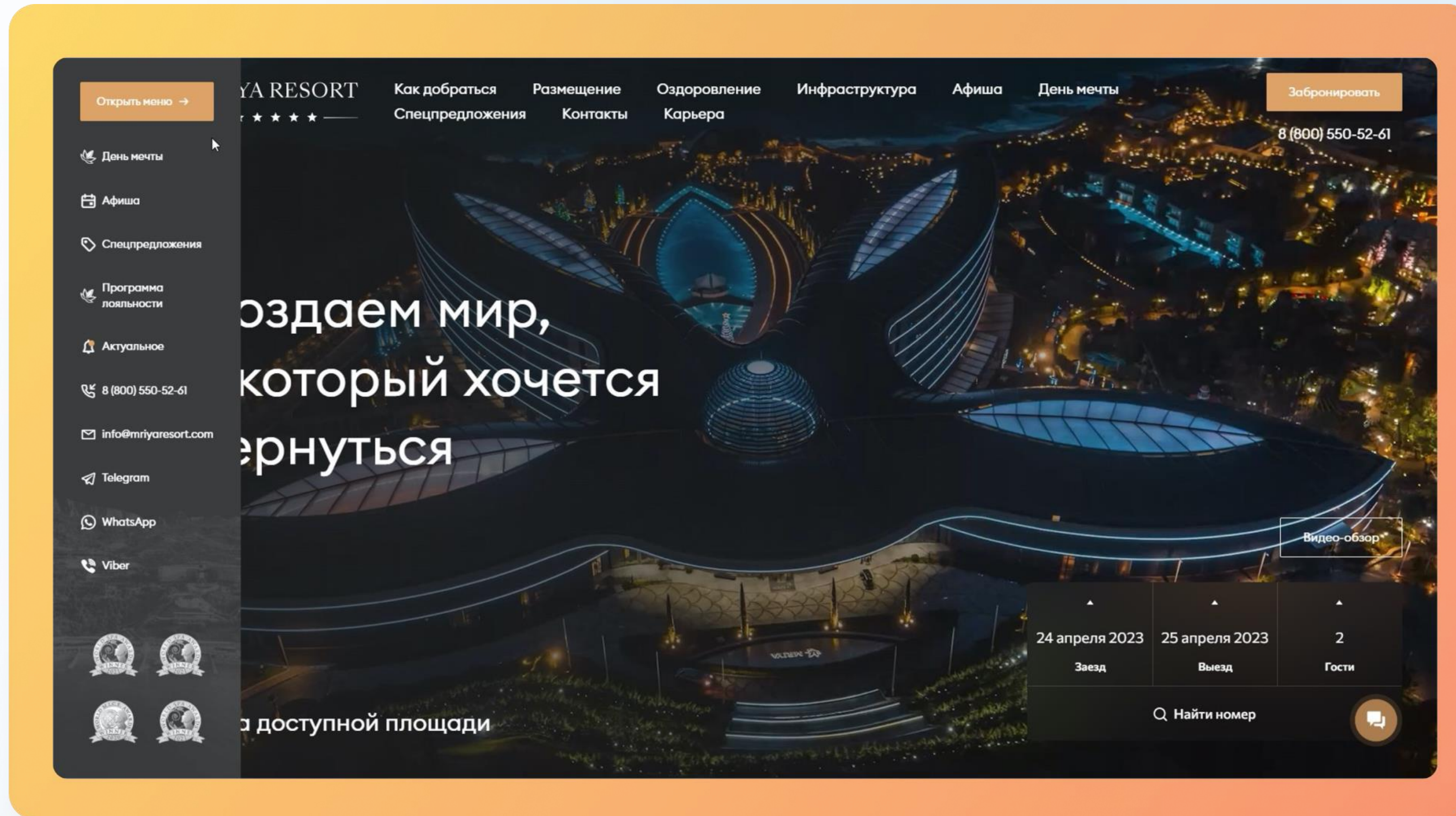
ВАТС

Контроль качества

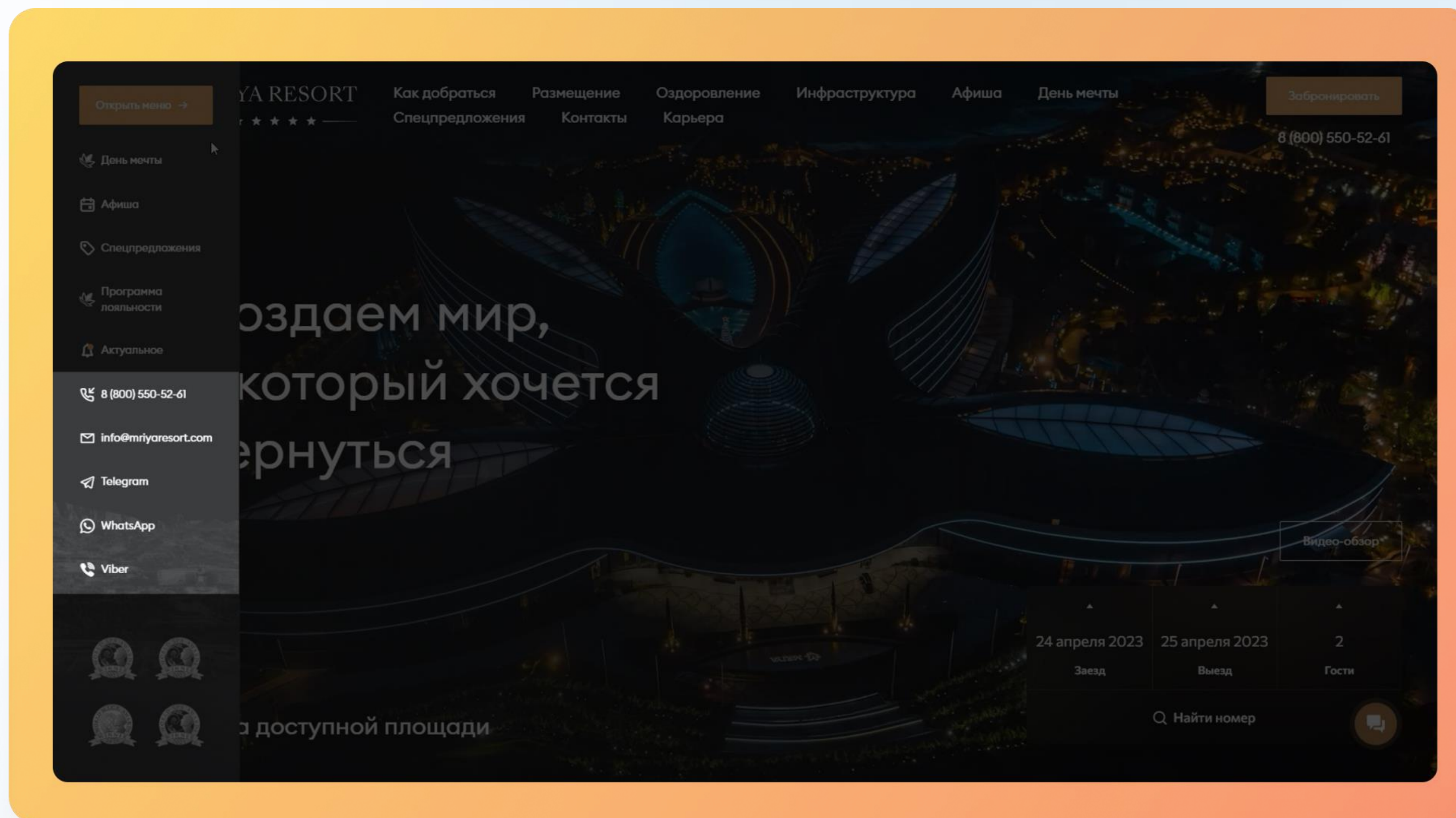
Контакт-Центр

Речевая аналитика

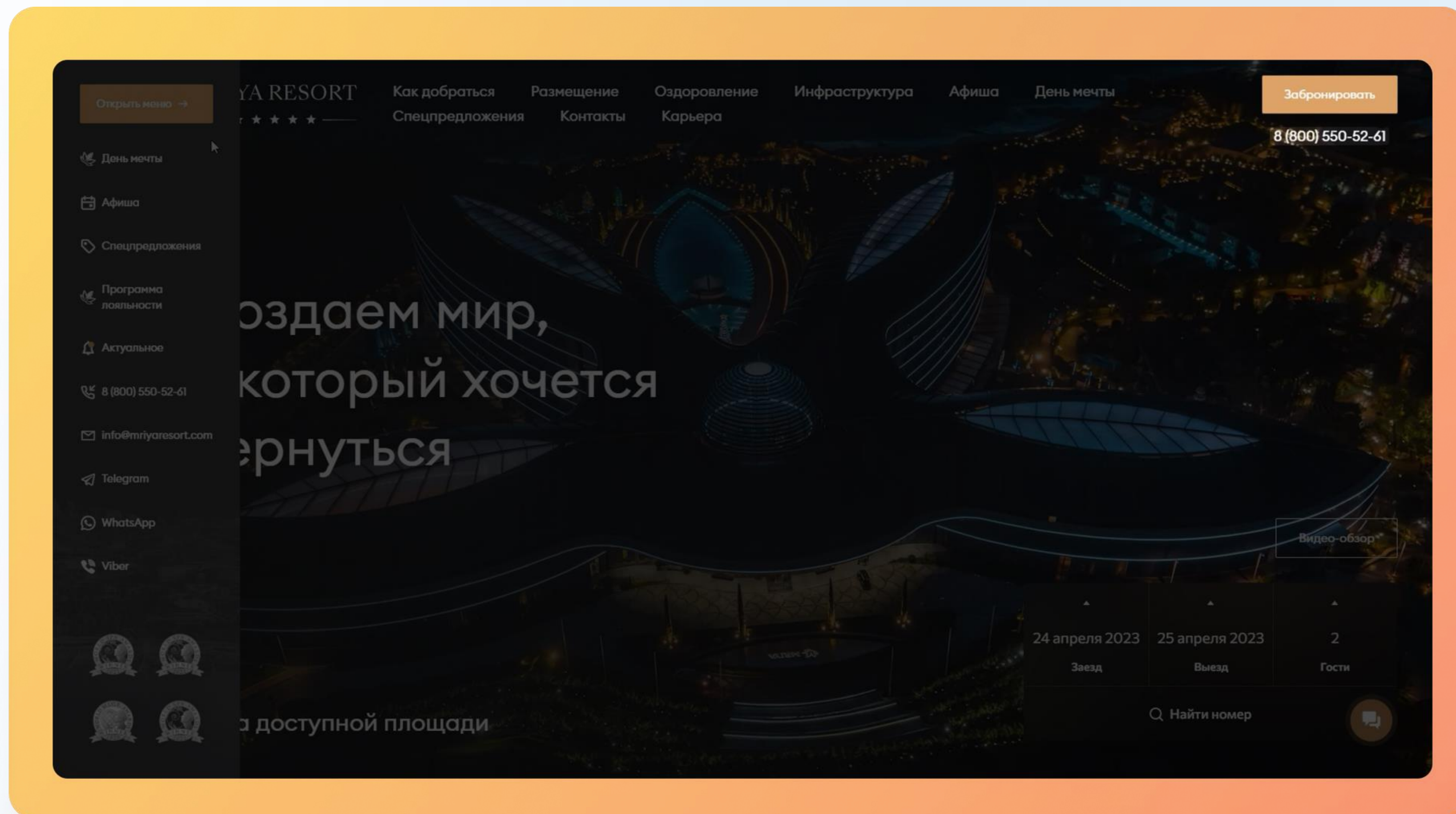
Контакты: там, где удобно клиенту



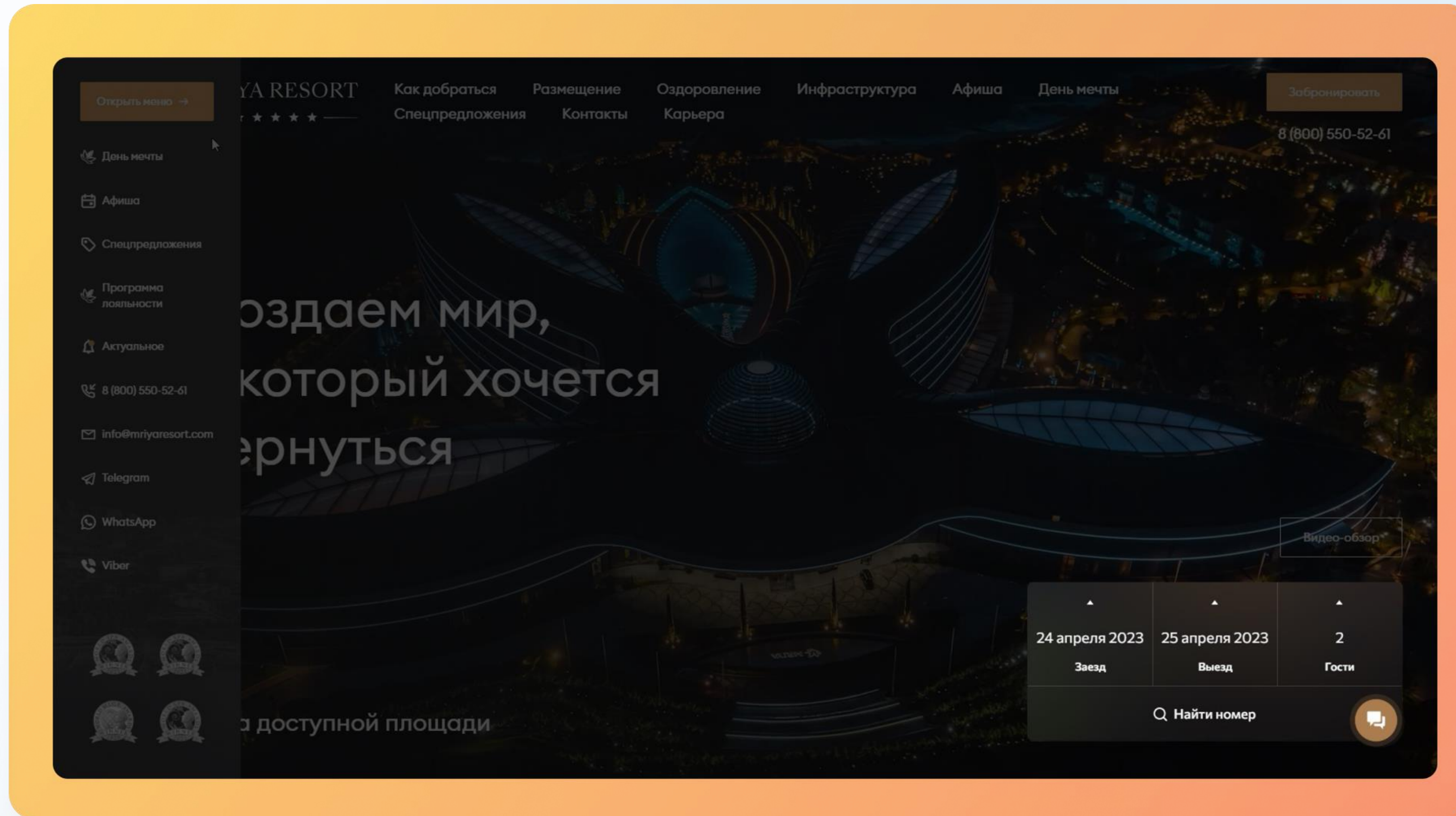
Контакты: там, где удобно клиенту



Контакты: там, где удобно клиенту



Контакты: там, где удобно клиенту



Оmnиканальная обработка обращений



Якунхин Денис

Информация Контакты **Задачи и обращения** Сделки

Задачи

Сегодня 15:00
