

# КАК МЫ УДВОИЛИ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОЛЛ-ЦЕНТРА

На примере автоматизации  
бизнес-коммуникаций одного из  
подразделений М.Видео



Антон Бут  
Директор по развитию продуктов  
MANGO OFFICE



# Давайте знакомиться

## Антон Бут

Директор по развитию продуктов MANGO OFFICE

Окончил Almaty Management University (ex-Международная Академия Бизнеса).

В 2011–2024 годах отвечал за создание и развитие продуктов в различных компаниях, среди которой Вымпелком, Сбер, ПГК и МТС, где в роли бизнес-лидера руководил группой финтех продуктов МТС Pay.

В 2022 – 2025 годах является старшим преподавателем в магистратуре Высшей Школы Экономики.

В 2024 году возглавил департамент развития продуктов MANGO OFFICE - лидера российского рынка виртуальных АТС.



# Единое пространство для бизнес-коммуникаций

MANGO OFFICE —  
экосистема продуктов,  
повышающих эффективность  
бизнес-коммуникаций.

Нами ежедневно пользуются  
сотни тысяч сотрудников  
из более 50 000  
российских компаний.



Усиленный уровень  
информационной безопасности

**300+ готовых интеграций**  
(список пополняется, а также есть открытое API)

# MANGO OFFICE сегодня

MANGO OFFICE — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для бизнес-коммуникаций.

Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка Виртуальных АТС\*

Компания создает технологичные продукты, повышающие эффективность бизнес-коммуникций для всех отраслей экономики.

**№1**

рынка Виртуальных АТС в России\*

**25**

лет на рынке облачной телефонии

**99,95 %**

отказоустойчивость

**50 000 +**

компаний-клиентов по всей России

**100 %**

российская IT-компания

**631 000**

пользователей

**5 МЛН**

звонков в день совершают наши клиенты

**1000 +**

специалистов развивают сервисы компании

**24/7**

техподдержка и обслуживание клиентов

\* в рейтинге Market.CNews в 2021, 2022 и 2023 году

## О компании-клиенте

# №1

бренд М.Видео — лидер по уровню общего спонтанного упоминания среди магазинов, торгующих бытовой техникой и электроникой\*

