

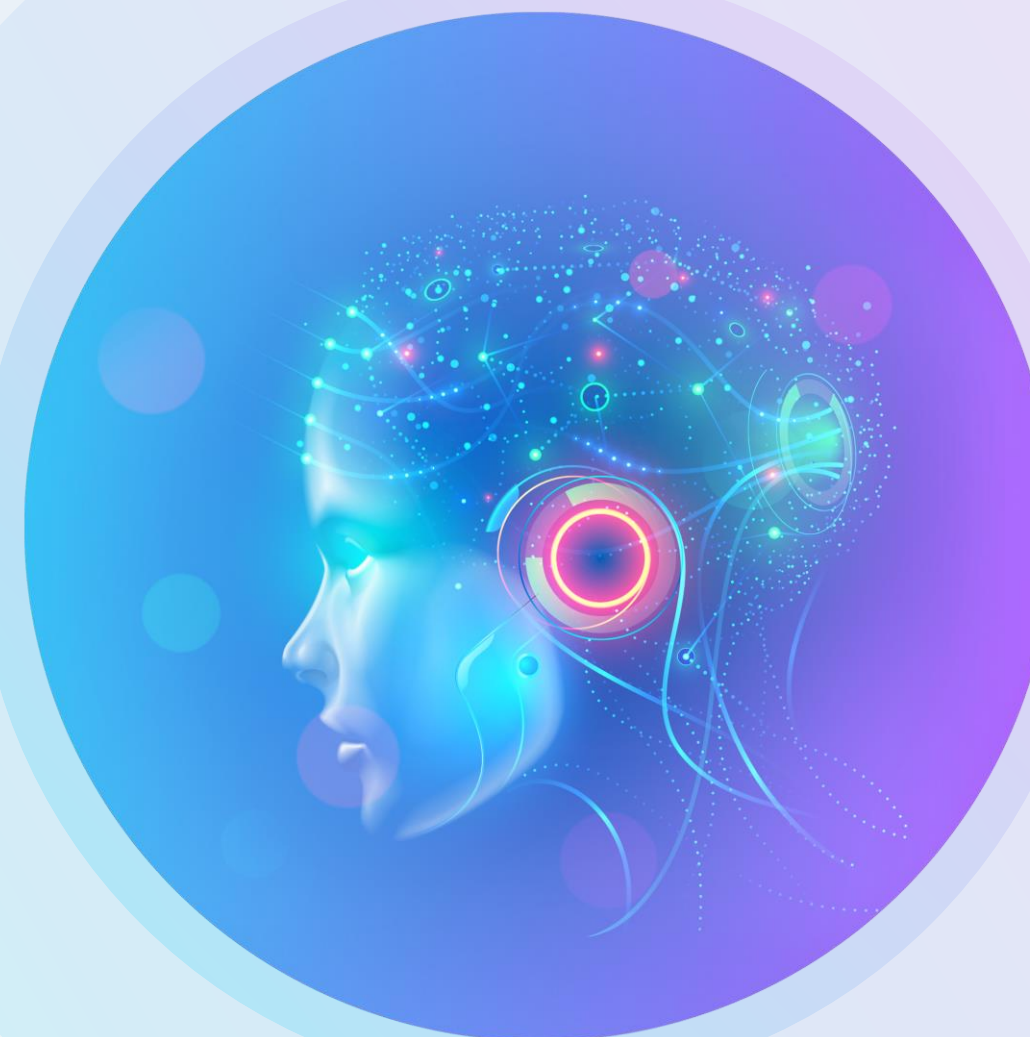


MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Голосовой робот MANGO OFFICE

сам принимает, обрабатывает
и совершает звонки



Почему выбирают MANGO OFFICE



Российское ПО

MANGO OFFICE — российский поставщик облачных решений для бизнеса. Все серверы компании находятся на территории РФ. Продукты включены в реестр Российского ПО



Лидер рынка

MANGO OFFICE — лидер рынка виртуальных АТС*, входит в топ-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений в России**



Кастомные проекты

В арсенале MANGO OFFICE широкая линейка IT-продуктов и более 300 разработчиков, что позволяет создавать индивидуальные проекты под ваши бизнес-задачи



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

** по версии CNews Analytics за 2021 год

Голосовой робот MANGO OFFICE



Голосовой робот MANGO OFFICE — универсальный виртуальный помощник для бизнеса любого размера и отрасли. Он предназначен для автоматизации простых диалогов, алгоритм которых можно уложить в скрипт

Голосовой робот способен брать на себя до 97% рутинных задач операторов и при этом в разы экономить ФОТ

