



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

# Центр Обработки Вызовов Mango Office

# Что такое Центр Обработки Вызовов?

Облачное бизнес-приложение для управления обработкой телефонных и текстовых обращений в режиме реального времени.

## Опыт использования ЦОВ:



до **0**

снижается количество потерянных вызовов и обращений



в **1.5** раза

больше количество продаж на холодных звонках



на **40%**

быстрее решаются вопросы клиентов

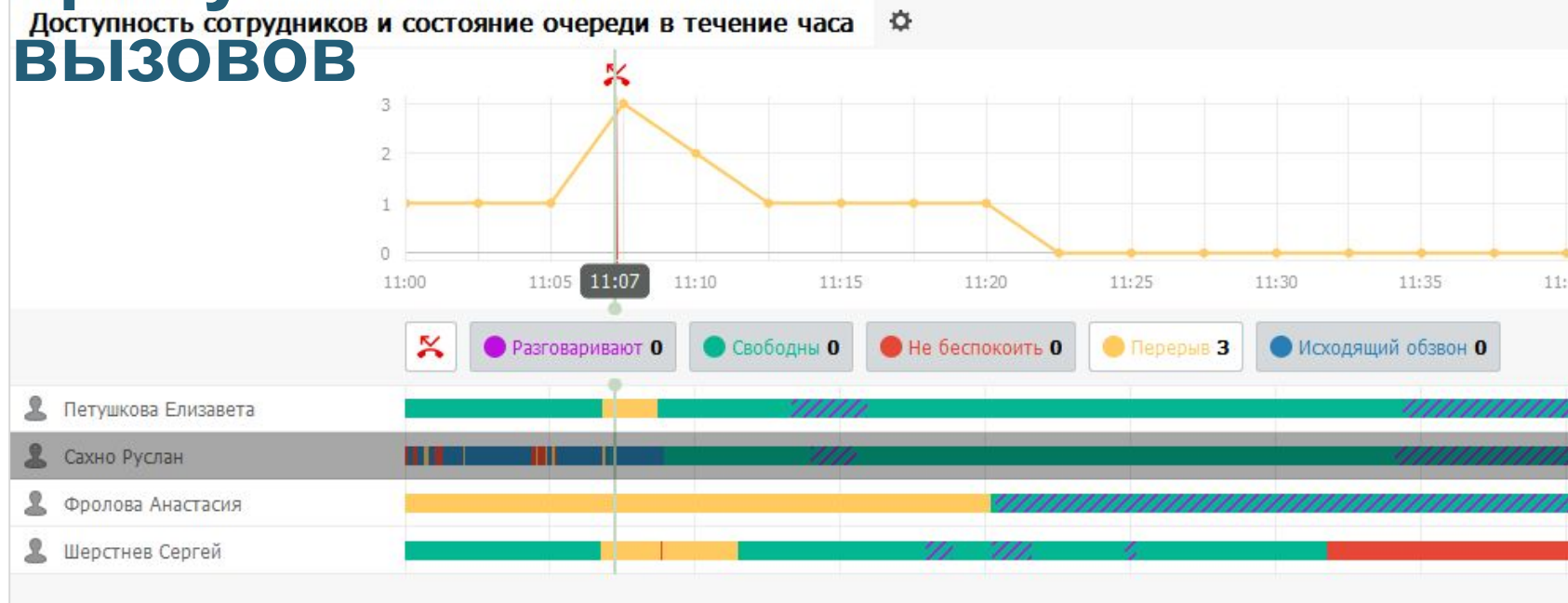


на **1.5-2**

быстрее происходит вовлечение сотрудников в работу



# Выясните и устраните причины пропуска



✓ Сколько клиентов позвонило сегодня/вчера/ на прошлой неделе

✓ Чем были заняты сотрудники, когда пропустили вызов

✓ Планирование работы сотрудников исходя из реальной нагрузки



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Узнайте, кто звонит в вашу компанию прямо сейчас

