

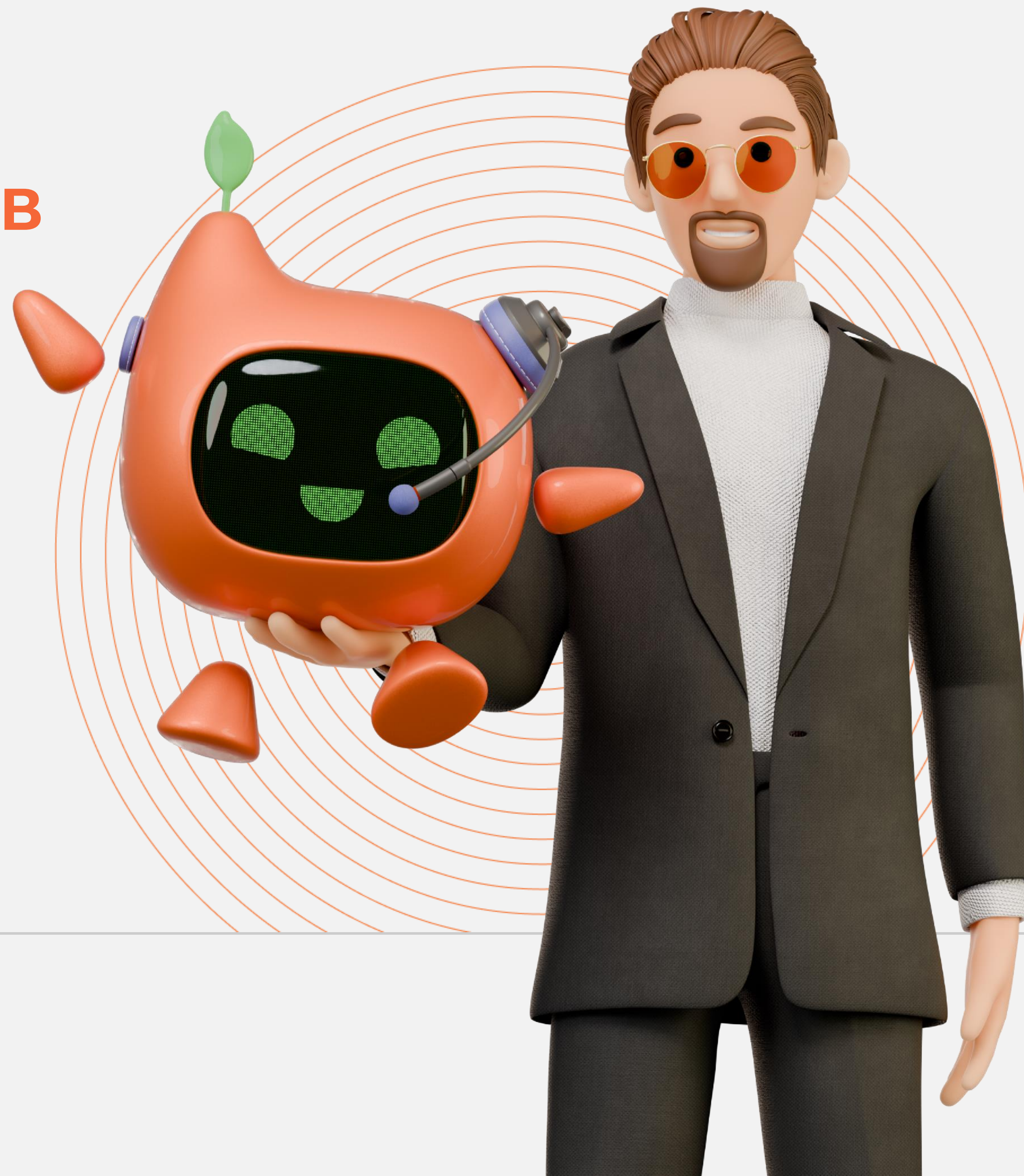
ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ НА РАБОТУ СОТРУДНИКОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РОБОТОВ И ДРУГИХ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Мы не предлагаем «цифру ради цифры».
Мы показываем, как **оптимизировать процессы**
и снизить нагрузку на сотрудников и отделы,
сохранив при этом качество и ускорив результат



Михаил Солдаткин

Руководитель бизнес анализа и внедрения продуктов
MANGO OFFICE



О спикере



Михаил Солдаткин

Руководитель бизнес анализа
и внедрения продуктов
MANGO OFFICE

Я присоединился к MANGO OFFICE в 2022 году, когда команда консалтинга только начинала формироваться. С 2024 года руковожу этим направлением, помогая клиентам находить ясность в самых сложных задачах. Свое признание нашёл в превращении комплексных и оттого особенно интересных кейсов в простые, понятные и эффективные решения.

Новые вызовы — моё топливо: они дают энергию, вдохновляют и двигают вперёд. Я открыт для интересных знакомств и всегда готов взяться за по-настоящему увлекательные проекты.