100%

звонков принимает и обрабатывает робот при любой нагрузке

до 50%

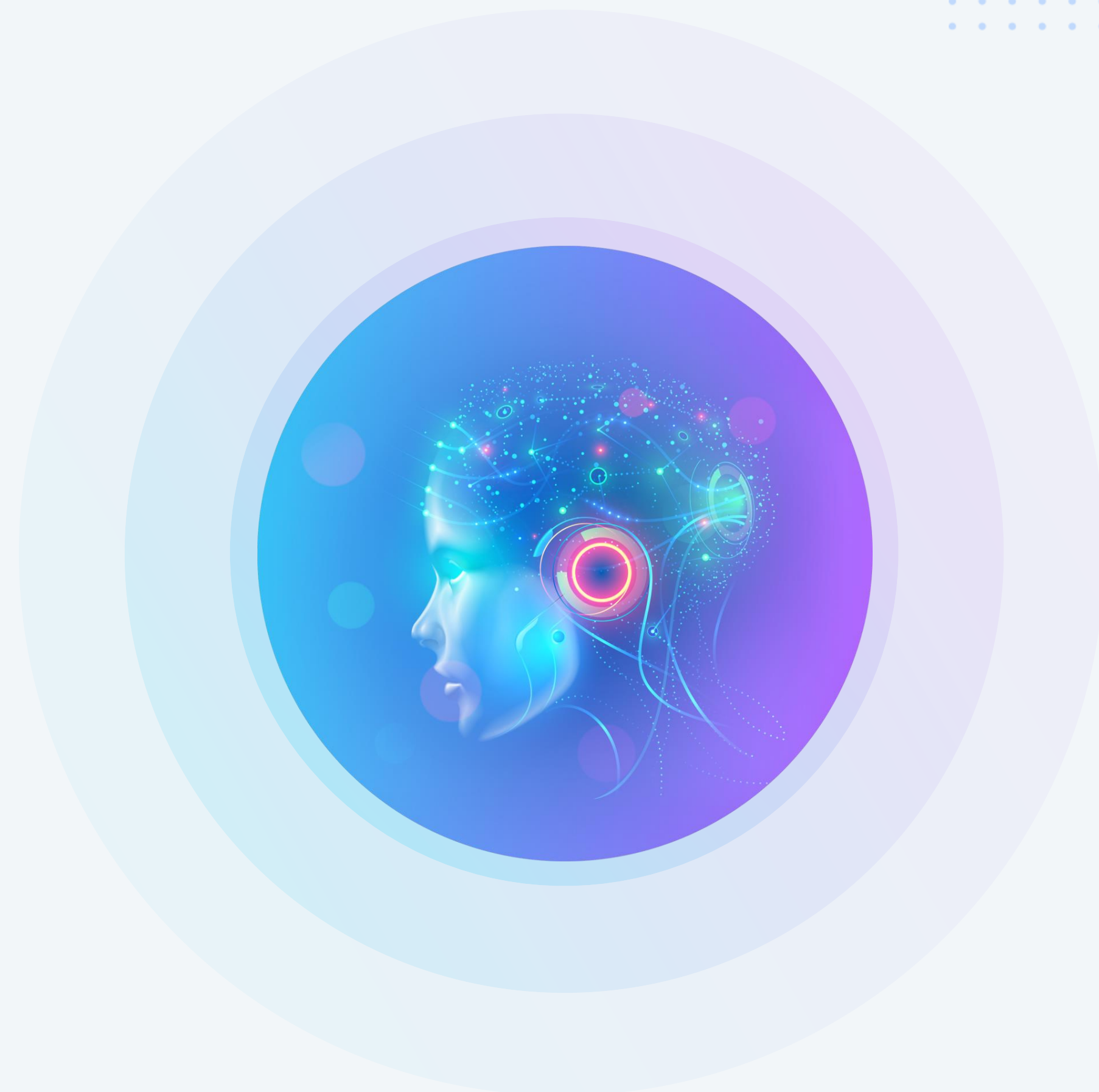
ФОТ вашего контактного центра экономит робот

в 3 раза

больше звонков оператор совершает с помощью робота

Сам

заносят данные в CRM-систему и информирует клиентов по сведениям из неё



Голосовой робот для отдела продаж



Прием 100% звонков

Принимайте 100% звонков ваших клиентов голосовым роботом. Он фиксирует потребность, вносит новый заказ в CRM-систему и уведомляет менеджера о нем



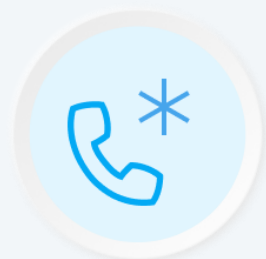
Консультирование клиентов

Делегируйте консультирование по шаблонным вопросам голосовому роботу. Он отвечает о наличии товара, времени доставки и даже консультирует по техническим вопросам