# 373

городов присутствия по всей России — от Калининграда до Камчатки

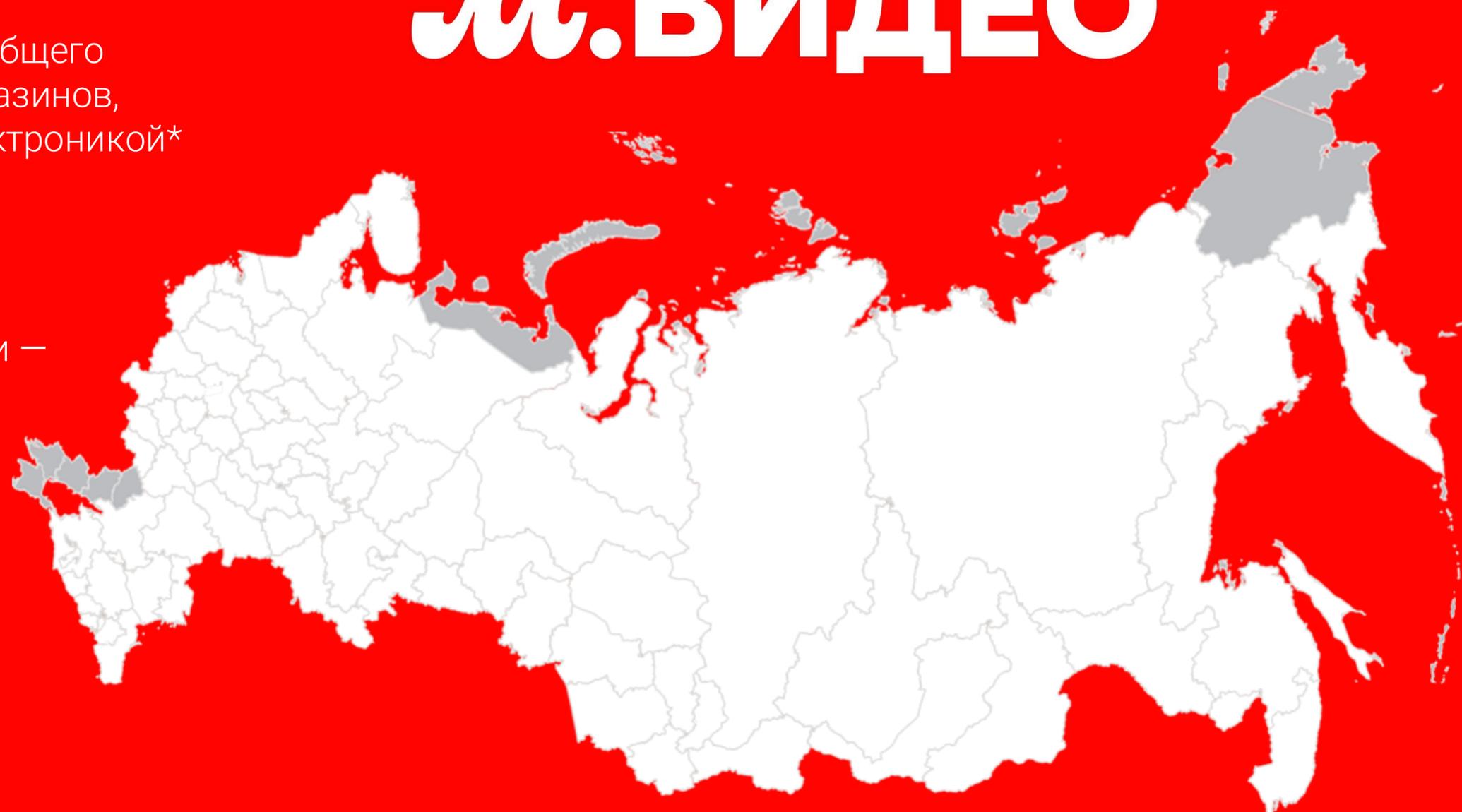
# 1245

МАГАЗИНОВ

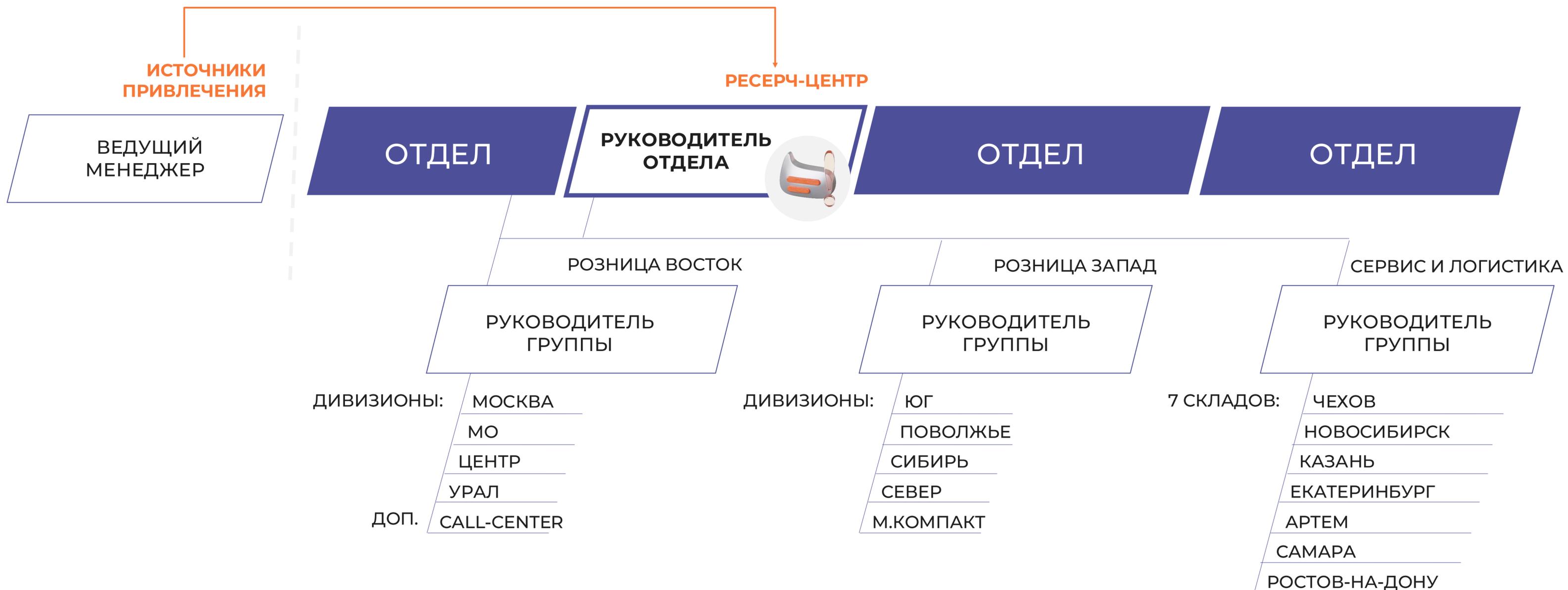
# 30 000+

СОТРУДНИКОВ В ШТАТЕ

# М.ВИДЕО



# Структура ??? департамента М.Видео



# Что не устраивало в работе отдела

≈15

Целевых действий в день  
на 1 специалиста

Недостаточный уровень целевых действий в отделе – **план не выполнялся**

≈47

пропущенных в день

Низкая скорость реагирования из-за загрузки сотрудников – **необходимость в автоматизации процессов**

≈72

звонка в день  
на 1 оператора

Низкий уровень Utilization оператора – **хотели повысить производительность и эффективность отдела**



# Как проходил выбор вендора



М.Видео рассматривала нас с решениями нескольких крупных поставщиков

Главный критерий – быстрый запуск за **1 МЕСЯЦ**

Дополнительные критерии:

наличие интеграции/опыт взаимодействия с кастомной ИТ-системой М.Видео



автоматизация контроля необходимых метрик отдела:

- количество звонков и их длительность,
- число успешных вызовов
- количество пропущенных звонков



готовность провести доработки системы под задачи, встроиться в бизнес-процессы