Перезвонить и уточнить...
Анастасия Волочкова

Обращения

В работе
Ошибка перевода
Анастасия Шумакова

сегодня 09:56
Ошибка перевода
Иван Громов

13.09.2017 10:00
Кредитная карта оформ...
Анастасия Волочкова

11.09.2017 14:00
Ошибка перевода
Анастасия Волочкова

09.09.2017 13:00
Заказ обратного звонка
Анастасия Волочкова

Загрузить еще

Контакты

Начало чата 26.04.2018 11:58

Тема обращения Кредитная карта. Оформление

Комментарий Нет

Сотрудник Анастасия Шумакова

Длительность общения 15:23

Пт, 24 апреля

Добрый день 11:58

Анастасия, добрый день. Меня зовут Дарья. Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы. Чем я могу вам помочь? 11:59

Дарья, привет. Посмотрите мою историю переводов 12:05

Одну минуту 12:06

Якунхин Денис оценил(а) оператора

Закреть

Контакт создан 10.05.2015



ВК



Telegram



WhatsApp



Viber



OK



Яндекс
Диалоги



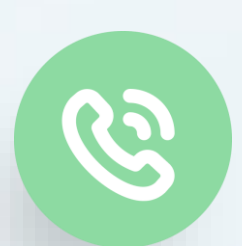
Чат
на сайте



Заказы
обратных
звонков



Звонки
с сайта



Звонки

