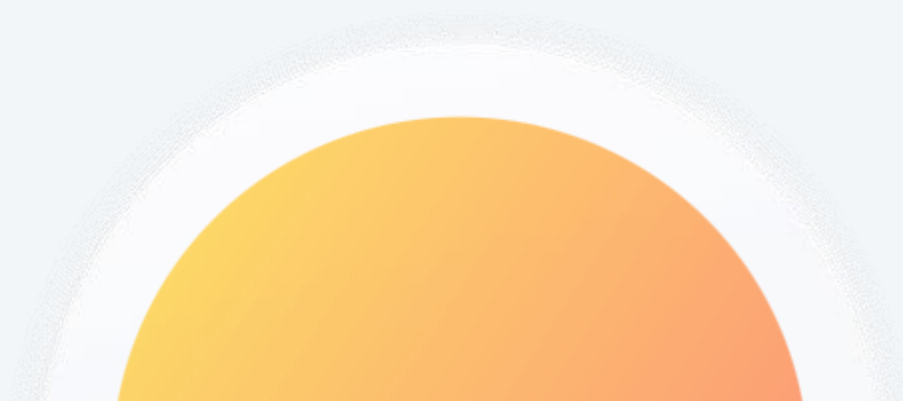




облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Контакт-центр MANGO OFFICE

Профессиональная платформа  
для организации и автоматизации  
центров обработки обращений клиентов



# О компании в цифрах

**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.

**№1**

среди провайдеров IP-телефонии\*\*

**21**

год на рынке облачной телефонии

**99,9%**

уровень отказоустойчивости сервисов

**60 000**

компаний-клиентов по всей России

**100**

городов в России

**500 000**

пользователей

**4 млн.**

звонков в день совершают наши клиенты

**300**

разработчиков в команде

**24/7**

техподдержка и обслуживание клиентов

\* в рейтинге Market.CNews за 2021 год

\*\* по доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2021 год

# 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%

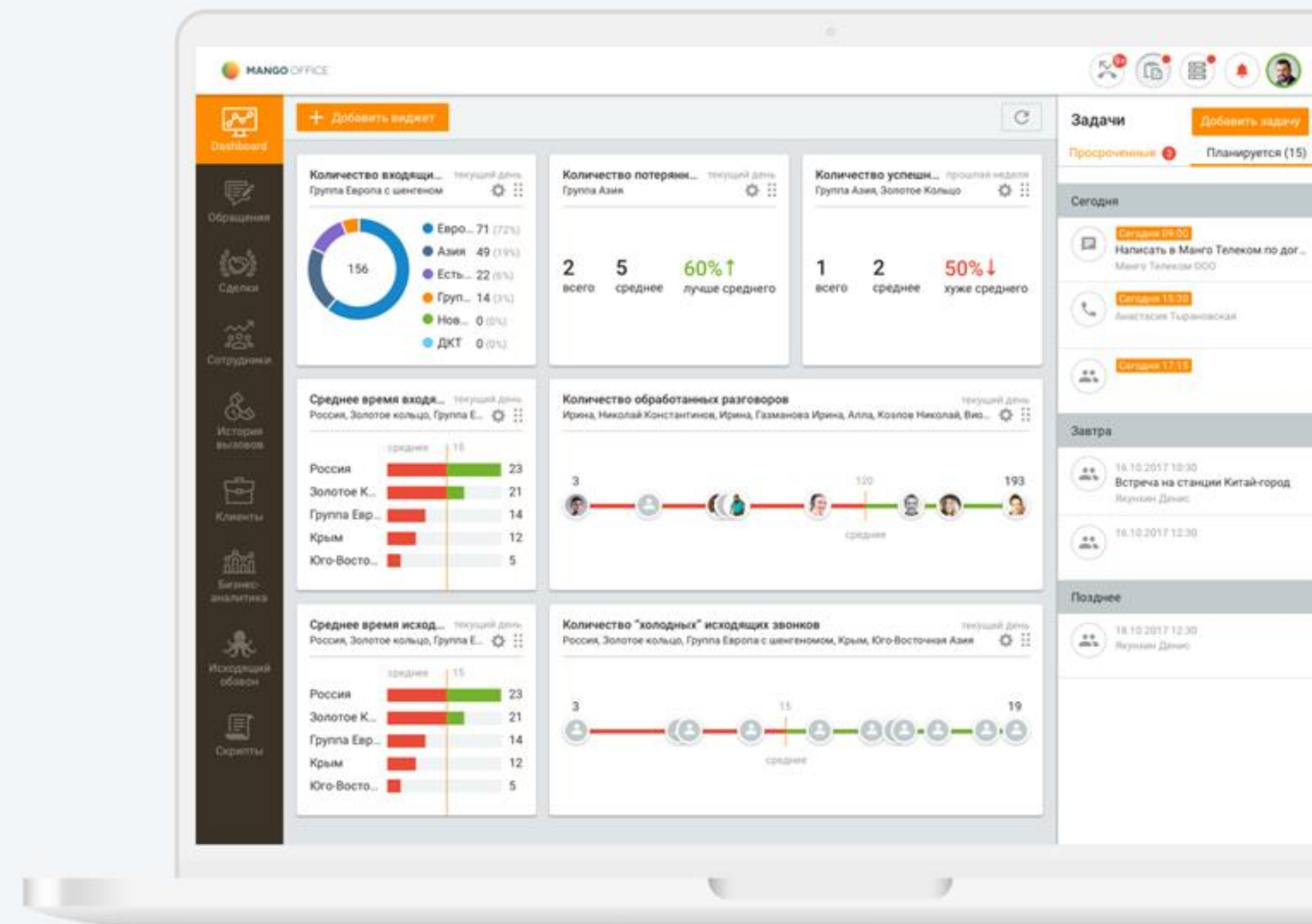
заявок оператор обрабатывает в едином окне

