



**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

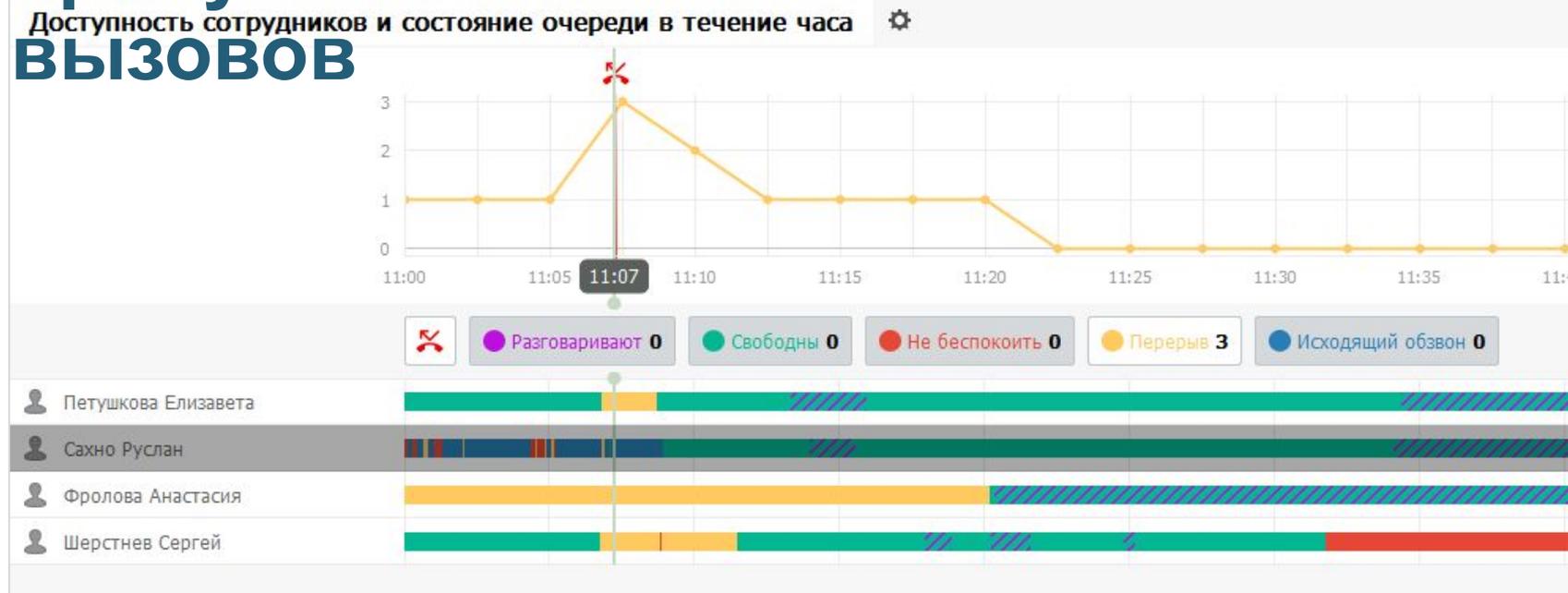


на **1.5-2**

**Недели** 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

# 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

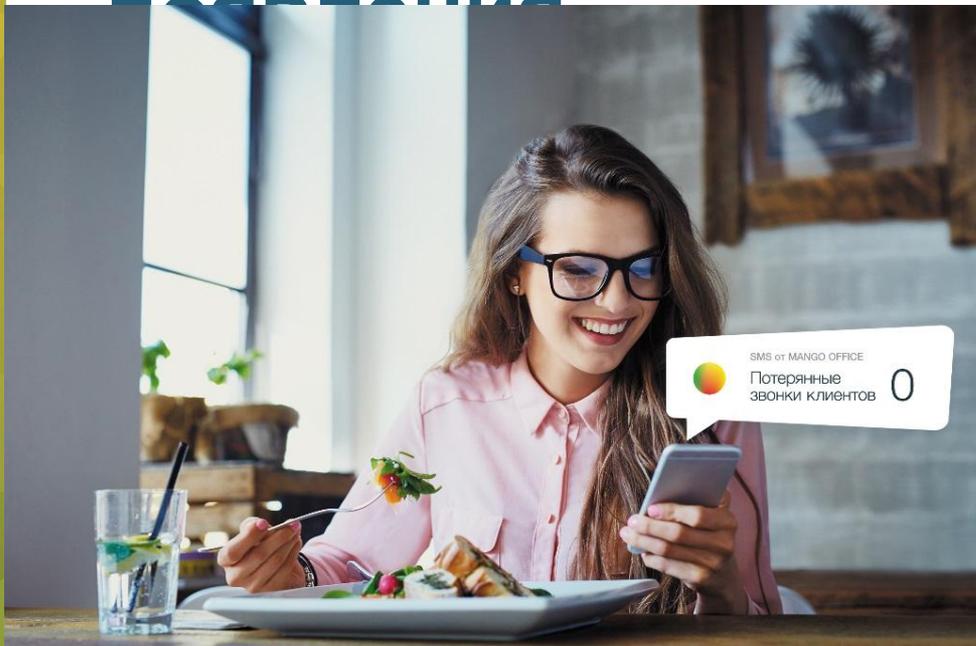
Перехватить Перевести

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.



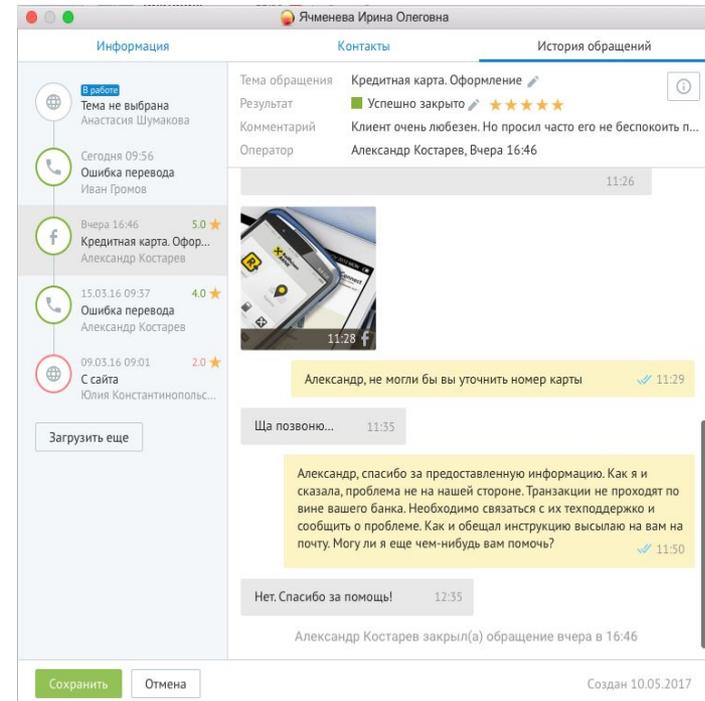
# Предотвращайте проблемы до их



-  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**

# 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

# Контролируйте работу сотрудников

Статус	Оператор	Внутр. номер	Телефон
▼ Клиентский Санкт-Петербург 1 0 0			
● 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
Время вызова		Абонент	Действия
 15:54:30	00:32	+7 453 340-44-88	<input type="button" value="Прослушать"/> <input type="button" value="Подключиться"/> <input type="button" value="Суфлировать"/>
● 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

# 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	
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 тематике обращения и комментариям, оставленных сотрудниками

# Повысьте конверсию продаж за счет скриптов разговоров

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

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 Яндексe, один на Гугле. Я понимаю, сколько-откуда звонков зашло.

Редактировать шаг скрипта

Оператор добавил ответ клиента:  
спросил никогда больше не звонить, так как директор очень занятой человек

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.