Стандарт коммуникации с клиентом



**более 50 % клиентов
уже сейчас ждут,
что бизнес будет
доступен 24/7**

*По данным исследований Oracle

Голосовой робот-сотрудник / чат-бот



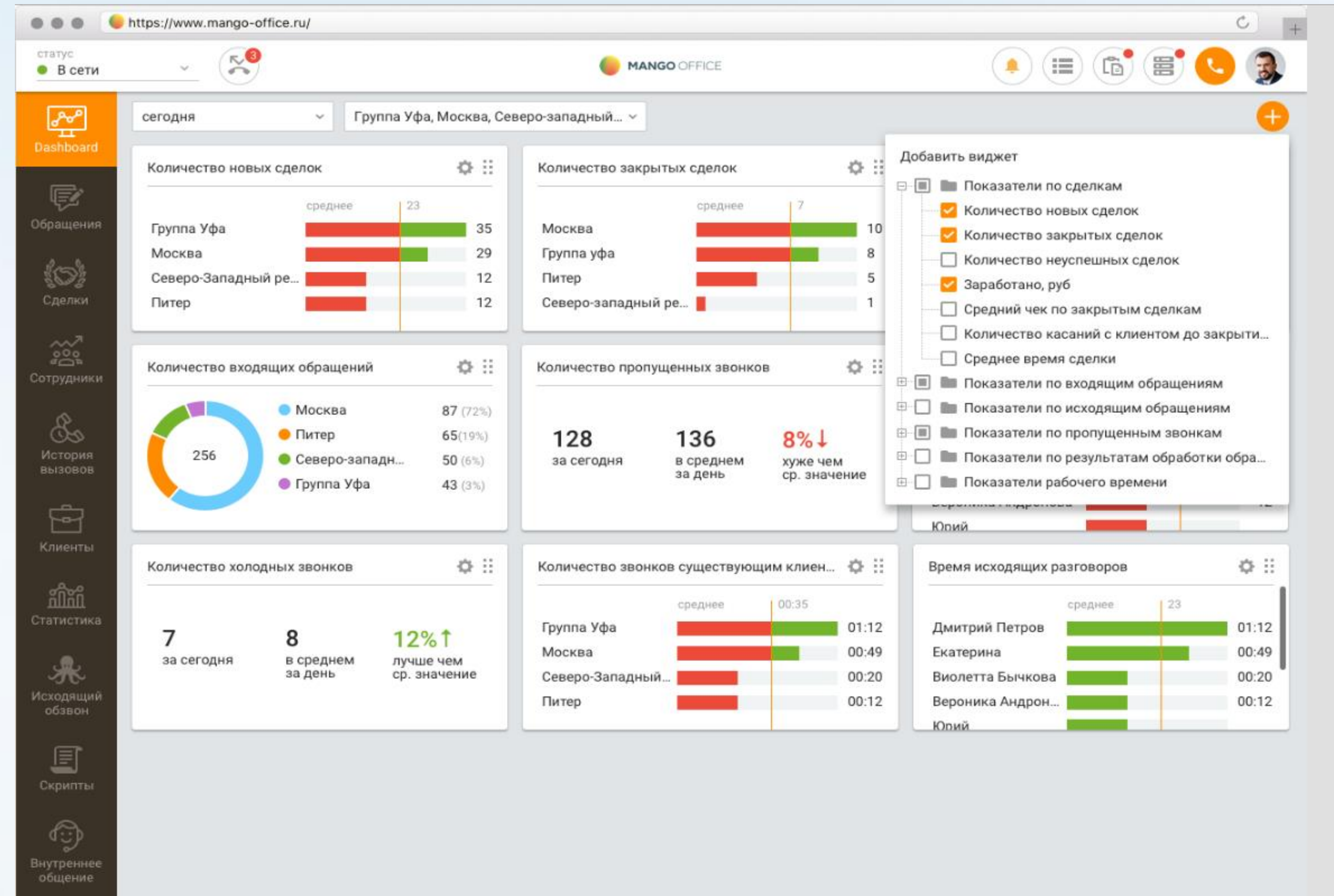
- 24/7 на связи с вашими клиентами
- Отвечает на 100 % сообщений / звонков
- Избавляет клиентов от долгого ожидания на линии или поиска информации оператором
- Робот информирует об акциях и скидках
- Робот проводит оценку удовлетворенности клиента после совершения покупки / заказа