## 2 месяца от старта пилота до внедрения в бизнес-процессы



# Мы подобрали комплексное решение для повышения эффективности департамента М.Видео



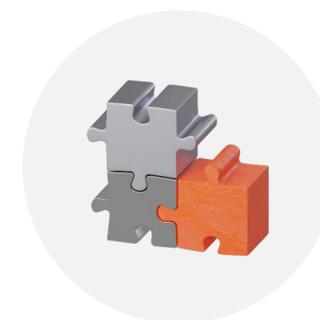
Виртуальная АТС  
(ВАТС)



Оmnikanальный  
контакт-центр



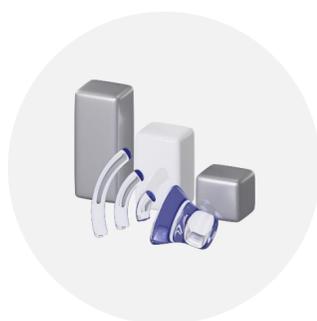
Модуль Wallboard



Интеграция с  
кастомной системой



Манго Диалоги



Речевая аналитика



Модуль контроля  
качества



Чат-боты



Голосовые роботы

# Доработка API MANGO OFFICE под внутреннее решение М.Видео позволило работать в едином окне

Подготовка клиентской базы вместо ручной выгрузки

Автоматизированный исходящий обзвон

Прием входящего звонка от контакта

Совершение исходящего звонка по контакту

Оmnikanальный сбор данных о звонках, чатах и статусе обращений

# Какие проблемы мы решили



## Обеспечение загрузки

Оператор не тратит время на поиск контакта, автоматическое распределение задач по группе



## Оптимизация временного ресурса

Предиктивный обзвон и автоматизация рутинных процессов: набор номера, ожидание ответа, АнтиРобот, поиск информации по контакту



## Аналитика и отчетность

Анализ эффективности обзвона позволяет принимать обоснованные решения в части изменения стратегии и ресурсов колл-центра