Очередь входящих вызовов

Обратный звонок (Главная страница)

8

78348756462

Запланирован 26.07.2016

79268005055

идет дозвон

Колоб Никита VIP

Запланирован в 16:30

Обратный звонок (Обратная связь)

78259846347

Позвонить

IVR (Основной номер 8-800)

1 3 5

2

78348756462

Основной номер 8-800/3

00:08

Дашевич Юлия VIP

Основной номер 8-800

00:01

Перехватить

Перевести

Дашевич Юлия Ивановна

Начальник отдела переводов

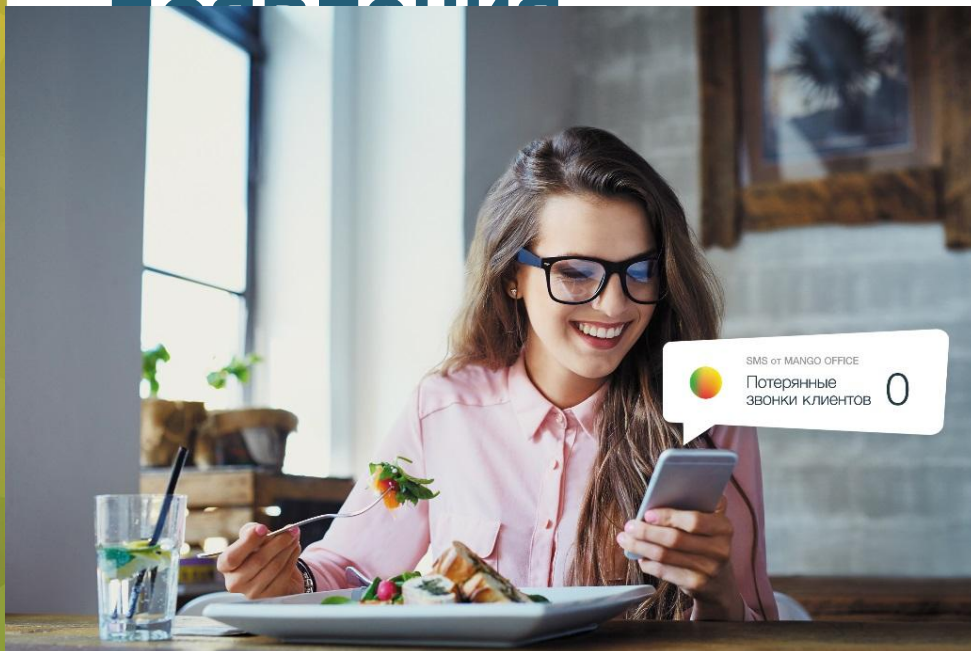
ООО Транслит

+7 495 685-09-87

- ✓ Все звонки клиентов с момента поступления.
- ✓ Кто из клиентов ждет в очереди и сколько времени, а кто распределен на сотрудников.
- ✓ Полная информация о клиенте, если он уже обращался к вам.
- ✓ Обслуживание важных клиентов вне очереди.



# Предотвращайте проблемы до их



- ☹️ Пропущенный вызов.
- ☹️ Клиенты ждут ответа слишком долго.
- ☹️ Нет сотрудников, готовых принять вызов.
- ☹️ Разговоры сотрудников стали слишком долгими.

✅ **Центр Обработки Вызовов проследит за этими показателями и уведомит вас по СМС или e-mail**