24/7

искусственный интеллект отвечает вашим клиентам

15%

операционных расходов и ФОТ экономится



## С Контакт-центром MANGO OFFICE



1

Достигаете плановых значений SL

2

Полностью контролируете качество всех переговоров

3

Повышаете NPS и CSI

4

Сокращаете операционные расходы и ФОТ

5

Увеличиваете продажи





# Достижение плановых значений SL (Service Level)

# 1



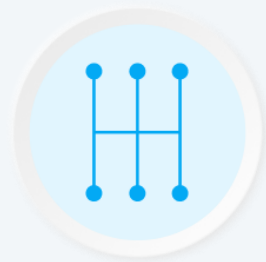
## Workforce Management

Инструмент для автоматизации планирования графиков работы операторов. Позволяет оптимально распределить персонал по сменам в соответствии с ожидаемой нагрузкой, что существенно повышает уровень сервиса.



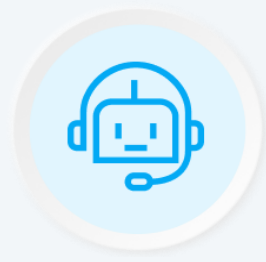
## Единое окно оператора

Все данные по обращениям из различных каналов аккумулируются в едином окне оператора. Его использование обеспечивает быструю реакцию на сообщения и персонализированный подход, сокращает среднее время обслуживания клиентов.



## Интеллектуальная маршрутизация

Алгоритмы интеллектуальной маршрутизации определяют тематику обращения и отправляют запрос клиента на соответствующую группу операторов. При этом учитывается текущее состояние очередей. Таким образом клиент получает решение своего вопроса без длительного ожидания. Алгоритмы интеллектуальной маршрутизации распространяются как на текстовые, так и на голосовые каналы.



## Роботы во всех каналах

Робот отвечает на запрос мгновенно и сводит к нулю время ожидания ответа, быстро предоставляет ответы на частые вопросы, при необходимости переводит клиента на сотрудника с нужными компетенциями. В итоге вопрос решается качественно и без ожидания в очереди.

# Полный контроль качества всех переговоров

# 2



## Real time-мониторинг

Режим передачи данных — real time. Полная картина обработки обращений в реальном времени: единая очередь обращений, распределение заявок и их статус. При сложном звонке можно перехватить его или подключиться и помочь оператору комментариями в режиме суфлирования. Все скрипты прописываются и загружаются в приложение, операторы могут идти по ним во время звонка.



