

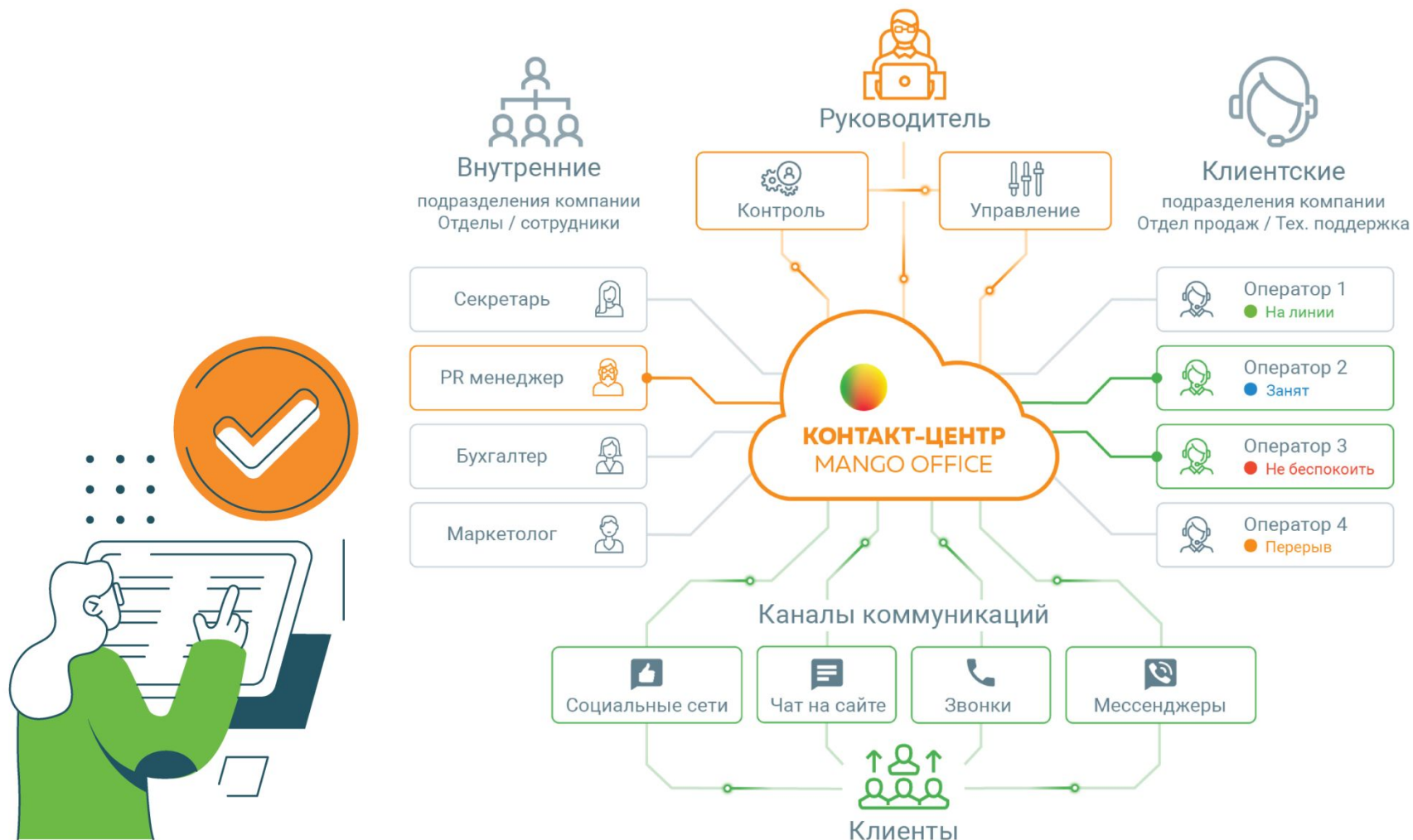


MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

КОНТАКТ-ЦЕНТР **MANGO OFFICE** Платформа одна Решений много

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР MANGO OFFICE



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР MANGO OFFICE

Опыт использования



снижается количество
потерянных обращений



больше продаж



быстрее решаются
вопросы клиентов



быстрее происходит
вовлечение сотрудников
в работу

КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

Очередь обращений



Мониторинг очереди входящих обращений позволяет контролировать все вызовы и обращения, поступающие в вашу компанию в режиме реального времени