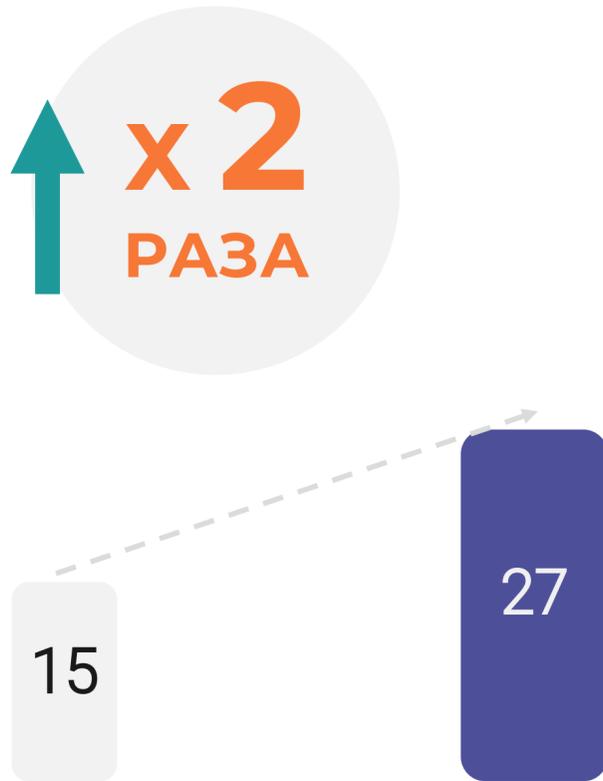


## Интеграция с внутренней ERP-системой

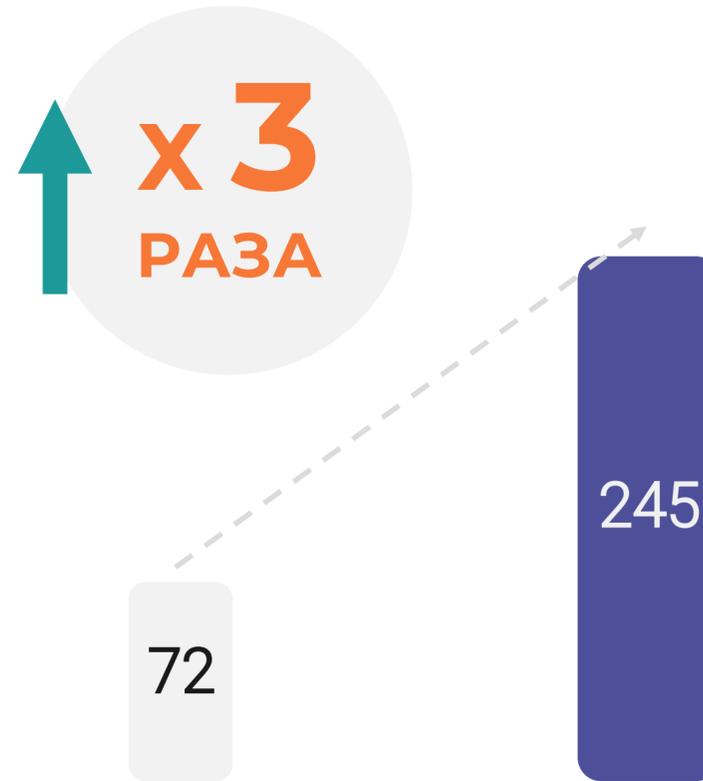
Автоматическое формирование очередей обзвона с приоритизацией по статусам

# Наши результаты

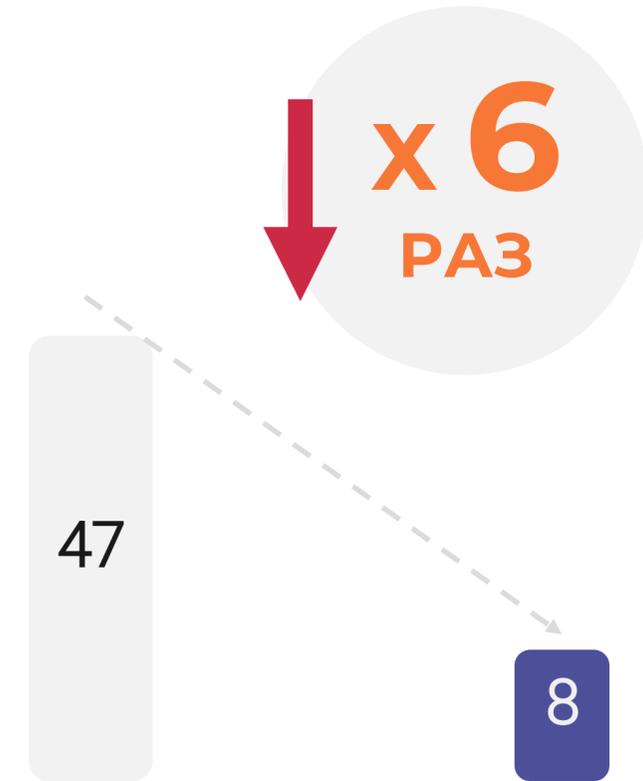
Кол-во целевых действий  
на оператора / день