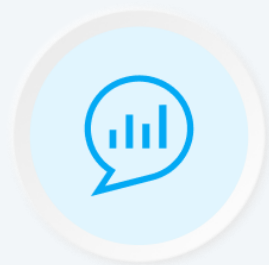
## Настраиваемый Dashboard

Вкладка Dashboard предназначена для быстрого просмотра отчетов по выбранным показателям. Видны метрики работы каждого сотрудника: количество принятых обращений, количество пропущенных, время ожидания клиента на линии, время ответа на обращение.



## Запись диалогов по всем каналам

Записываются разговоры по телефону и переписки в текстовых каналах. В любой момент времени можно просмотреть или прослушать нужный диалог, что позволяет оценивать действия и качество работы оператора.



## Речевая аналитика

Сервис транскрипции записей разговоров в текст, на основании которого вы строите любые отчеты. Результаты показывают, соблюдают ли сотрудники скрипты, как отрабатывают возражения, делают ли допродажи и многое другое.

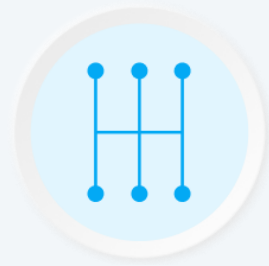
# Повышение NPS и CSI

(Net Promoter Score и Customer Satisfaction Index)



## Оmnиканальность

Клиент сам выбирает наиболее удобный в данный момент канал: чат на сайте, мессенджер, телефонный звонок или другой. Независимо от канала оператор мгновенно идентифицирует клиента, видит единую историю обращений, обрабатывает запрос по общим для всех каналов правилам.



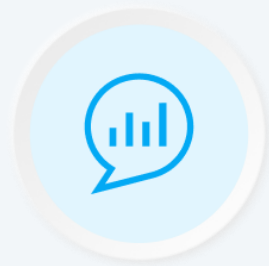
## Умная логистика обращений

Маршрутизация обращений создается на основе потребностей клиента: запрос попадает на оператора, компетенции которого позволяют решить задачу лучше всего. При этом учитывается текущее состояние очередей. Так клиент получает быстрое и качественное решение своего вопроса.



## Модуль «Контроль качества»

Услуга позволяет автоматически собирать от клиентов постзвонковую обратную связь о качестве обслуживания. Например, вы просите: «Оцените качество обслуживания от 1 до 5», — и клиент нажимает на соответствующую кнопку.



## Речевая аналитика

Сервис обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов за счет контроля диалогов операторов контактного центра. Речевая аналитика выявляет конфликтные ситуации и причины их возникновения, повышает дисциплинированность операторов, определяет неэффективные скрипты или неэффективных сотрудников.

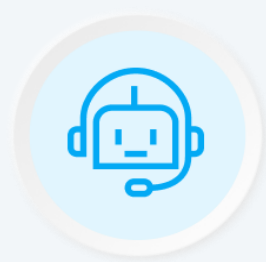
# Сокращение операционных расходов и ФОТ

# 4



## Workforce Management

Сервис автоматически планирует рабочие смены сотрудников в соответствии с точным прогнозом нагрузки. Нет операторов в простое и переработке, ресурсы используются оптимально, сокращается ФОТ. При планировании рабочих смен учитываются пожелания сотрудников, что положительно сказывается на мотивации и лояльности внутреннего персонала.



## Голосовой робот

Технология, которая помогает освободить сотрудников от рутинной работы на 90%, тем самым увеличивая ресурс действующих сотрудников для выполнения глобальных задач по развитию бизнеса. Один робот освобождает время пяти операторов.



## Чат-бот

Программа-собеседник позволяет сократить операционные расходы за счет использования более дешевых текстовых каналов коммуникаций.



## IVR

Голосовое меню на входе выявляет потребность клиента и решает множество рутинных задач, не требующих участия человека. Например, получить информацию по условиям обслуживания, заблокировать утерянную банковскую карту, поменять тариф клиент может самостоятельно, пользуясь инструкциями голосового меню. Для этого не тратится ресурс операторов и, как следствие, сокращается ФОТ.