**MANGO**  
OFFICE

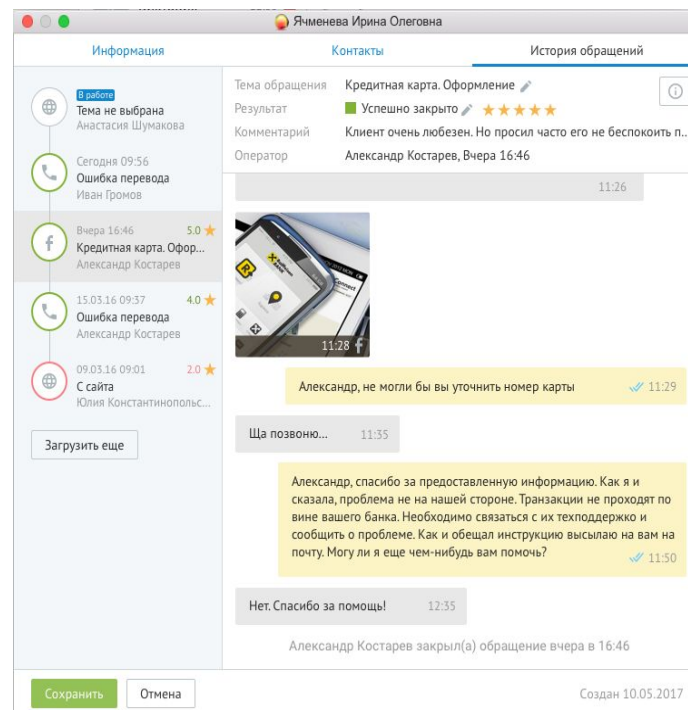
облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Обслуживайте клиентов которые предпочитают писать, а не звонить



Подключение нового канала займет 5-10 минут



Обработка звонков и текстовых обращений в одном интерфейсе



Единая история обращений клиента по всем каналам



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Контролируйте работу сотрудников

| Статус                                                                          | Оператор                    | Внутр. номер                                                                      | Телефон                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <div> <div>▼</div> <div>Клиентский Санкт-Петербург</div> <div>100</div> </div>  |                             |                                                                                   |                           |
| ● на линии                                                                      | Горюшкина Мария Сергеевна   | 4564                                                                              | sip:mango4564@mangosip.ru |
| ● перерыв                                                                       | Ярулин Тимур                | 4157                                                                              | sip:mango4157@mangosip.ru |
| ● на линии                                                                      | Товкис Даниил               | 8090                                                                              | sip:mango8090@mangosip.ru |
| <div> <div>Время вызова</div> <div>Абонент</div> <div>Действия</div> </div>     |                             |                                                                                   |                           |
| <div> <div>📞 15:54:30</div> <div>00:32</div> <div>+7 453 340-44-88</div> </div> |                             | <div> <div>Прослушать</div> <div>Подключиться</div> <div>Суфлировать</div> </div> |                           |
| ● не в сети                                                                     | Кияткин Леонид Вячеславович | 3941                                                                              | +7 926 324-65-77          |

✓ С кем прямо сейчас разговаривает ваш сотрудник

✓ Время начала разговора с клиентом и его длительность

✓ Подключение к разговору в режиме прослушивания или суфлирования



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Узнайте, чего хотят ваши клиенты

|            |               |              |                |                                                        |    |
|------------|---------------|--------------|----------------|--------------------------------------------------------|----|
| По группе  | По сотруднику | Период       | текущая неделя | <input type="checkbox"/> Задать длительность разговора |    |
| Все группы |               | Группировать | нет            | Абонент(ы)                                             | Ку |
|            |               |              |                | Найти                                                  |    |

| Поступил в компанию                                                                                                                      | Длительность | Кто звонил  | Кому звонили                      | Комментарий           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 00:14        | Кума Михаил | Кузнецов Андрей (sip:gme_euge...  | Просил перезвонить    |
| <div><div><div>  </div><div>X1</div><div>02:20</div><div></div><div>04:51</div><div></div><div></div><div></div><div>X</div></div></div> |              |             |                                   |                       |
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 00:36        | 78956767744 | Кума Михаил                       |                       |
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 00:36        | Кума Михаил | Сотников сергей (sip:gme_eugen... | Спрашивала сотрудника |
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 03:20        | 79267560077 | Кума Михаил                       |                       |
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 00:15        | Кума Михаил | Сотников сергей (sip:gme_eugen... | Сказал перезвонит     |
| 23.08.2016 11:09:45                                                                                                                      | 00:02        | Кума Михаил | Сотников сергей (sip:gme_eugen... |                       |