Показатели эффективности работы сотрудников



- Более 50 показателей оценки качества обслуживания клиентов и достижения KPI
- Уведомления о критических показателях в режиме онлайн (SMS/E-mail)
- Веб-интерфейс для удалённого контроля с мобильных устройств
- Оценка сотрудников и контроль выполнения плановых показателей в режиме реального времени

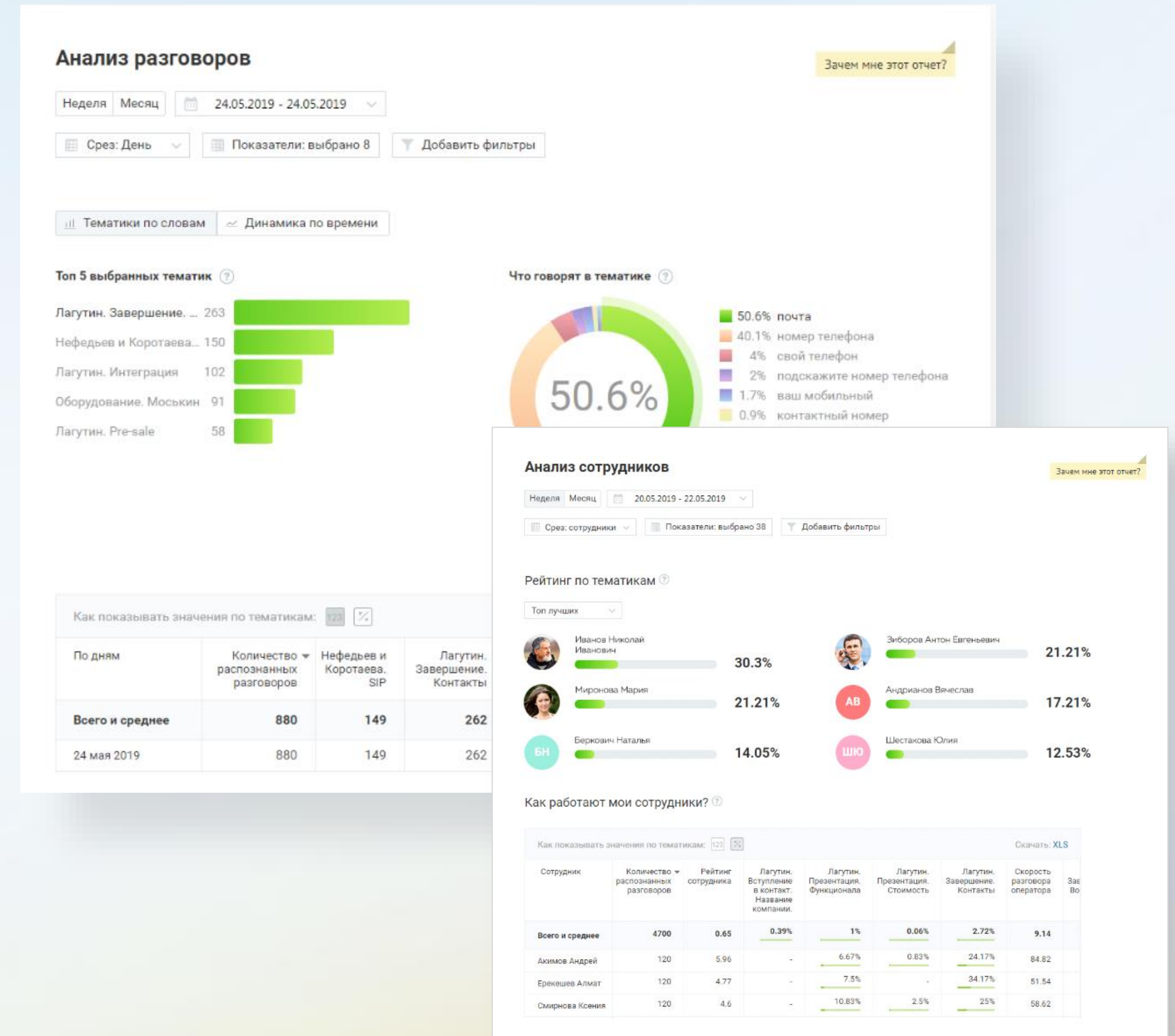


Речевая аналитика



«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



Интеграция с CRM и другими системами



Самый простой способ значительно расширить возможности как ваших бизнес-приложений, так и облачной телефонии MANGO OFFICE.