# Рост продаж

# 5



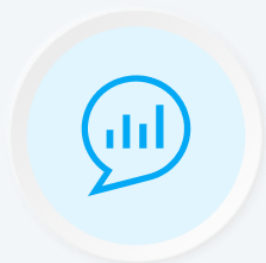
## Автоматический исходящий обзвон

Исходящие обзвоны роботом или с участием человека позволяют с высокой скоростью оповещать клиентов об акциях, повышают эффективность холодных продаж, увеличивают допродажи и кросс-продажи текущим клиентам.



## Скрипты

Заранее разработанный сценарий эффективного разговора подсказывает оператору последовательность действий, что дает возможность контролировать беседу и подвести клиента к покупке. В результате — рост продаж и среднего чека.



## Речевая аналитика

Сервис позволяет отследить соблюдение менеджерами скрипта: предлагают ли они сопутствующие товары, оповещают ли об акциях. С помощью Речевой аналитики можно выявить и типовые ошибки для их устранения, и самые эффективные сценарии продаж, которые затем принимаются в виде best practices и тиражируются.



## Интеграция с Динамическим кол-трекингом

Предоставляет полную информацию о «карте пути» клиента: с какой рекламы пришел, какие товары смотрел на сайте. Также дает возможность понять, чем он интересовался помимо основной покупки, чтобы в итоге продать больше.

# Все нужное в одном месте



## Оmnиканальность

обслуживание клиента в голосовом и цифровых каналах по единым правилам, единая история обращений, мгновенная идентификация

## Единое окно оператора

со всей необходимой в работе информацией

## Интеллектуальная маршрутизация

алгоритмы маршрутизации обращений на основе потребностей клиента и с учетом состояния очередей на линии

## Скрипты

сценарии эффективных диалогов с клиентами

## IVR (голосовое меню)

система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков

## Запись диалогов

телефонных разговоров и переписки в текстовых каналах, с возможностью просмотра в любой момент времени

## Речевая аналитика

транскрибация звонка в текст, оценка диалога по заданным параметрам

## Голосовой робот

искусственный интеллект для решения всех стандартных вопросов клиентов для снижения нагрузки на операторов