Полная история обращений клиентов



Быстрый поиск и удобное прослушивание записи разговора



Классификация вызовов по тематики обращения и комментариям, оставленных сотрудниками



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Повысьте конверсию продаж за счет скриптов разговоров

The screenshot displays the Mango Office CRM interface. On the left, a call script editor shows a flowchart of a sales conversation. The script starts with a greeting, followed by a question about the client's company. If the client answers 'Yes', the script proceeds to a question about the company's website. If 'No', it asks for the company's phone number. The script then branches into different paths based on the client's responses. On the right, a call recording player is shown, displaying a waveform and a timeline. The player includes a table with the following data:

| Начало    | 07.07.2016 12:45 | Цель достигнута | Шагов пройдено | Время разговора |
|-----------|------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Клиент    | +79867347694     | да              | 9              | 01:25           |
| Сотрудник | Шанин Илья       |                 |                |                 |

Below the table, the call transcript is visible, showing the conversation between the client and the employee. The transcript includes the following text:

Сотрудник: Добрый день [имя клиента]! Меня зовут [имя сотрудника], компания Манго-Телеком. Вам удобно сейчас разговаривать? Есть...

Ответ клиента: Не слышал о вас

Сотрудник: Мы хотим предложить решения для всегда могли

Ответ клиента: Вышли преимущества?

Сотрудник: Манго-Телеком - лидер Российского рынка облачных коммуникаций, а на рынке виртуальных АТС наша доля привлекает...

Вы говорили, что даете рекламу. Вы планируете один номер в рекламу давать или под каждую рекламу отдельный?

Несколько

У нас есть инструменты для отслеживания эффективности рекламы. Например, один номер на баннере, один в Яндекс, один на Гугле. Я понимаю, сколько-откуда звонков зашло.

Редактировать шаг скрипта

Оператор добавил ответ клиента: опросил никогда больше не звонить, так как директор очень занят целовек

Мы можем предложить вам более выгодные условия!

Несколько

- ✓ Удобный визуальный редактор для создания скриптов любой сложности
- ✓ Прохождение скрипта и управления разговором из одного окна.
- ✓ Синхронное прослушивание записи разговора и просмотр скрипта.
- ✓ Сравнение нескольких версий одного скрипта для оценки эффективности.



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Ваши сотрудники всегда готовы для приема вызовов

|                 |                            |      |
|-----------------|----------------------------|------|
| ● на линии      | Горюшкина Мария Сергеевна  | 4564 |
| ● перерыв       | Ярулин Тимур               | 4157 |
| ● на линии      | Товкис Даниил              | 8090 |
| ● на линии      | Ляткин Леонид Вячеславович | 3941 |
| ● обзвон        | Ильин Илья                 | 3303 |
| ● не беспокоить | Иванов Илья                | 5482 |
| ● отключить     | Бандукова Светлана         | 4371 |
| ● не в сети     |                            |      |

- ✓ Звонки клиентов распределяются только на свободных сотрудников
- ✓ Сотрудник выбирает номер, на котором доступен. И принимает вызов клиента, даже вне офиса
- ✓ Руководитель выводит дополнительных сотрудников на линию, если есть очередь



# Ваши сотрудники работают с клиентом до начала разговора

Ячменева Екатерина Олеговна

ФИО: Ячменева Екатерина Олеговна  
Сайт: viliya-auto.org  
Организация: Вилия-Авто  
Группа:   
Должность: Генеральный директор  
Пол:   
Дата рождения:   
Комментарий: Прокат автомобилей, несколько офисов в спектре услуг. Планируют в начале 2017 дополнительные потребности в приобретении  
Номера телефонов:  
Телефон Тип  
☒ +7 (495) 435-00-66 Городской  
☐ +7 (926) 758-00-64 Мобильный  
  