Убеждён, что технологии способны не просто автоматизировать рутину, а менять подход к бизнесу. Моя цель — превращать бизнес-процессы в умные, лёгкие и масштабируемые решения.

Предпосылки автоматизации коммуникаций с клиентами



Нехватка кадров на рынке труда и проблемы с наймом



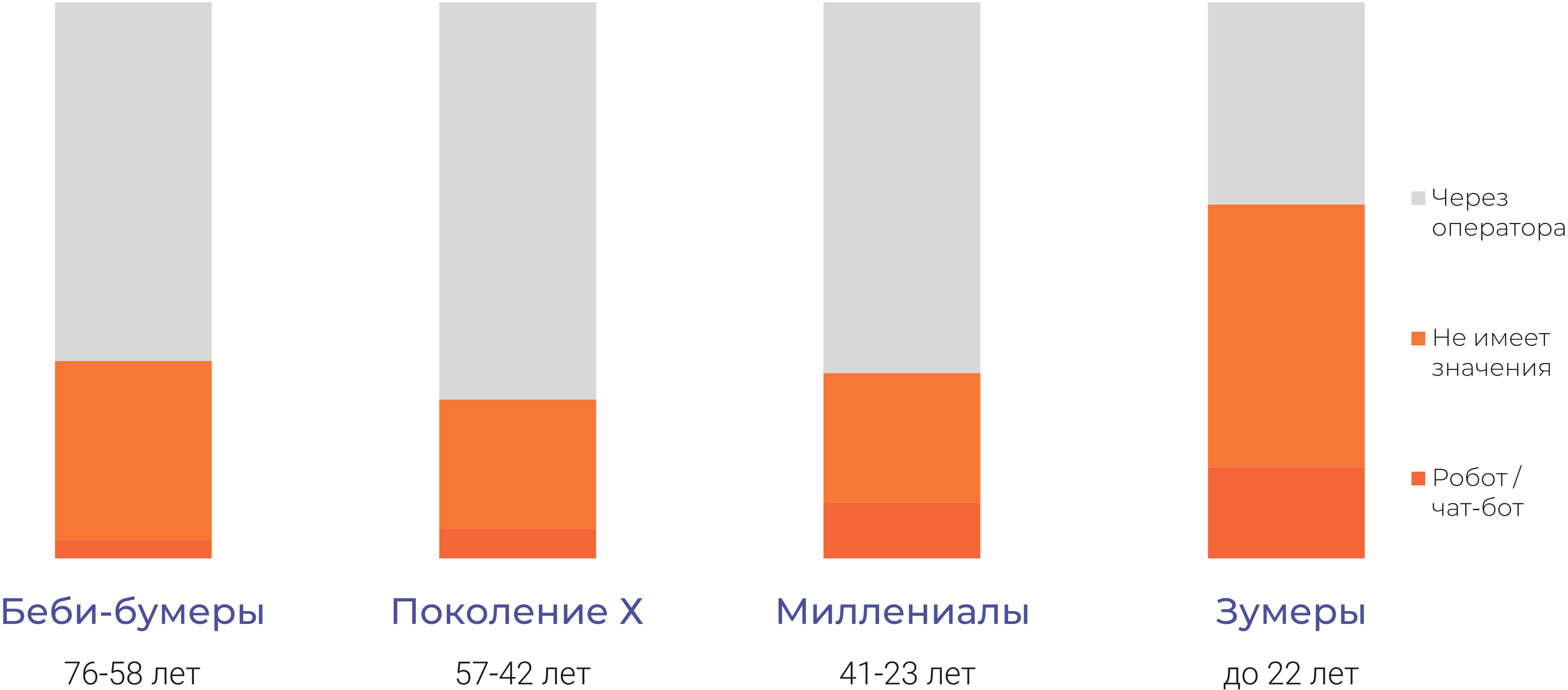
Рост расходов на оплату труда (ФОТ)



Увеличение стоимости привлечения новых клиентов

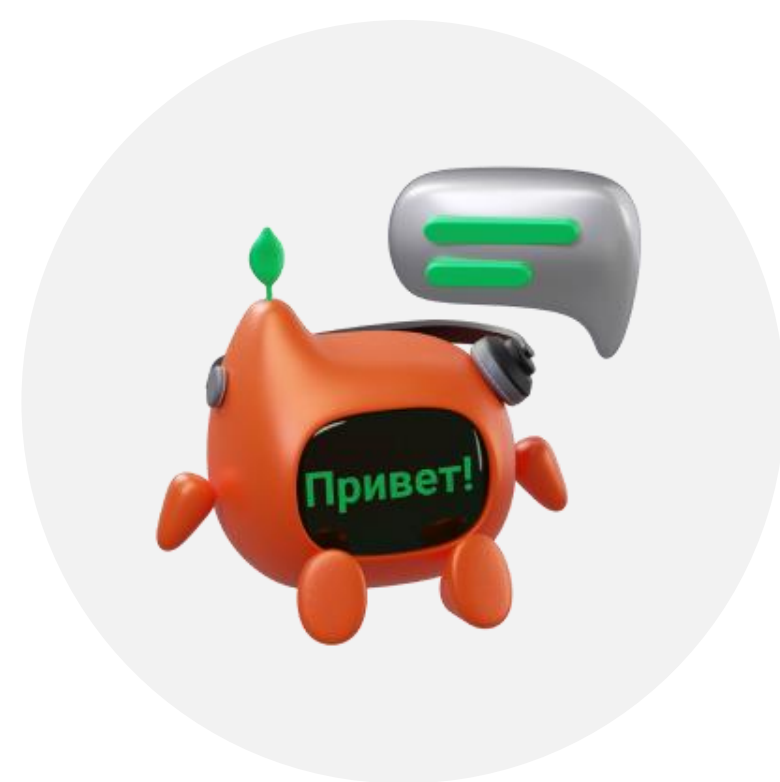
Тренды использования роботов и чат-ботов на российском рынке