## Чат-бот

автоматизация простых диалогов в текстовых каналах коммуникаций

## Исходящий обзвон

автоматизация исходящих кампаний с различными режимами и настройками

## WFM

автоматизация планирования графиков работы операторов

## Модуль «Контроль качества»

сбор обратной связи от клиентов

## Real time-мониторинг

полная картина обработки обращений в реальном времени

## Настраиваемый Dashboard

быстрый просмотр отчетов по выбранным показателям



# Управление Контакт-центром MANGO OFFICE



150+

готовых интеграций  
и открытое API



до 2500

операторов может работать  
на базе приложения  
Контакт-центр



24/7

Техподдержка пользователей  
Контакт-центра



Ваш персональный  
менеджер

одна точка контакта  
с компанией





# Вы будете в хорошей компании



## Цифровые сервисы



ROBOKASSA



## Е-com и розница



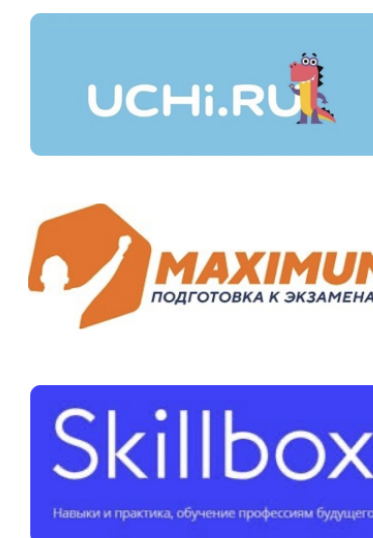
## Отдых и туризм



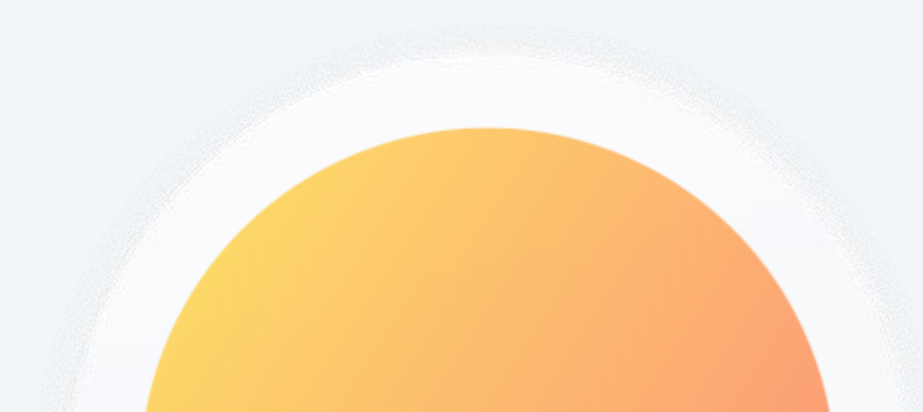
## Производство



## Образование



## Финансовый сектор





# Сколько это стоит



## Лайт

- ✓ 3 профиля
- ✓ рабочее место сотрудника: инструменты для работы со звонками
- ✓ адресная книга
- ✓ задачи и напоминания
- ✓ внутренние коммуникации

4 150 руб/  
мес

Подключить

## Бизнес

ХИТ

- ✓ тариф Лайт

+

- ✓ инструменты удаленного контроля
- ✓ массовые исходящие обзвоны
- ✓ контроль перезвонов по пропущенным
- ✓ аналитика и статистика

6 250 руб/  
мес

Подключить

## Бизнес PRO

- ✓ тариф Бизнес

+

- ✓ рабочее место руководителя: 360` анализ работы операторов
- ✓ рабочее место сотрудника: инструменты для работы со всеми типами обращений
- ✓ скрипты разговоров
- ✓ демонстрация информации об интересах клиента при первом обращении
- ✓ мультиканальный чат

8 050 руб/  
мес

Подключить

# Почему выбирают Контакт-центр MANGO OFFICE



## Российский продукт

Контакт-Центр MANGO OFFICE включен в реестр российского ПО, что полностью снимает санкционные риски



## Кастомные разработки

Разработка индивидуального IT-проекта под любые задачи



## Гибкость решения

Изменение мощности контакт-центра в зависимости от текущих потребностей бизнеса. Оплата только фактически потребляемых услуг



## Один из лучших софтов

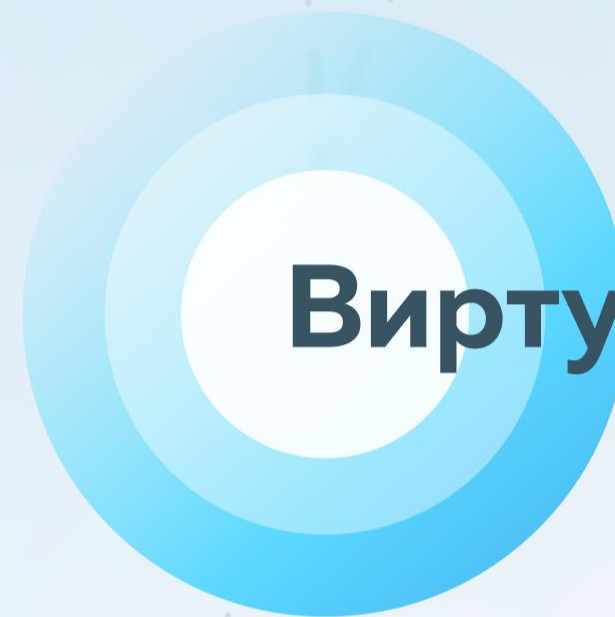
MANGO OFFICE входит в топ-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений\*



# Экосистема продуктов



**MANGO**  
OFFICE



**Виртуальная АТС**



**Инструменты Martech**

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика



**Контакт-центр**

Сделки

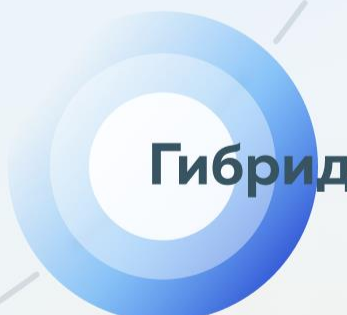
Роботы

WallBoard

Контроль качества



**Речевая аналитика**



**Гибридное облако**



**SIP-Trunk**



**Партнерская программа**



**Интеграции**