Кол-во исходящих звонков  
на оператора / день



Число пропущенных звонков  
в день по будням



**2 НЕДЕЛИ**

Нам потребовалось для запуска пилота, чтобы успеть к высокому сезону

**10 000+**

Звонков ежемесячно делает колл-центр М.Видео

# В планах

## Компания подготовила дорожную карту внедрения новых продуктов в работу отдела подбора персонала



**AI Речевая аналитика** – для экономии ресурса руководителя отдела и повышения качества диалогов



**Манго Диалоги** – использование мессенджеров для работы с автоответчиками



**Автоматическое исключение номера** из базы исходящего обзвона, если квал. лид сам позвонил на линию



**Чат-бот и голосовые роботы:**

- для сокращения нагрузки на операторов и обеспечения работы в режиме 24/7
- для автоматизированного взаимодействия с квал.лидами в текстовых каналах
- для рекламных уведомлений без привлечения сотрудников



**Карусель номеров** – перебор номеров для работы с антифродом

**УЖЕ ПОНЯЛИ,  
КАКОЙ ОТДЕЛ  
ОПИСАН В КЕЙСЕ?**

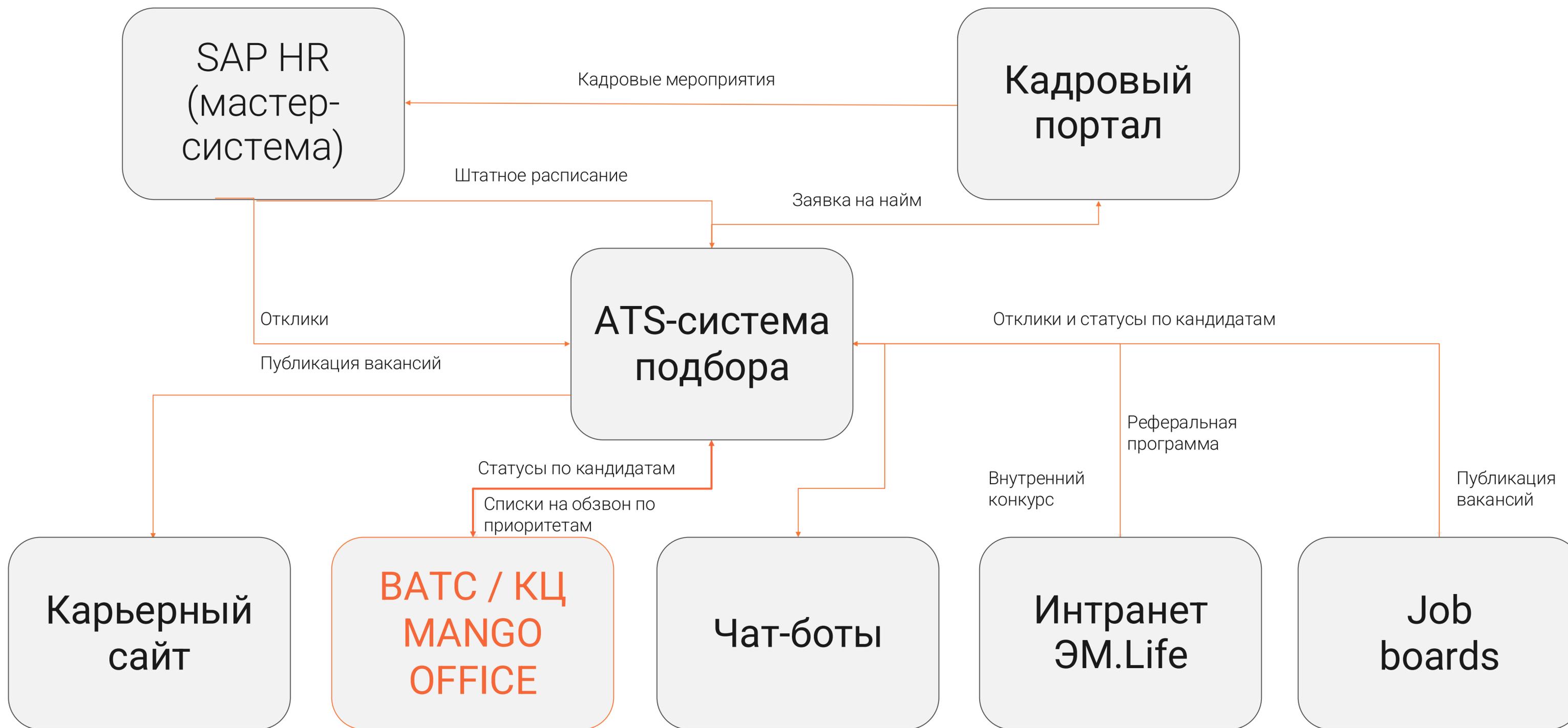
# HR

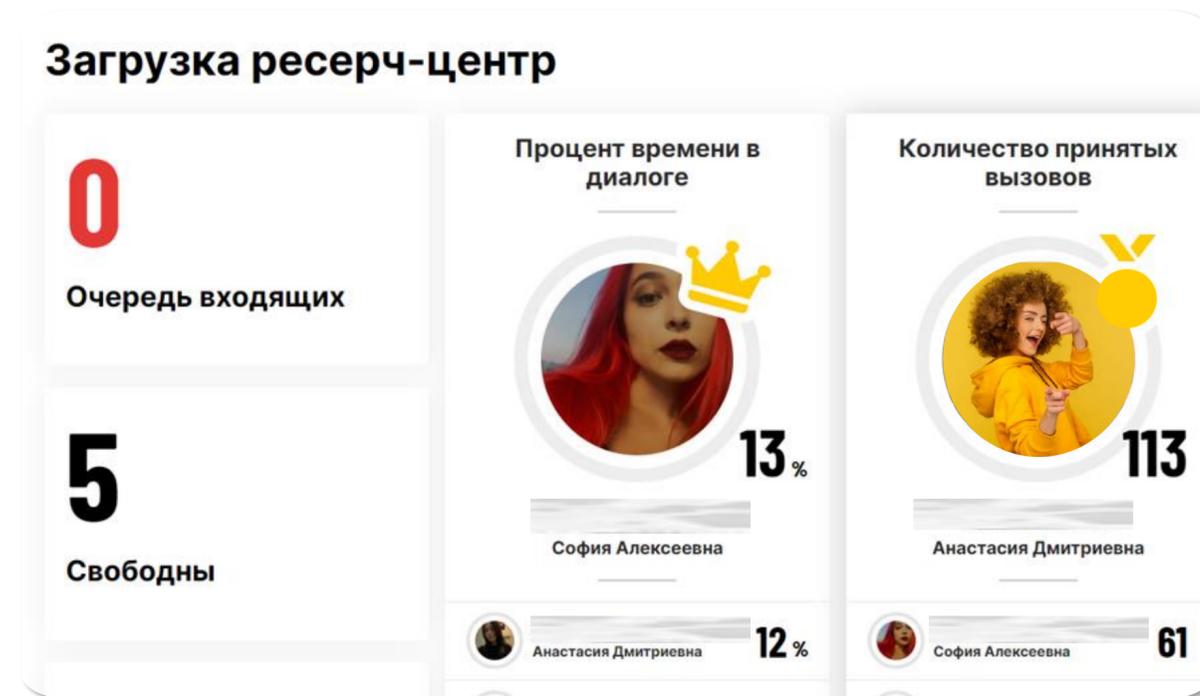
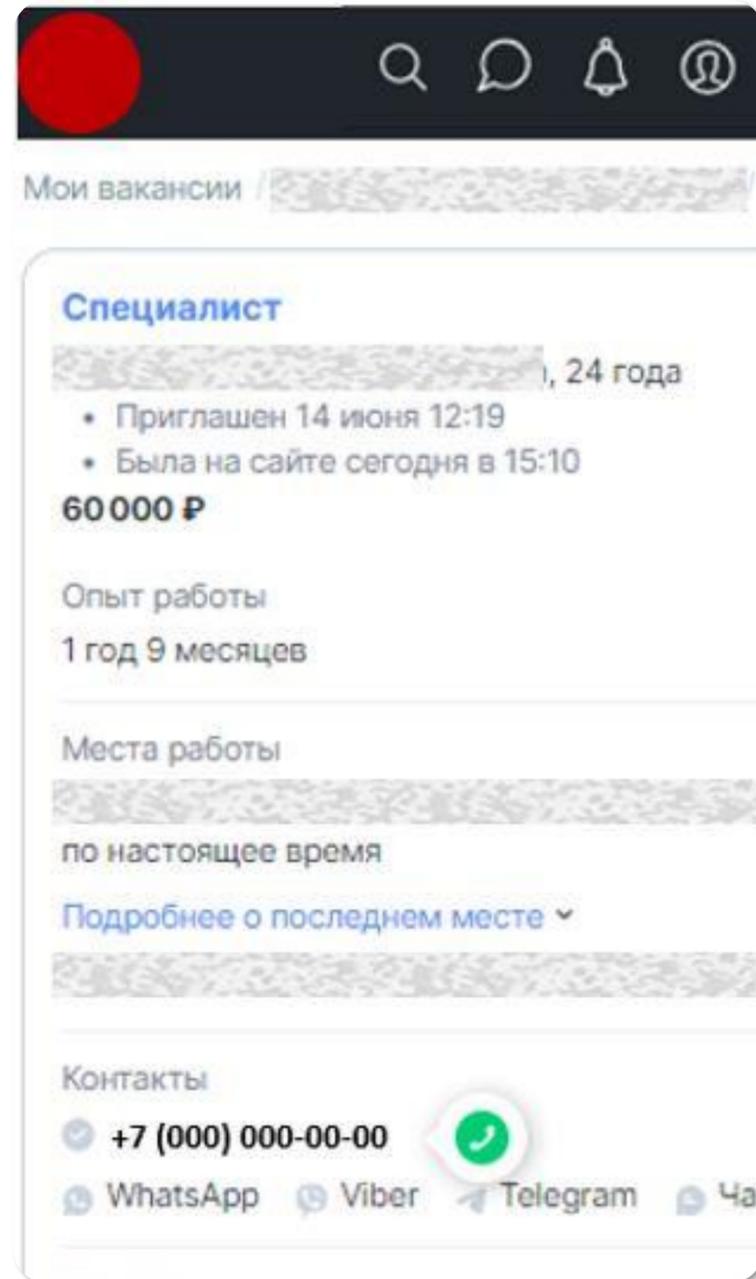
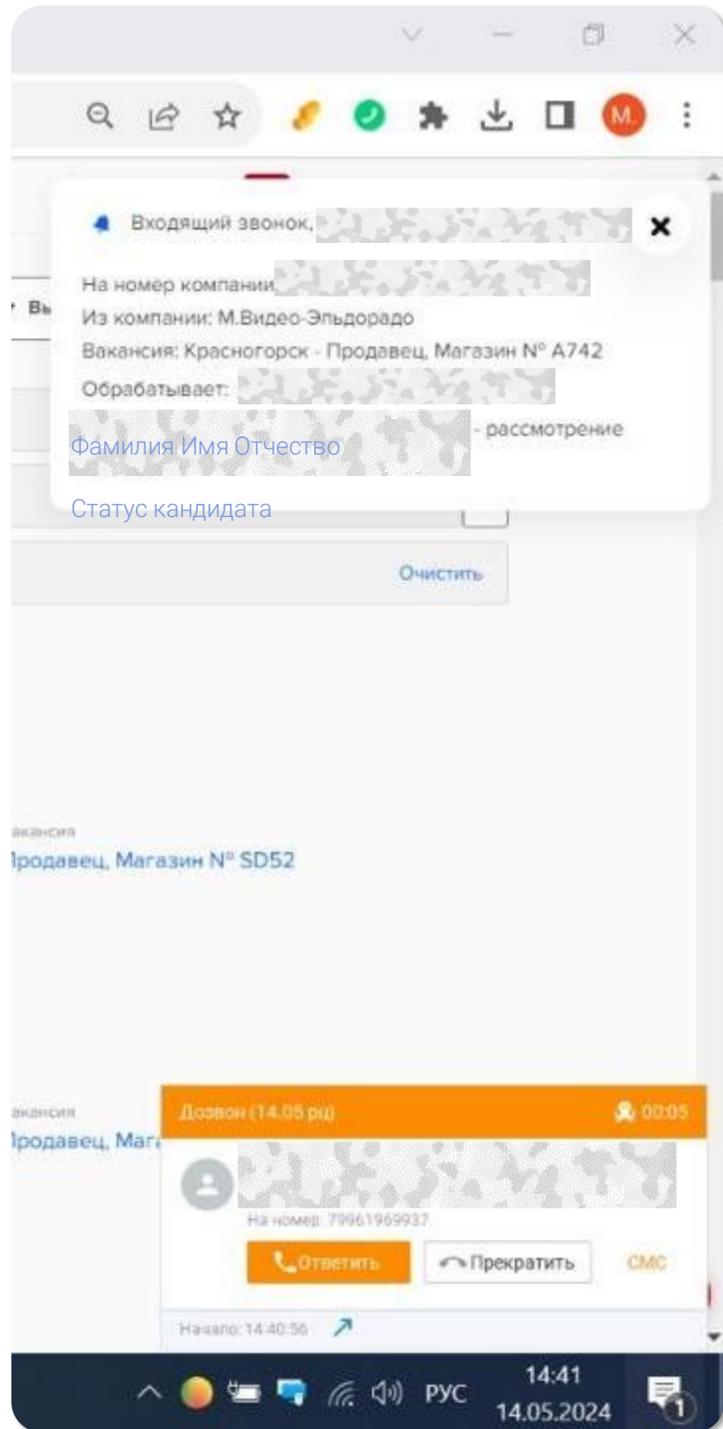