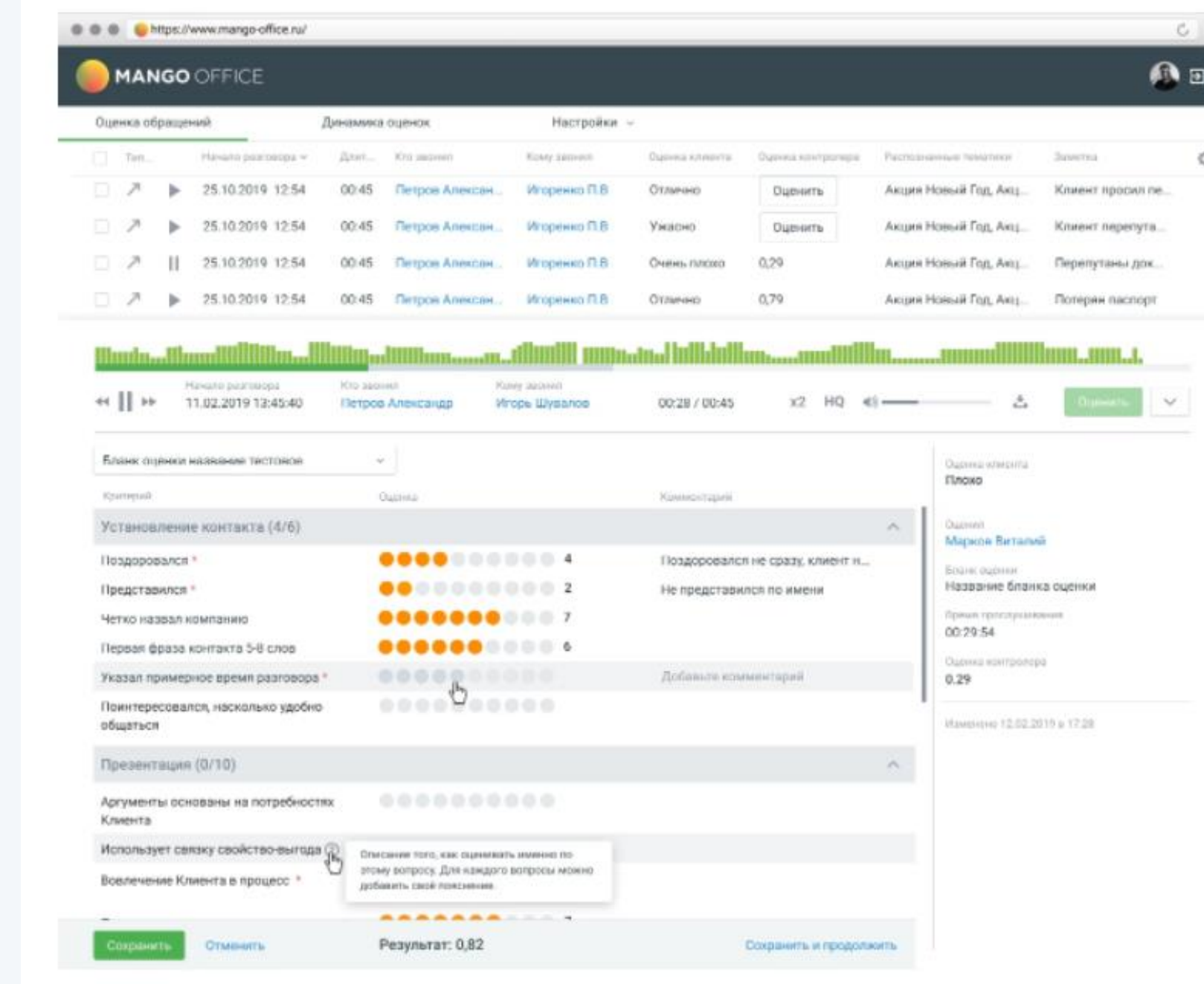
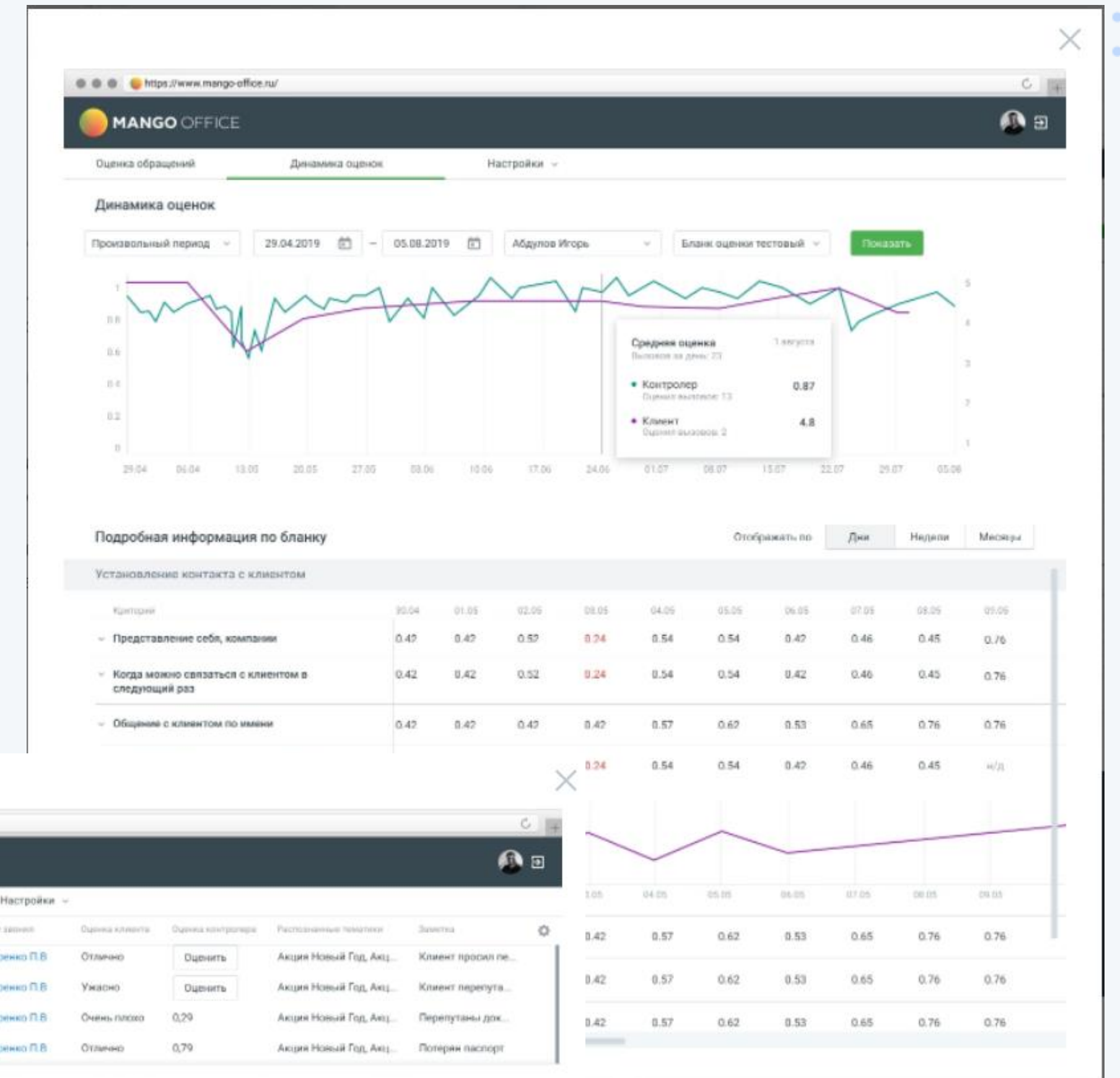