График роста использования роботов в бизнесе. Исследование роста спроса на роботов
Тренд на автоматизацию



Роботы MANGO OFFICE

Чат-бот



Единый, простой интерфейс

No-Code конструктор

Оmnikanальные кейсы

- Доступны все популярные каналы: Telegram, WhatsApp, VK, чат на сайте
- Поддержка Yandex GPT — решение сложных запросов
- Бот обучает новых сотрудников и отвечает на внутренние вопросы

Робот Администратор



Интеграция
с популярными CRM системами
и API для всего остального



Робот-администратор:
ассистент по оптимизации процессов

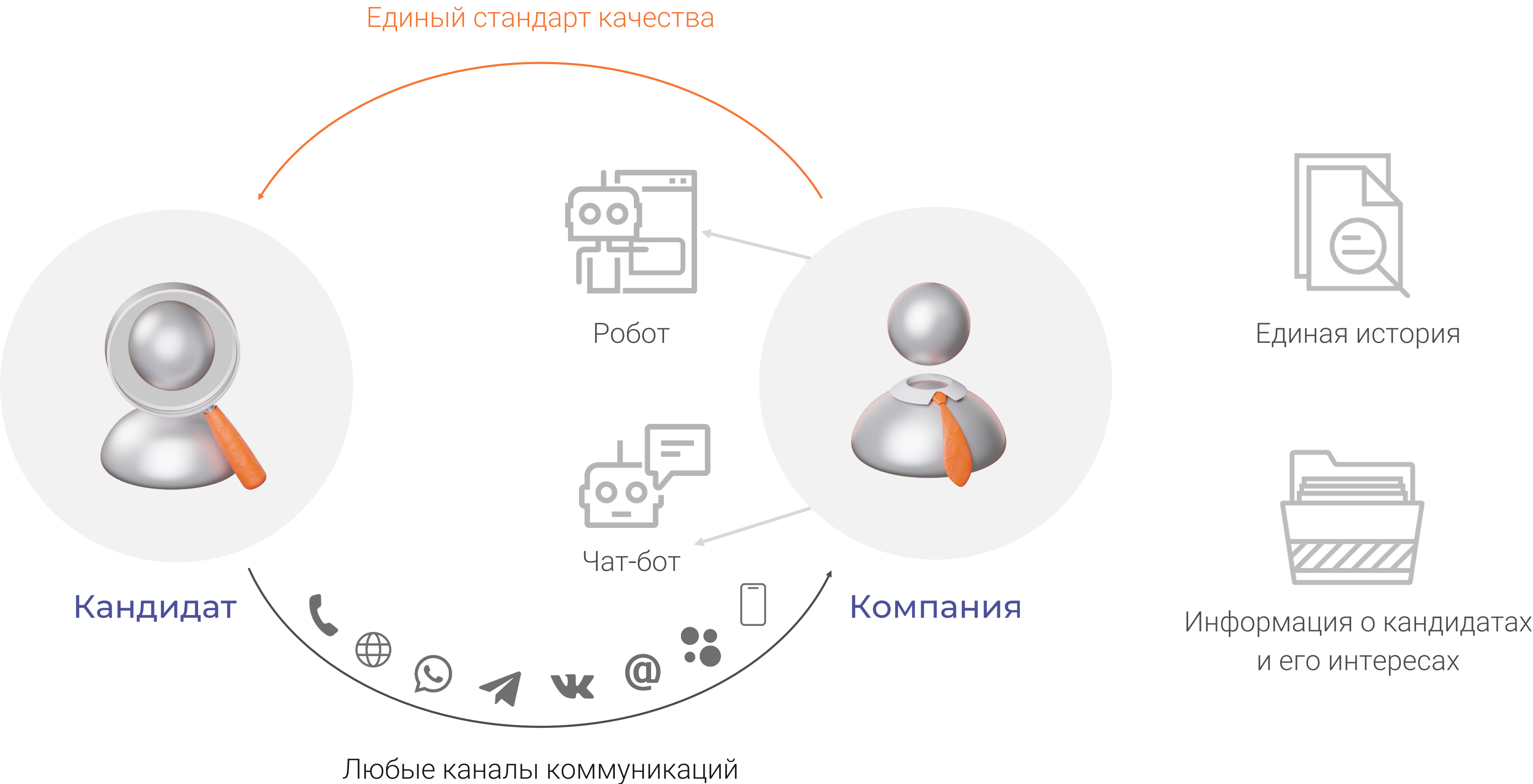
- Отбор клиентов напрямую из CRM по заданным критериям
- Автоматический запуск работы с клиентом по триггерам
- Возврат итогов коммуникации в систему