Мониторинг позволяет:

1. Своевременно узнавать о наличии очереди обращений клиентов и принимать меры
2. Получать полную информацию о клиентах в очереди, если они уже к вам обращались
3. Организовать обслуживание VIP-клиентов вне очереди
4. Эффективно обрабатывать и не терять заказы обратных звонков, оставленных на сайте

Контакт-центр просигнализирует о наличии очереди или превышении максимального времени ожидания сообщением в области уведомлений.

Очередь обращений

Вызовы¹³

Чаты⁷

Заказы ОЗ⁵

Группа исходящего обзвона	
Витвинова Анастасия VIP	Основн... 0
78564564375	Основной номер 8-800 0
78345444550	Донабор 0
88006567533	Донабор 0
78456437899	Донабор 01:5
Техподдержка 8 ▶	
Юрий Спасокукоцкий VIP	Донабор 01:36
78768455445	идет дозвон
78768456453	Московский офис 00:05
76545676665	Донабор 00:09

Операторы:

Свободно	0
На групповых вызовах	7
На персональных вызовах	0

Очередь:

Текущая очередь	5
Макс. время ожидания	12:29
Процент потерянных вызовов	20%

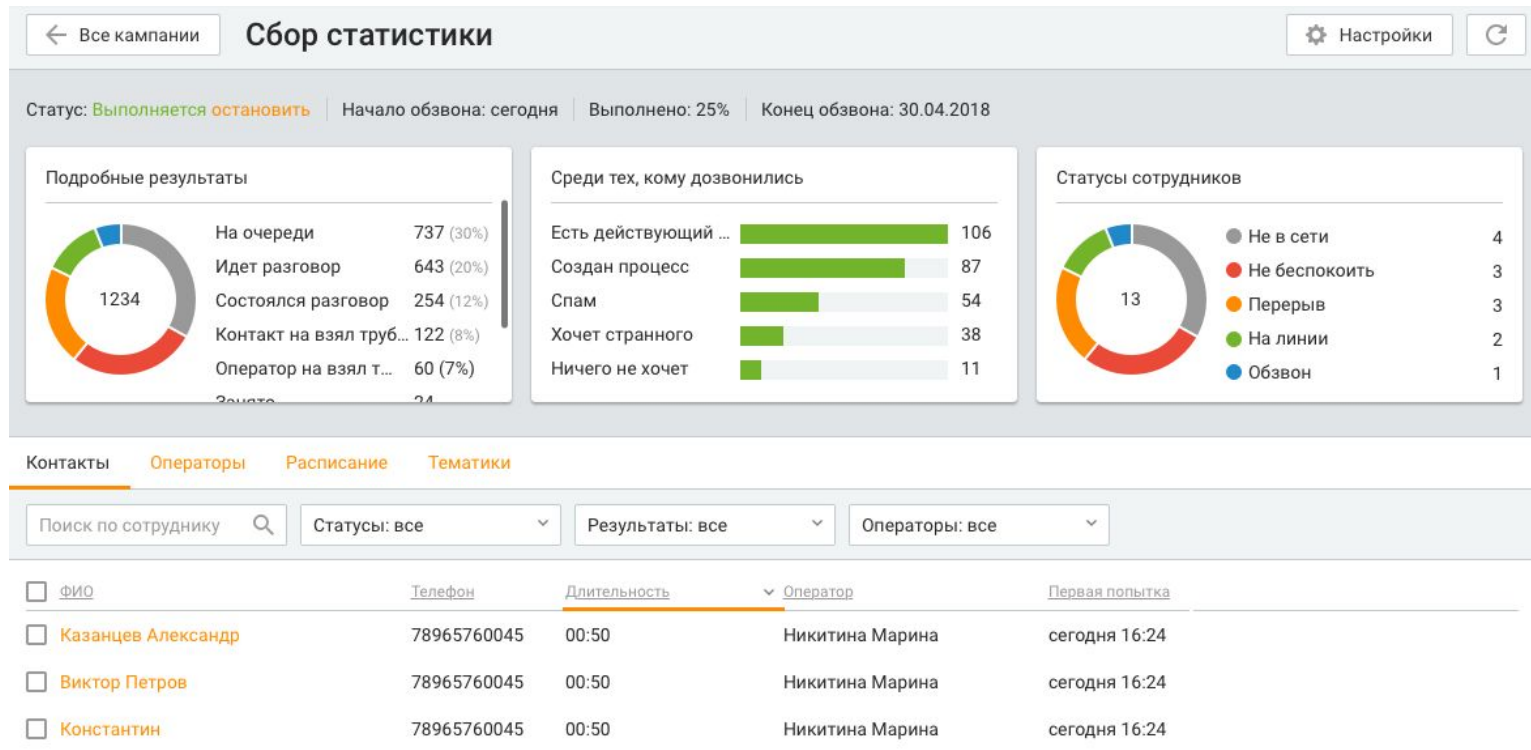
КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