Оповещение об акциях

Совершайте 10 000 звонков в час. Рассказывайте об акции, новом предложении или товаре. Робот сам вносит в CRM-систему новый заказ, уведомив менеджера, или просто соединит клиента с ним для оформления заказа



Холодные продажи

Усиливайте отдел продаж новым виртуальным сотрудником. Голосовой робот обзванивает базу потенциальных клиентов в разы быстрее менеджера. Новые заказы будут занесены в CRM-систему с уведомлением менеджера



Голосовой робот для клиентского сервиса



Оценка качества обслуживания

Автоматизируйте работу по сбору обратной связи от клиентов. Задайте роботу триггер для звонка, время, дату и пропишите ему скрипт с вопросами. Голосовой робот самостоятельно внесет данные в нужное бизнес-приложение



Уведомление о платеже

Сокращайте до 20% задолженность по платежам. Установите роботу триггер для звонка, и он в назначенное время и день совершит звонок клиенту либо с напоминанием о платеже либо с просьбой погасить задолженность. Он сам соберет ответы клиентов и внесет в CRM



Подтверждение заказа

Делегируйте роботу подтверждение нового заказа. Он сам позвонит клиенту, уточнит дату, время, выбранный товар и проинформирует о статусе заказа, дальнейших действиях и времени ожидания



Сбор показаний счетчиков

Освободите ресурс ваших операторов на рутинные задачи. Робот сам примет все звонки от клиентов, зафиксирует показания счетчиков и самостоятельно внесет их в CRM-систему с пометкой даты обновления сведений

Голосовой робот для сотрудников



Автоматические ответы на вопросы сотрудников

Поручайте роботу выполнение внутренних задач. Он ответит на шаблонные вопросы новых сотрудников, предоставит регламенты и инструкции, снимет нагрузку с первой линии техподдержки, предоставит актуальные тарифы для сотрудников департамента продаж

Регламенты

Вопросы

Инструкции

Тарифы



Алгоритм работы Голосового робота

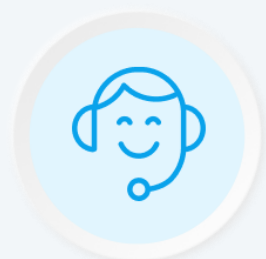


Функциональные возможности Голосового робота



Больше, чем диалог

Голосовой робот умеет отправлять СМС и email, получать/отправлять данные с помощью http-запросов во внешние системы и даже совершать математические действия



Перевод на оператора

Фоновый режим позволяет в любой момент переключить диалог на сотрудника по ключевой фразе, например «переведите на оператора»



Настройка расписания

Определяет логику выбора ветки скрипта. Например, в дневное время он подключает операторов второй линии, в ночное — фиксирует обращение и ставит задачу на перезвон



Гибкие скрипты

Создаются без программирования из шаблонов – с помощью визуального, интуитивно понятного конструктора скриптов. Если этого недостаточно, скриптологи MANGO OFFICE разработают индивидуальный сценарий



Интеграции

- возможность интеграции с amoCRM и «Битрикс24»
- интеграция с Google Таблицами
- интеграция в инфраструктуру заказчика через http-запрос



Отчеты

Робот подключается так же, как и сотрудник, включая всю отчетность. По статистическим отчетам робота можно:

- оценить эффективность созданного скрипта
- рассчитать ФОТ сотрудников в отделе
- оценить показатели Service level в обслуживании и т.д.

Создайте идеального виртуального оператора



1



Выбор голоса
из 10 вариантов
(мужские и женские)

Выбор голоса

МУЖСКИЕ ГОЛОСА

ЖЕНСКИЕ ГОЛОСА

2



Создание уникального
брендового голоса

Роман



2:42

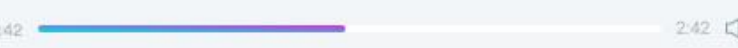


2:42

Николай



2:42

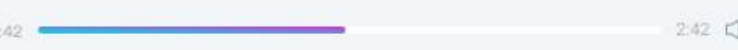


2:42

Максим



2:42

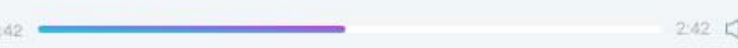


2:42

Алексей



2:42



2:42

Виктор



2:42



2:42



Максим

3



Возможность наделить
виртуального персонажа
именем

Кейс «Доставка воды»



Доставка воды

Компания доставки бутилированной воды с интернет-сайтом и 10 операторами. При заказе до 5 шт. доставка платная, больше 5 — бесплатная