Голосовой робот



- Принимает до 100 звонков одновременно — 100% приём
- Исходящий обзвон клиентов в 3 раза быстрее
- Определяет целевого клиента по результатам опроса
- Интеграция с Yandex SpeechKit

Омниканальность MANGO OFFICE



Что могут эти решения



Робот при загрузке входящей линии

Автоматически подхватывает звонок, если все операторы заняты.

- консультирует по типовым вопросам, записывает суть обращения и контакт клиента
- передаёт в CRM с меткой для обязательного отработки оператором.

Снижение потери лидов на 25-40%



Доставка / заказ — автоматизация обработки

Робот:

- информирует о статусе заказа
- отправляет напоминания
- информирует о статусе заказа, переносит, отменяет
- заполняет карточку в CRM/HRM

примерно на 30% меньше пропусков доставок за счёт напоминаний
60% типовых коммуникаций без оператора

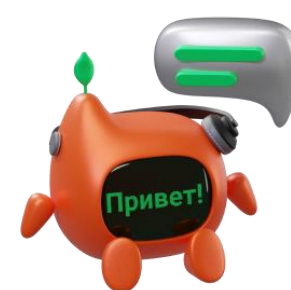


Квалифицирует входящие лиды

Чат-бот\Робот:

- собирает основные данные: потребности, бюджет, сроки
- выделяет приоритетных клиентов для менеджеров
- позволяет работать с целевыми клиентами и повышать конверсию