**Позволяет оперативно
контролировать
ключевые метрики
компании:**

- Средняя загруженность менеджеров
- Количество пропущенных вызовов
- Среднее время обработки обращения
- Среднее время ожидания ответа на обращения
- Среднее время перезвона
- Количество холодных звонков



Ваши сотрудники совершают больше звонков



Не тратят время на набор номера и прозвон недоступных номеров

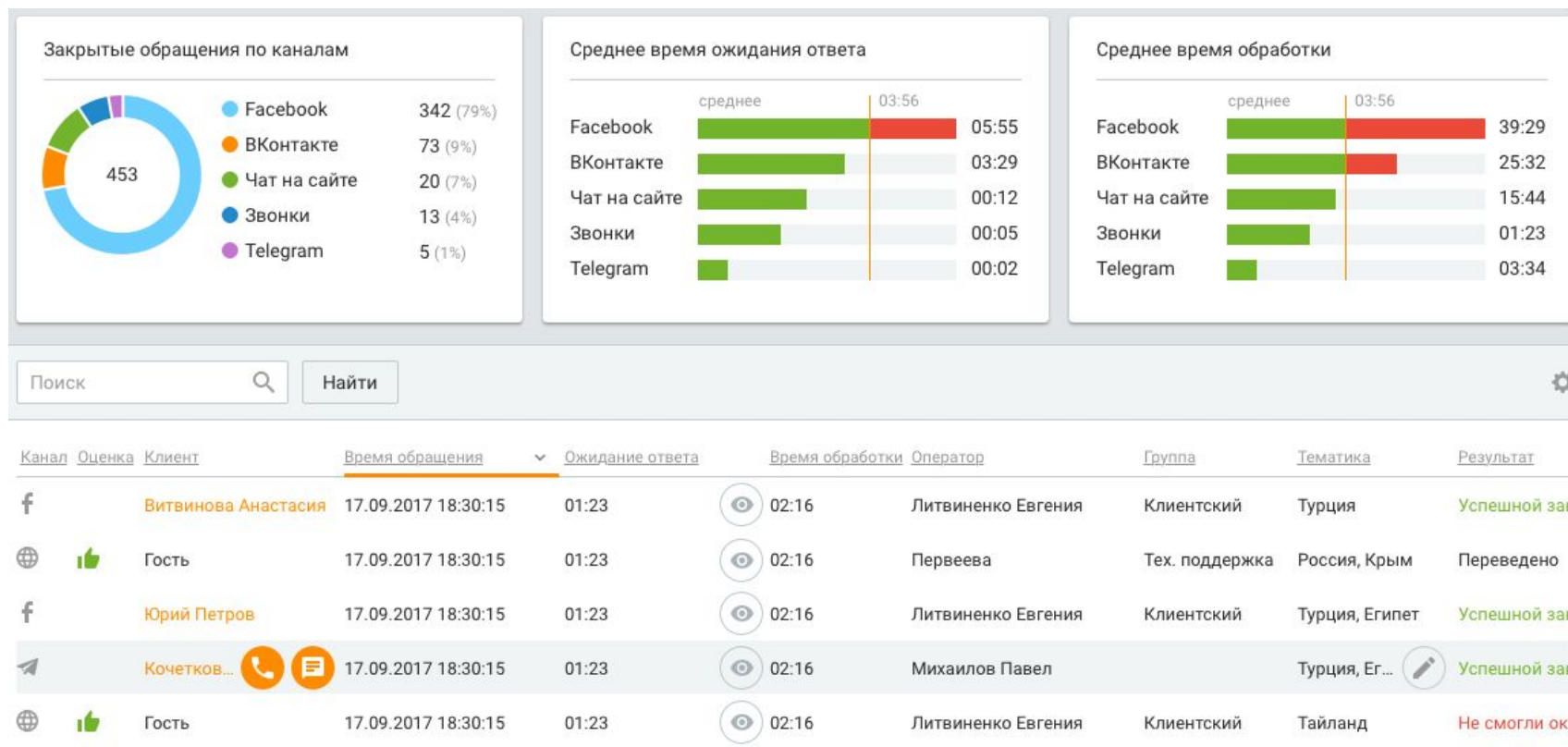


Звонят клиенту в удобное ему время, выбранное руководителем



Руководитель управляет обзвоном клиентов в реальном времени

Узнайте, чего хотят ваши клиенты



✓ Полная история обращений клиентов по всем каналам

✓ Классификация по тематике обращения и комментариям, оставленных сотрудниками

✓ Быстрый поиск и удобное прослушивание записи разговора

КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

**Истории вызовов
показывает полную
информацию о всех
вызовах совершенных
в вашей компании**

- Входящие и исходящие вызовы
- Принятые и пропущенные
- Статистика по каждому звонку –
когда звонок был совершен,
куда поступил звонок, переадресация,
продолжительность звонка



КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

Ведите сделку по заданным этапам:

1. Картина сколько сейчас потенциальных сделок и на каких они этапах
2. Запланированы ли по ним активности, звонки, встречи
3. История на каких этапах теряются сделки
4. Сквозная воронка продаж: реклама-обращения-клиенты- сделки



КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

Адресная книга позволит вам:

1. Идентифицировать обращения

от существующих клиентов

2. Хранить полную историю обращений

клиента, записи разговоров и историю переписок, по всем каналам

3. Быстро найти и связаться

с клиентом по телефону, SMS или мессенджер

4. Не дублировать контакты,

если вы уже ведете учет клиентов с своей CRM-системе



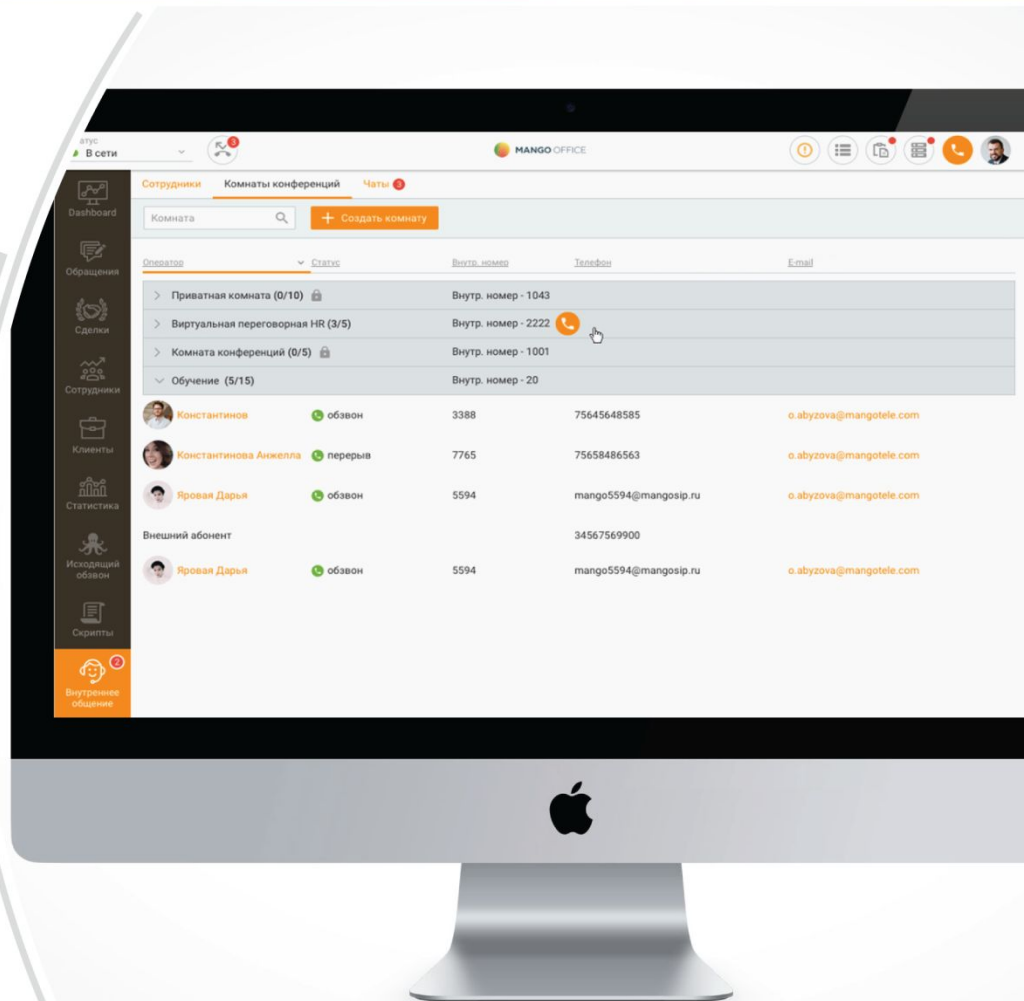
КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

Внутренние коммуникации:

ЧАТ КОНТАКТ-ЦЕНТРА MANGO OFFICE – удобный способ общения внутри бизнеса и отличное средство для организации корпоративных коммуникаций.

ВИРТУАЛЬНЫЕ ПЕРЕГОВОРНЫЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА MANGO OFFICE.

Используйте их для рабочих совещаний и брейнштормов, вместо дорогих и не всегда результативных онлайн-встреч.



КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

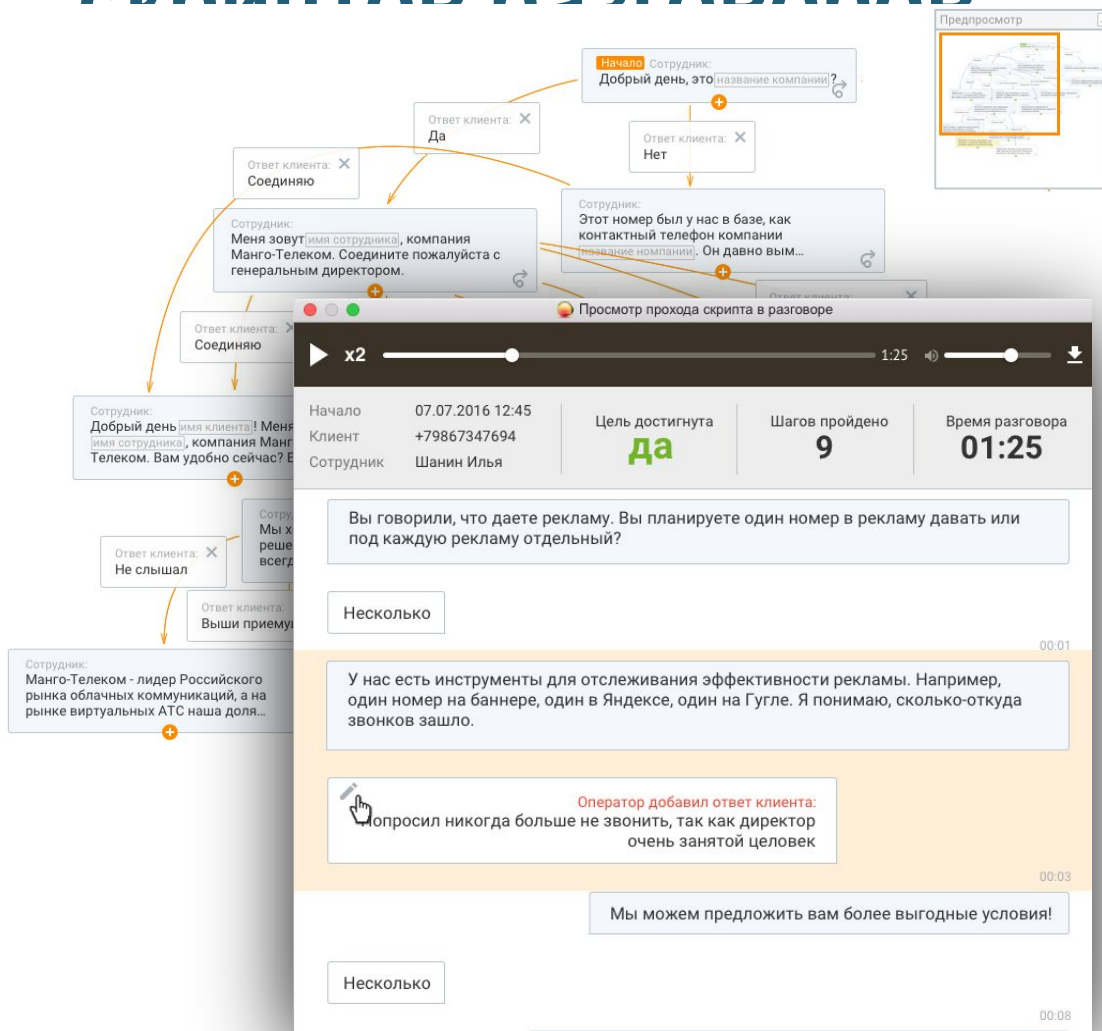
Исходящий обзвон

**Автоматический исходящий обзвон
участием оператора или робота:**

- 1.** Поддерживать клиентскую базу в актуальном состоянии и работать только с действительными заявками
- 2.** Не тратить время операторов на набор и ожидание соединения с каждым номером в базе. Все сделает контакт-центр
- 3.** Освободить своих сотрудников от прозвона с целью информирования об акциях и предложении поучаствовать в опросах. Вместо этого – только взаимовыгодное общение операторов с клиентами
- 4.** Выделить время сотрудников на живое общение с клиентами и повышение конверсии из заявок в сделки



Повысьте конверсию продаж за счет скриптов разговоров



- ✓ 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.