Современный отдел рекрутинга и найма линейного персонала – полноценный профессиональный колл-центр, в котором важно учитывать специфику процессов, интеграций с различными ИТ-системами

MANGO OFFICE это понимает и умеет автоматизировать и повышать эффективность бизнес-коммуникаций для любых подразделений компании

# Итоговая ИТ-архитектура процесса подбора





# Разделение функций рекрутера и ресерчера на стороне клиента

## Формирует поток

за счет понимания специфики региона, знания рынка кандидатов и инструментов продвижения вакансии

## Точечный поиск

в сложных локациях использует нестандартные инструменты привлечения персонала

## Аналитика воронки

выстраивает процесс подбора через кросс-функциональное взаимодействие с директорами и HR BP

**РЕКРУТЕР**  
– фокус на привлечение

## Обработка отклика

за счет интеграции с JB отклик загружается в систему подбора и оперативно обрабатывается

## Усиление поиска

централизация и гибкое распределение ресурса позволяют усилить работу по базе кандидатов в проблемной локации

## Обзвон по статусам

препятствует зависанию кандидата на этапах, обзванивает, актуализирует статус кандидата, возвращает в процесс найма

**РЕСЕЧЕР**  
– фокус на скорость и универсальность



автоматизировали

# Нас выбрали более 50 000 компаний - присоединяйтесь

**М.ВИДЕО**

**ВКУСВИЛЛ**

**Точка**

банк для предпринимателей

**ДОБРОФЛОТ**  
— с 1911 г —

**ПХАЛИ  
ХИНКАЛИ**

**РОЗА ХУТОР**  
КУРОРТ

**ХАЧО  
и  
ПУРИ**

ГРУППА  
КОМПАНИЙ  
**ВЭР**

**УНИСТРОЙ**

**VALO**  
Hotel City

**WAWELBERG**  
HOTEL

**Президент**  
стоматологические  
КЛИНИКИ

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Подписывайтесь  
на наш Telegram канал!



Антон Бут

Директор по развитию продуктов  
MANGO OFFICE