Скорость отработки лидов становится выше на 15-20%



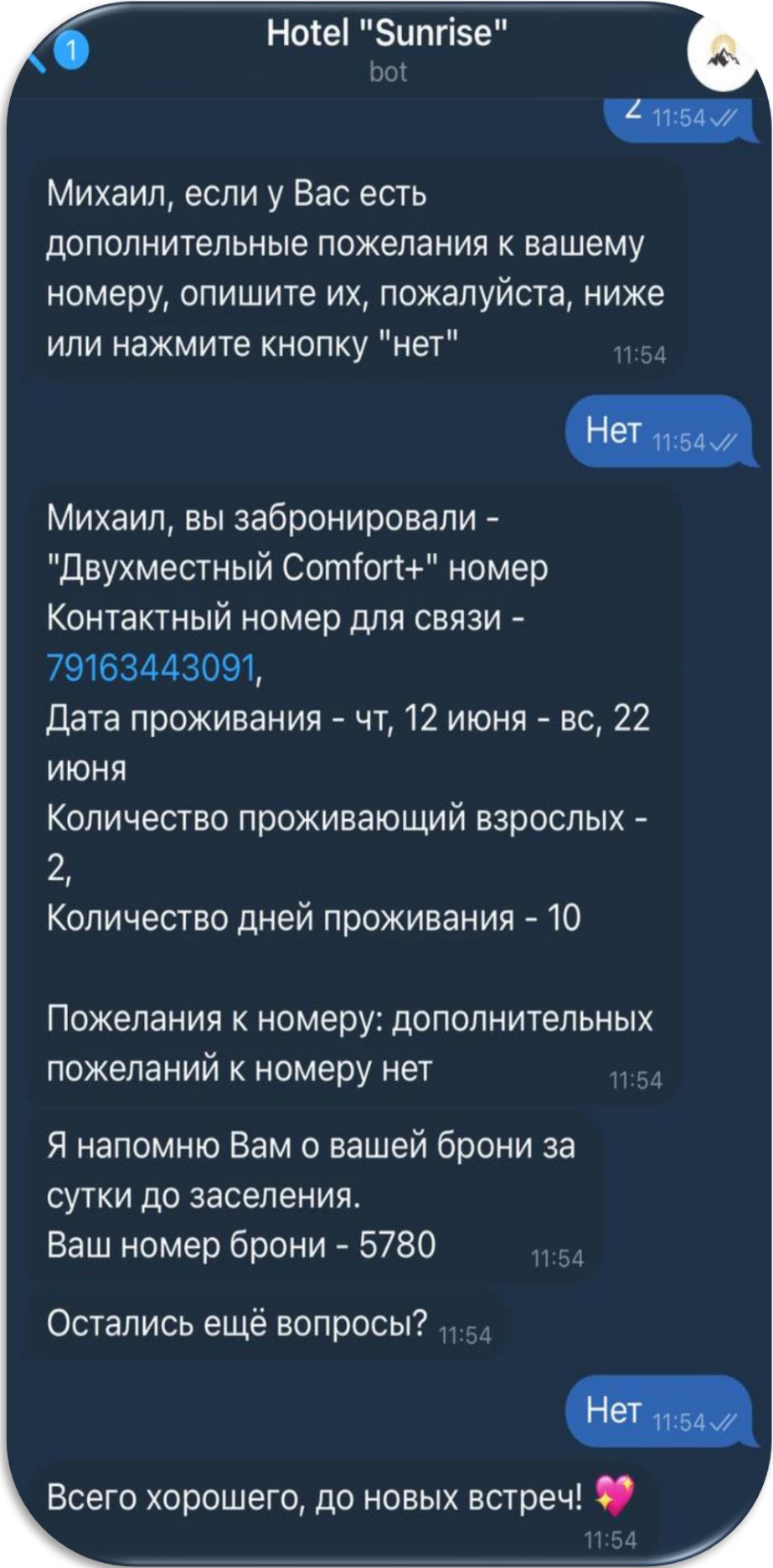