СКРИПТЫ РАЗГОВОРА



Скрипты



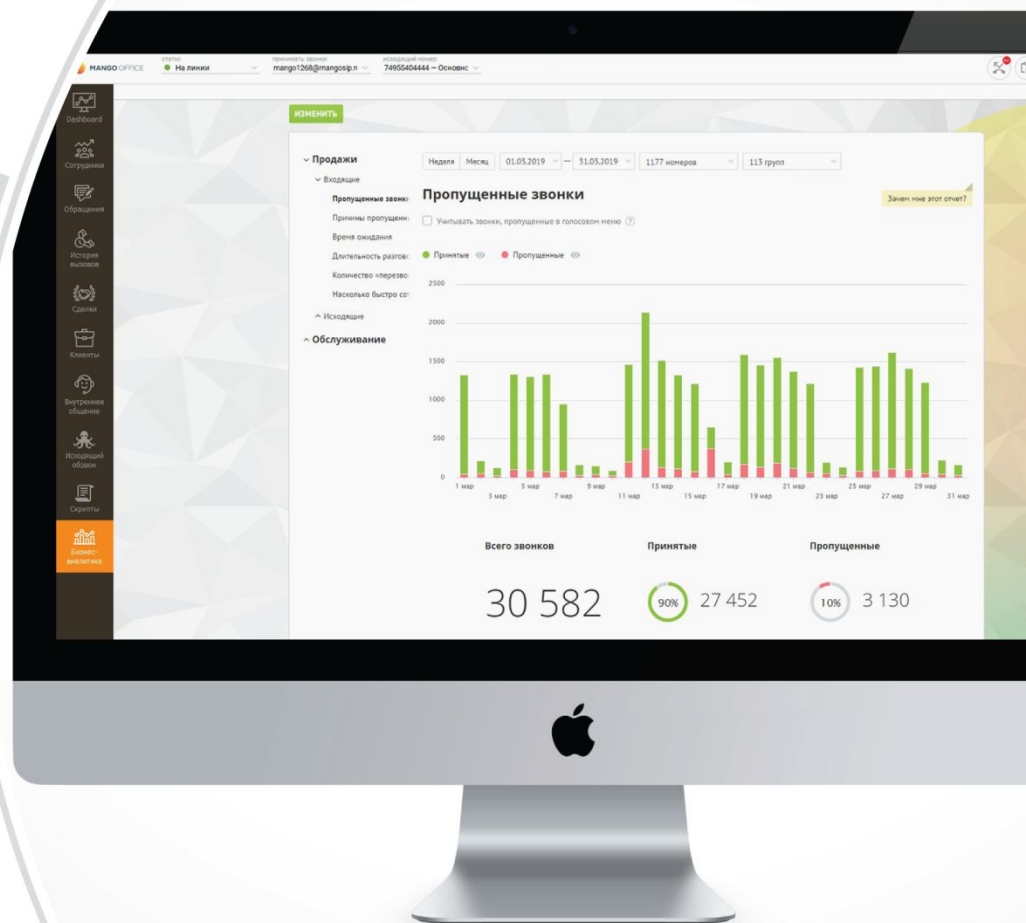
- Как материал для наглядных примеров и обучения
- Как информацию для повышения качества разговоров с клиентом
- Как информацию для изучения потребностей клиентов
- Подключайтесь к разговору в режиме реального времени
- Режим суфлирования поможет вовремя помочь сотруднику
- Режим перехвата разговора поможет качественно отработать звонок
- Простые удобные и наглядные отчеты для контроля сотрудников
- Персональная статистика каждого сотрудника

КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ

Бизнес-аналитика

Помогает понять глубже понимать причину **пропущенных** звонков.

Настраиваемые отчёты, статистика и аналитика помогают в наглядном виде получить информацию о проблемных зонах и принять меры по устранению.