Более 150 интеграций с популярными бизнес-приложениями

Контроль качества. NPS и CSI

Эффективному бизнесу необходимо измерять клиентский сервис

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



Профессиональный КЦ без капитальных затрат

Ни одного пропущенного вызова

- Мониторинг очереди и контроль всех метрических показателей (SL, средняя скорость ответа и т.д.)
- Уведомления о всех пропущенных вызовах
- Контроль пропущенных вызовов, по которым перезвонили и по которым нужно перезвонить
- Руководитель оценивает сотрудников по скорости перезвона и количеству попыток

The screenshot displays the MANGO OFFICE web interface. The main dashboard shows call statistics for 'Сегодня' (Today) for the 'Кредитный отдел, Москва, Питер подд...' department. A donut chart indicates 16 missed calls. Key metrics include: 'Скорость перезвона' (Average 01:17:35), 'Среднее количество попыток дозвона' (Average 5), and a bar chart showing call attempts by department (e.g., 9, 7, 3, 2).

A pop-up window titled 'Все звонки 89269535844' shows a list of call attempts:

Время	Участники	Статус
17.09.2018 16:29:15	Питер поддержка	Пропущенный
17.09.2018 18:30:15	Анастасия Шумакова	Номер недоступен
17.09.2018 18:32:58	Костарев Александр	Номер недоступен
17.09.2018 18:49:01	Юлия	Клиент не взял трубку
17.09.2018 19:02:15	Анастасия Шумакова	Занято
17.09.2018 19:05:08	Кредитный отдел, Питер поддеж...	Идет дозвон
17.09.2018 19:30:29	Константин Константинопольс...	Идет дозвон
17.09.2018 19:32:58	Югов Кирилл	Идет дозвон
17.09.2018 19:05:08	Анастасия Шумакова	Идет дозвон

Another pop-up window shows a list of calls for the number 89269500076:

Групповые	Личные
Питер поддержка	8
89269500076	13:30
ООО Проект	12:29
Наталья Литвинова	09:01
89269535844	Идет дозвон
89269500076	08:00
Москва	1
89269500076	вчера 18:39
Северо-западный регион	10
89269500076	вчера 17:55

Кейс №2: ФГБУ «НМИЦ им. В. А. Алмазова» Минздрава России

Многопрофильный медицинский центр в Санкт-Петербурге



О проекте

Контакт-центр на **60 операторов**

Ежемесячно 130 000 – 150 000 звонков

Проблема:

1. Замена железной АТС, повышение гибкости системы
2. Решение проблемы нагрузки системы и большой очереди звонков
3. Получение статистики по звонкам: потеря, пропущенные, время ожидания и т.п.
4. Внедрить прозрачный инструмент руководителям для оценки загруженности операторов

Используют:

1. Внедрение ВАТС с настройкой умного распределения по группам
Статистика по всем поступившим звонкам, отчёты направляются напрямую руководителям
2. Интеграция с МИС для сохранения истории обращений пациентов
3. Запись звонков и суфлирование – для обучения новых операторов

Продукты:

ВАТС

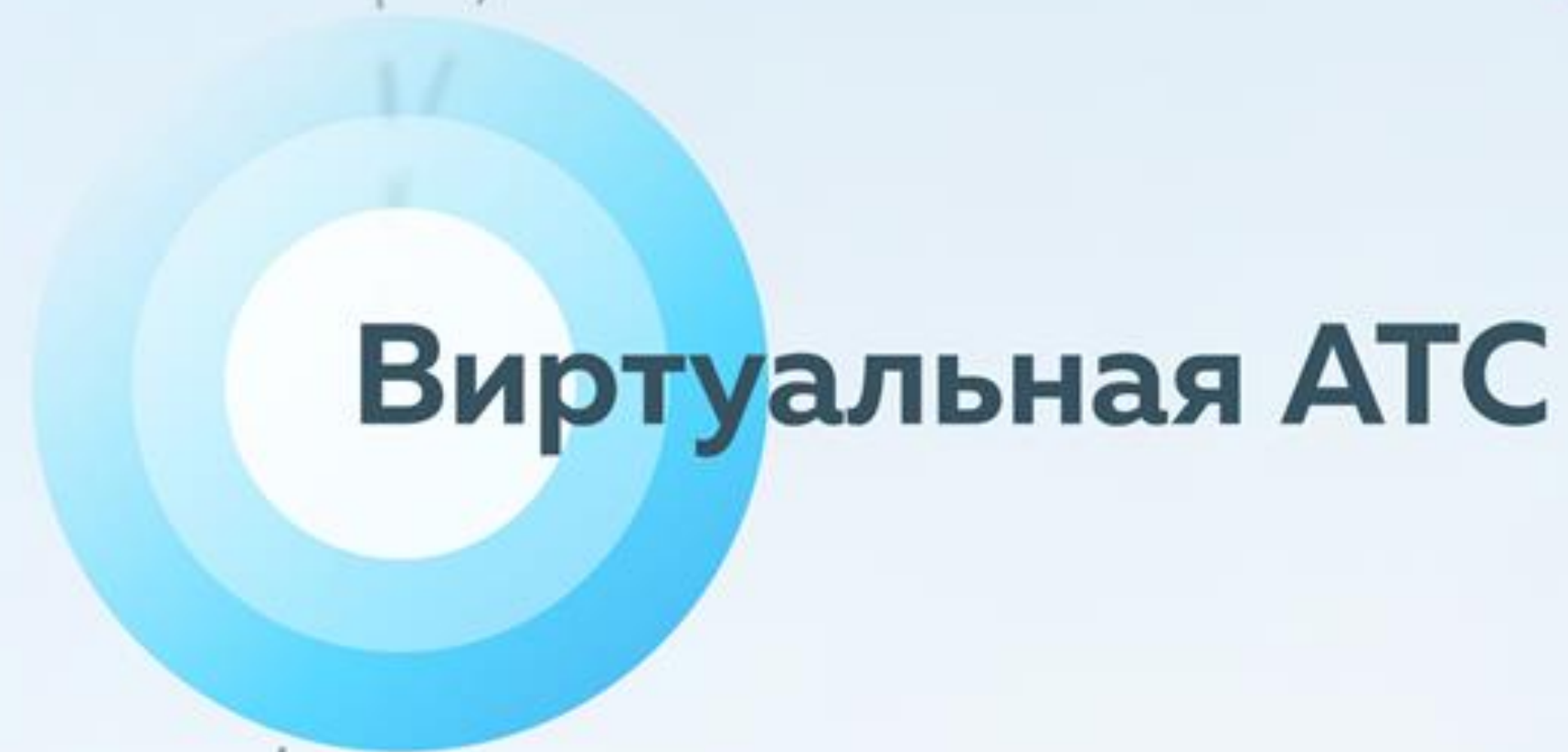
Интеграция

Контакт-Центр

Роботы



Экосистема MANGO OFFICE



- Колтрекинг
- Е-mail-трекинг
- Сквозная аналитика



- Контроль качества
- Сделки
- WallBoard
- Роботы



Демо 1 – чат-бот отеля Sunrise в Telegram



Демо 2 – перевод звонка в WhatsApp

1

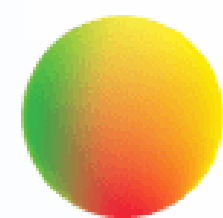
Позвонить на номер
+7 (495) 445-60-29

2

Сказать «**чат**»

3

Перейти на общение
в **WhatsApp**



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



Остаемся на связи!



**Зезин Сергей,
эксперт**