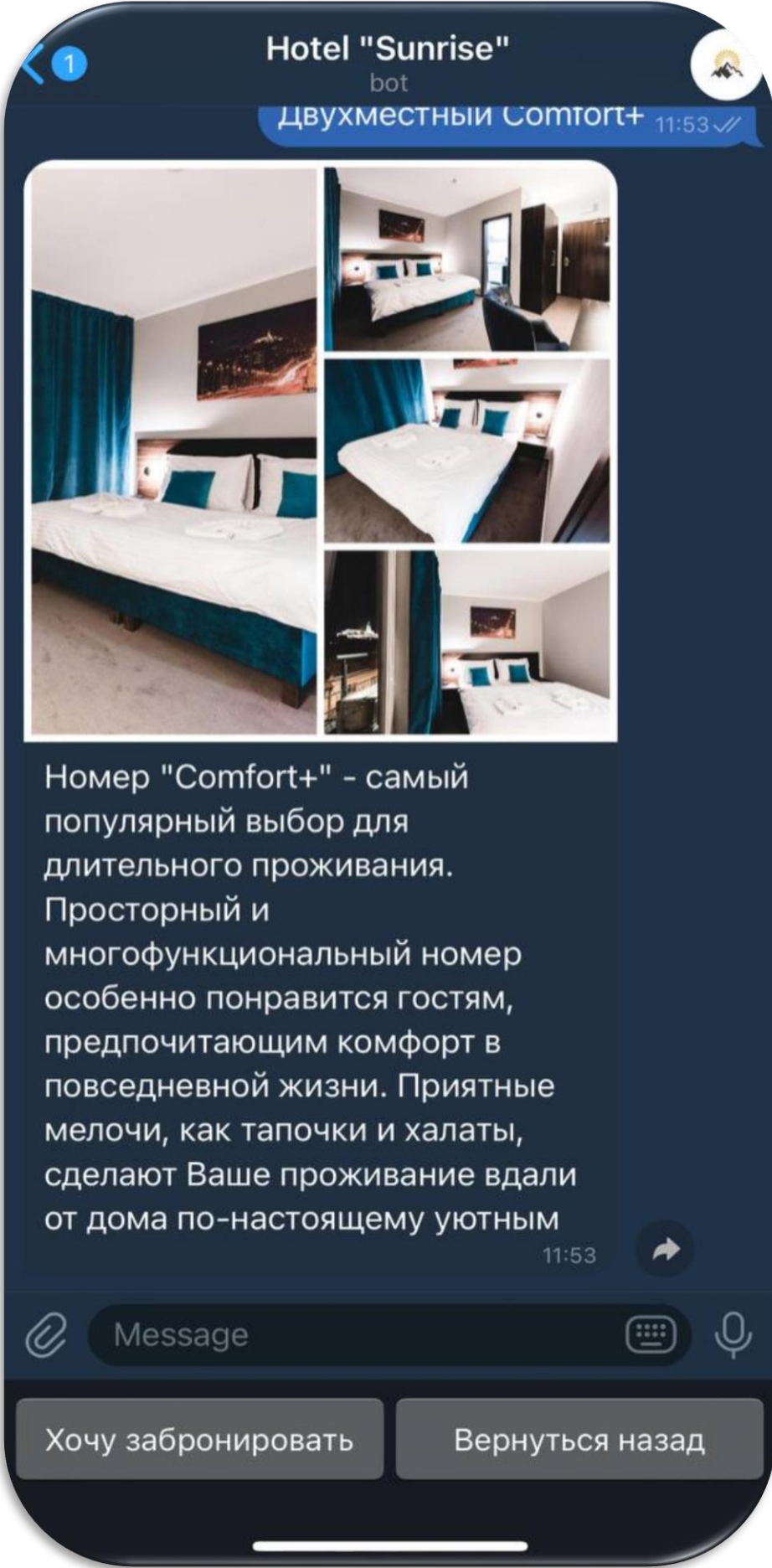
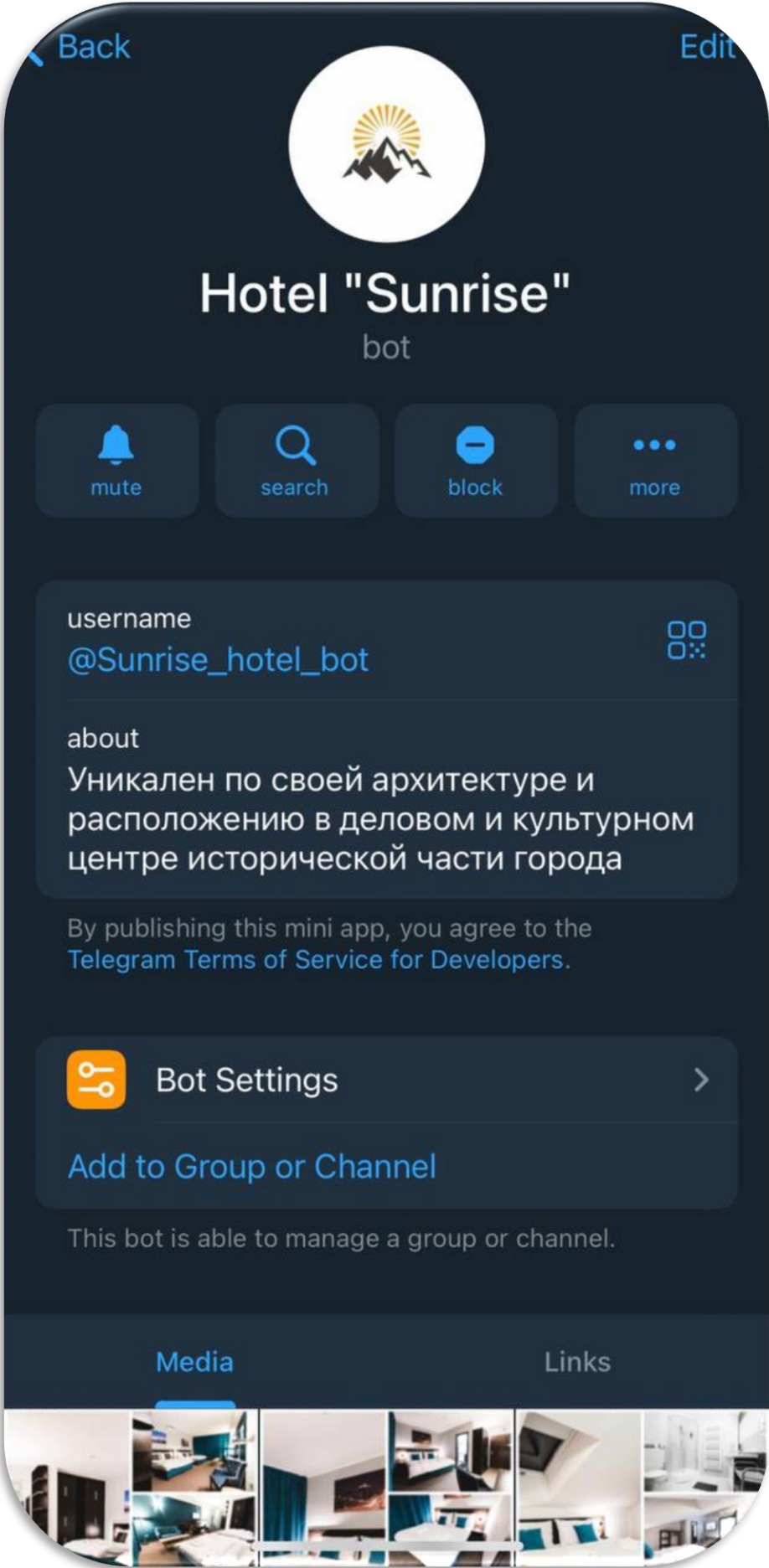
Обрабатывает входящие запросы клиентов