КЛЮЧЕВОЙ ФУНКЦИОНАЛ КОНТАКТ-ЦЕНТР

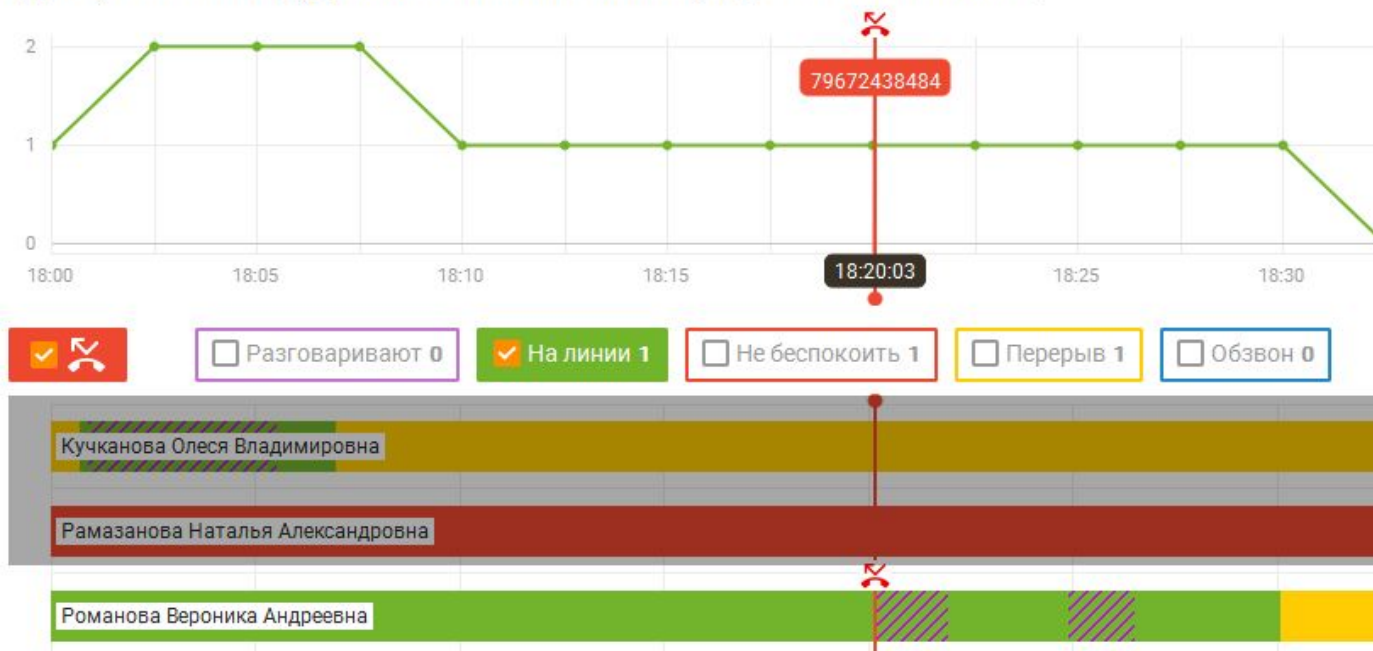
Работа с **пропущенными**. Детализация по сотруднику

1. Сколько пропущенных за сегодня/вчера/неделю/месяц
2. Чем были заняты сотрудники, когда пропускали вызовы
3. Цветом отмечены нулевые показатели у операторов
4. Пропущенные вызовы в процентах от всех вызовов



Выясните и устраните причины пропуска

Доступность сотрудников и состояние очереди в течение часа ⚙



Сколько клиентов
обратилось сегодня/
вчера/ на прошлой
неделе



Чем были заняты
сотрудники, когда
пропустили
обращение



Планирование работы
сотрудников исходя из
реальной нагрузки

45 000 компаний уже используют MANGO OFFICE

Qlean

jivosite

KUPIBILET:+

m=rlion

ОНЛАЙНТРЕЙД | ру
Покупай всё онлайн

eS et

DeLonghi
Living innovation

ROBOKASSA

РЕСПУБЛИКА
КНИГИ МУЗЫКА ПЕРСПЕКТИВА

Skillbox

кувалда.ру

TIU.RU

ТН ТЕХНОНИКОЛЬ

KASSIR RU

НЕТОЛОГИЯ
групп

СБЕР МАРКЕТ

ЮГОРИЯ
СТРАХОВАНИЕ

РАБОТА.RU
устроивает всех

OZON

КРОК

INVITRO

Лабиринт
Книжный интернет-магазин

СДЭК

АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ

skyeng

'action

Selectel

СНОР-СНОР
МУЖСКИЕ СТРИЖКИ

Яндекс Еда

Ситимобил

BIGLION
ЭТО СКИДНО



№1

Лидер рынка
Виртуальных АТС



17

Лет на рынке



55

Филиалов
В России



99,99%

Отказоустойчивость



400 000

Пользователей



45 000

Компаний-клиентов



3 000 000

Звонков в день
совершают наши
клиенты



24/7

Круглосуточная
техподдержка





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Будем рады сотрудничеству