☒ VIP ☐ В личной адресной книге

Вам звонит абонент 00:05

Ячменева Екатерина VIP  
Вилия-авто VIP Клиенты  
На номер: sip:mango1037@mangosip.ru  
   
Поступил: 14:46:30 79269535844 / Донабор

Разговор

Россия, Екатеринбург 01:37 на сайте

79269535844

1 2  
4 5  
7 8  
\* 0

Выбрать тематики обращения  
Написать комментарий  
Поступил: 14:46:30 79269535844

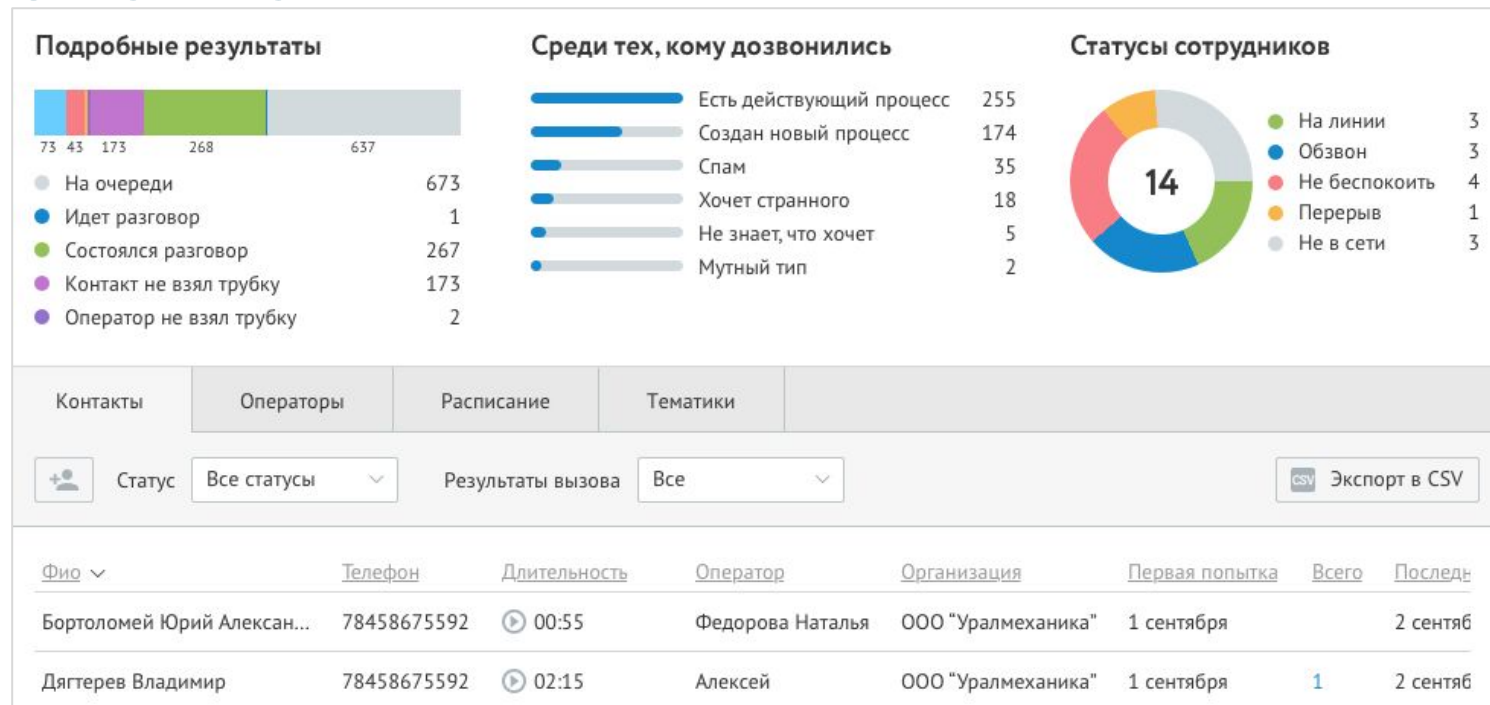
Что искал?  
обзвон клиентов

Откуда пришел?  
Канал: контекстная реклама google  
Исходящий обзвон /products/call\_centre/reshe.../obzvon\_klientov/  
Центр Обработки Вызовов MANGO OFFICE /products/call\_centre/  
Возможности /products/call\_centre/vozmozhnosti/  
Стоимость Центра Обработки Вызовов /products/call\_centre/tariffs/  
Заявка на пробную версию продукта MANGO OFFICE /products/call\_centre/for\_free/

☐ Открывать окно после принятия вызова

- ✓ Видят, кто звонит и зачем обращался этот клиент ранее
- ✓ Видят историю посещения сайта клиентом, если он обращается впервые