Чат-бот:

- отвечает на часто задаваемые вопросы
- быстро и без простоя маршрутизирует на нужный отдел, исходя из ответов клиента.
- обеспечивает коммуникацию 24-7, без выходных и перерывов

До 60-70% обращений обрабатывает чат-бот и не требуется подключения оператора.

Пример нашего решения



Риски самостоятельного внедрения

■ Потери времени

Ошибки и эксперименты замедляют процесс

■ Убытки

Ошибки в процессах ведут к потерям

■ В итоге

Выйдет больше затрат, чем если бы вы сразу обратились к экспертам

■ Низкая эффективность

Система не работает на полную мощность

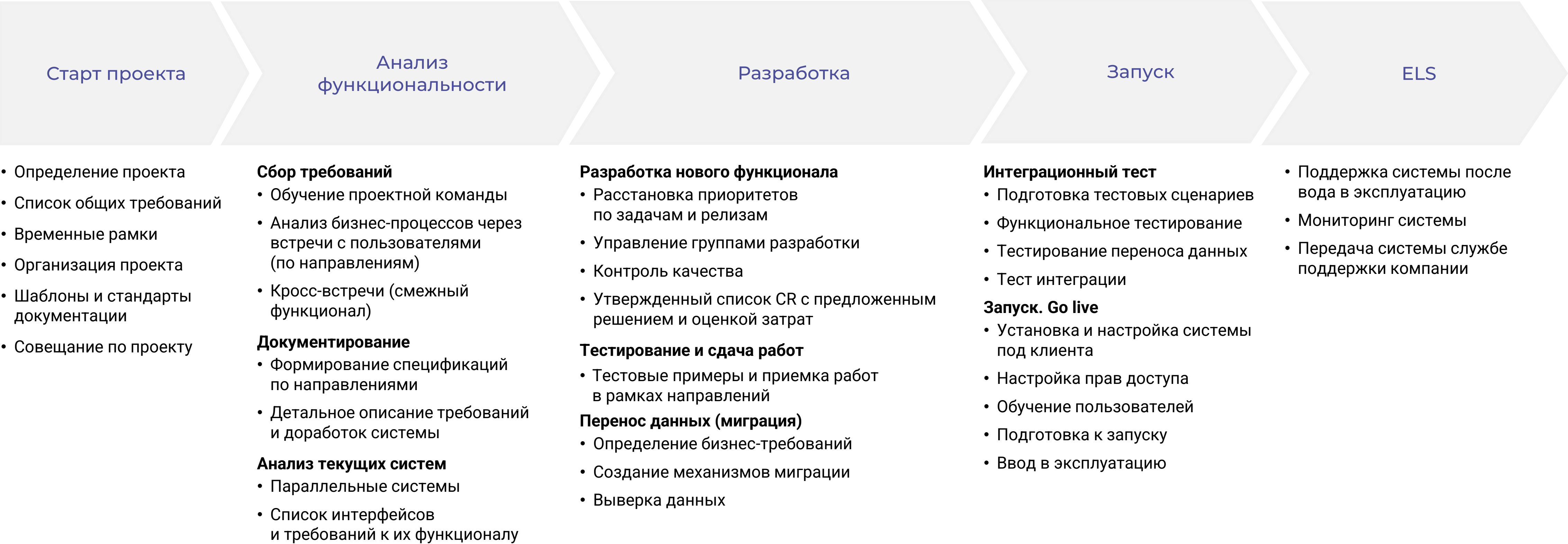
■ Потеря контроля над процессами

Неправильные настройки могут привести к сбоям в системе

■ Решение

Консалтинг — инвестиция в результат

Фазы сотрудничества. Выполняемые работы



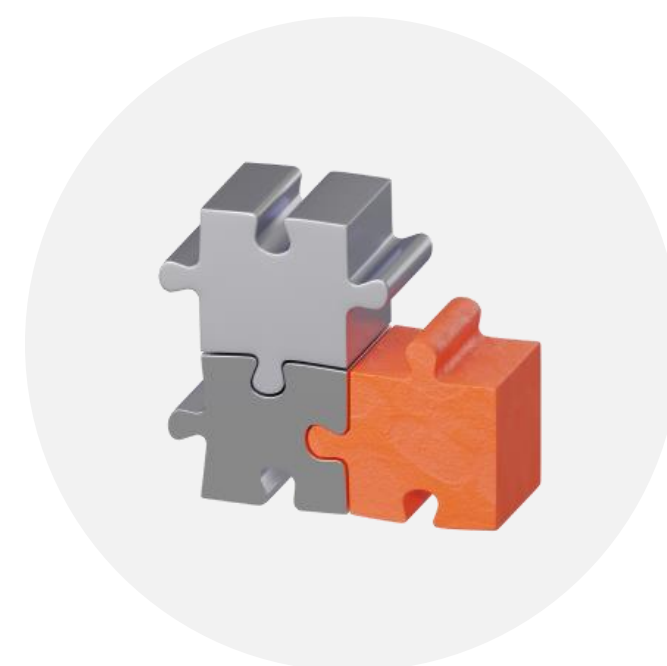
Какие услуги мы можем оказывать в рамках Консалтинга*



- Внедрение «под ключ» продуктов Mango Office
- Настройка скрипта робота (включая интеграции и HTTP-запросы)
- Настройка роботов\чат-ботов под запрос клиента
- Составление текста сценария для робота\чат-бота с нуля



- Настройка и составление скриптов в КЦ
- Настройка оборудования, представленного на сайте Mango Office
- Аудит текущего процесса в рамках телефонии Манго



- Настройка собственных интеграций Mango Office
- Настройка схемы распределения (IVR)
- Настройка SIP-Trunk со стороны ЛК Mango Office



- Обучение пользователей работе с продуктами Mango Office
- Написание проектной документации
- Составление персональных инструкций для работы с софтом Mango Office под бизнес-процесс клиента
- Составление рекомендаций по использованию роботов или чат-ботов, по итогу анализа их работы у клиентов ТКБ