# Ваши сотрудники всегда готовы для приема вызовов

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

- ✓ 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
<input checked="" type="radio"/> +7 (495) 435-00-66	Городской
<input type="radio"/> +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

Поступил: 14:46:30 79269535844

79269535844

Пользователь на сайте

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

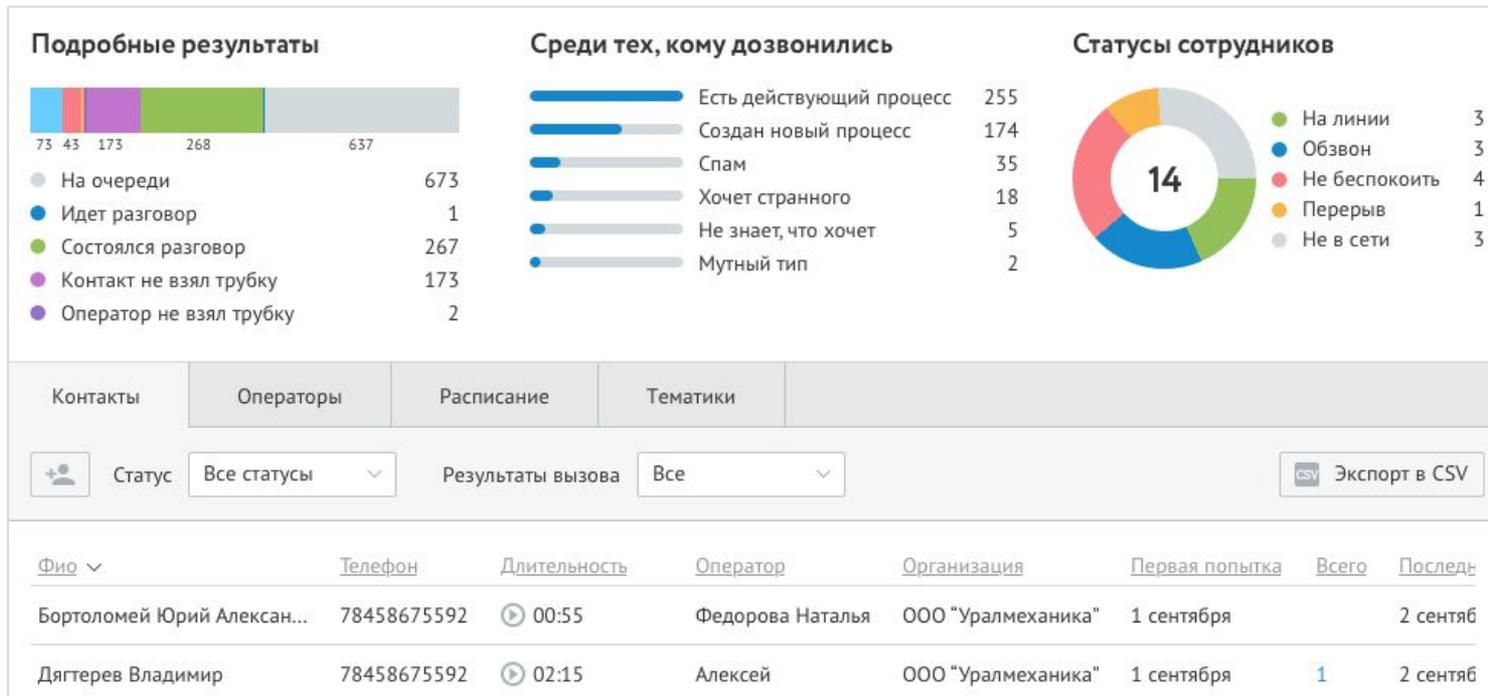
✓ Видят, кто звонит и зачем обращался этот клиент ранее

✓ 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

# 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

# Иван Иванов

ваш менеджер

Мобильный: 0 (000) 000-00-00

Рабочий: 0 (000) 000-00-00 доб. XXXX