- ✓ Видят доступность коллег и переводят вызов только на свободных

# Ваши сотрудники совершают больше звонков



на

✓ Не тратят время на набор номера и прозвон недоступных номеров

✓ Звонят клиенту в удобное ему время, выбранное руководителем

✓ Руководитель управляет обзвоном клиентов в реальном времени



MANGO  
OFFICE

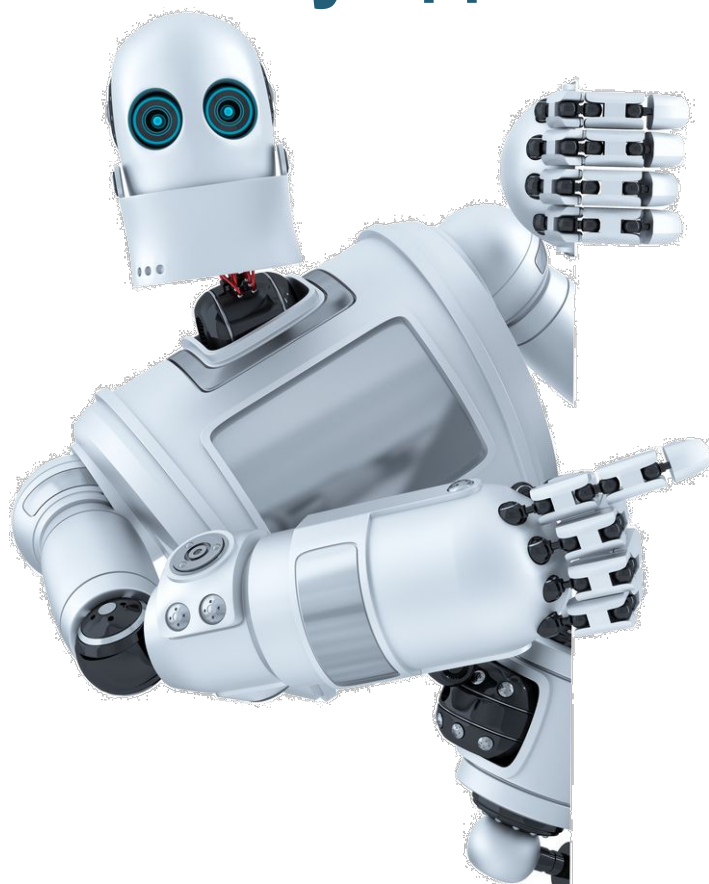
облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

# Рутинную работу по исходящему обзвону сделает робот Фил



- ✓ Расскажет клиентам о специальном предложении и соединит заинтересовавшихся с менеджером.
- ✓ Оценит уровень удовлетворенности клиентов, задав вопросы о качестве обслуживания.
- ✓ Сообщит новость, пригласит на мероприятие или предложит воспользоваться новой услугой.



# 2500 компаний уже используют Центр Обработки Вызовов Mango Office



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

# Иван Иванов

ваш менеджер

Мобильный: 0 (000) 000-00-00

Рабочий: 0 (000) 000-00-00 доб. XXXX