*И другие услуги по запросу клиента

Автоматизация процесса работы контакт-центра крупной розничной сети

Автоматизация процесса

Проблема

Контакт центр крупной розничной сети не имело телефонии и цифровых процессов:

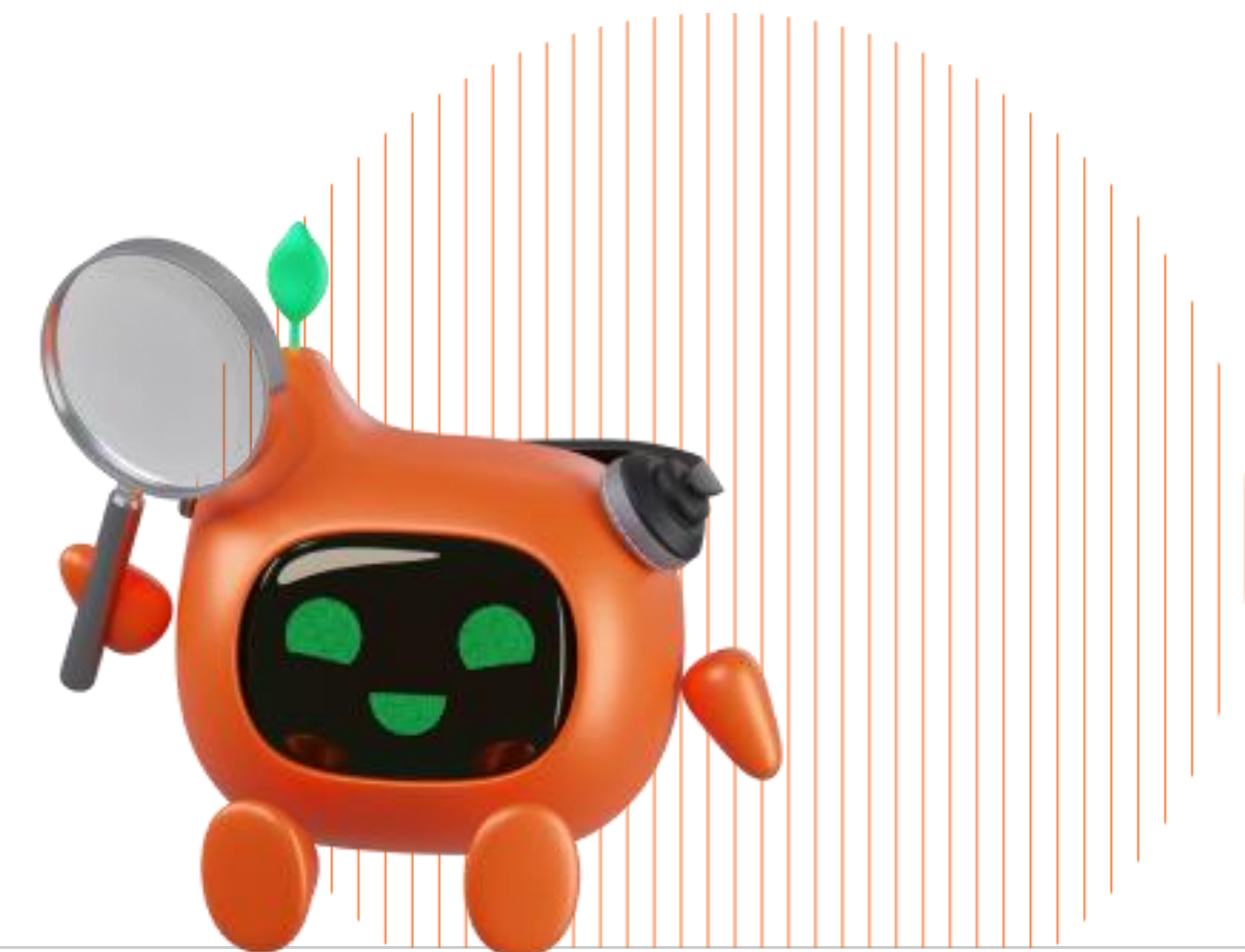
- Общение шло через мобильные и почту, без SLA и аналитики
- Отсутствовали контроль качества
- Вся работа велась вручную

Решение

- Подключили облачную телефонию и настроили SIP-инфраструктуру с голосовым меню и метками
- Описали ключевые сценарии работы контакт-центра, запустили аналитику и отчётность
- Организовали взаимодействие с бэклогом задач, еженедельными встречами и тестированием гипотез
- Регулярное обучение и формирование словарей аналитики

Результат

- Полностью выстроен цифровой процесс с нуля
- Более 50 задач реализовано за 3 месяца
- 100% Звонков фиксируются и анализируются автоматически
- Собрали первичную аналитику как точку старта as is



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Михаил Солдаткин

Руководитель бизнес анализа и внедрения продуктов
MANGO OFFICE

Отдел продаж: sales@mangotele.com

Пресс-служба: pr@mangotele.com

☎ 8 800 555 55 22

🌐 mango-office.ru

@ mango@mangotele.com

📌 t.me/mango_office