1 Проблема:

1. Высокие затраты на оплату труда операторов, нанятых для приема и обработки заказов: нагрузка неравномерная, в какие-то периоды операторы простаивают, а в сезонный пик клиенты не могут дозвониться
2. Высокая конкуренция в сегменте диктует необходимость обеспечить высокий уровень сервиса. Увеличить конкурентоспособность
3. Высокие затраты на логистику

2 Решение:

Прием заказа и оформление заявки заказчик поручил Голосовому роботу MANGO OFFICE

1. Клиент оставляет заявку на сайте, указывает количество бутылок воды и адрес. Робот мгновенно перезванивает клиенту, подтверждает адрес доставки, уточняет наличие пустых бутылок и количество воды
2. Клиент звонит, робот просит его назвать количество и адрес доставки, затем, в зависимости от этой информации:
 - робот рассчитывает стоимость доставки и бронирует количество мест в машине на завоз и вывоз продукции
 - озвучивает клиенту итоговую стоимость
 - согласовывает с клиентом удобное время доставки
 - предлагает на выбор несколько способов оплаты
 - фиксирует информацию в CRM

3 Результаты:

1. Число операторов для обработки заказов снижено с 10 до 2 (операторы обрабатывают только сложные кейсы)
2. Время реакции на заявки уменьшилось с 4 минут до 10 секунд
3. Загруженность машин стала оптимальной (с 60% до 84%)
4. Повысились лояльность клиентов и продажи, выросла выручка на 15%

Кейс «Образование»



Обучение в IT-области

Клиент организует обучение по разным IT-темам и в качестве маркетингового инструмента использует бесплатные вебинары на разные темы

1 Проблема:

1. Сотрудники обзванивали в ручном режиме всех записавшихся участников до вебинара: тратили два-три дня, часто не дозванивались, а также параллельно отвечали на входящие звонки и перезвоны
2. Участники забывали о мероприятии и не подключались, хотя компания уже вложила ресурсы в их привлечение

2 Решение:

Обзвон клиентов и подтверждение записи заказчик поручил Голосовому роботу MANGO OFFICE

1. За два дня до вебинара супервизор загружает роботу список участников и запускает кампанию исходящего обзвона
2. Робот дозванивается до участника и уточняет, придет ли тот на вебинар
3. Ответ фиксируется в кампанию исходящего обзвона
4. Робот дозванивается лучше сотрудников + скрипт достаточно настроить один раз и менять только название вебинара и дату

3 Результаты:

1. Доходимость участников выросла на 20%
2. Сотрудники освобождены для другой работы

Кейс «Сбор показаний счетчиков»



ЖКХ

Региональная энергосбытовая компания

1 Проблема:

1. Высокая дебиторская задолженность клиентов
2. В региональных городах нет «Госуслуг», люди не пользуются Личным кабинетом и привыкли общаться по телефону или приходить в офис
3. Согласно закону управляющие компании должны быть максимально доступны для всех клиентов

2 Решение:

Сбор показаний счетчиков заказчик поручил Голосовому роботу MANGO OFFICE

1. Специальный городской номер, при звонке клиента робот уточняет номер лицевого счета и просит по очереди назвать показания счетчиков горячей и холодной воды
2. Каждое показание робот сверяет с предыдущим через запрос в Google Таблицы: если названное число меньше записанного ранее, он просит назвать корректное
3. Если число больше, робот записывает данные в таблицу

3 Результаты:

1. Дебиторская задолженность за 3 месяца снизилась на 5% и продолжает снижаться
2. Повысилась лояльность клиентов, теперь им легко и удобно вносить показания

Стоимость Голосового робота

1 Тариф «Базовый»

<1600 мин/мес.



- ✓ Один робот способен полностью заменить одного оператора
- ✓ Вы оплачиваете ежемесячно 5 000 рублей за пользование одним голосовым роботом

5 000 рублей в месяц | 1 Робот

Подходит для компаний с объемом трафика на одного робота менее 1 600 минут в месяц

2 Тариф «Индивидуальный»

>1600 мин/мес.



- ✓ Индивидуальный проект робота разрабатывается под задачи вашего бизнеса. Наши скриптологи разработают с вами алгоритмы и сценарии диалогов. IT-специалисты полностью возьмут на себя внедрение кастомных интеграций
- ✓ Вы оплачиваете только поминутное использование робота

По запросу

Подходит для компаний с объемом трафика на одного робота более 1 600 минут в месяц

Вы оформляете робота под свой бизнес:

- выбор голоса из 10 вариантов (мужские и женские)
- создание уникального брендированного голоса
- возможность наделить виртуального персонажа именем

Нас выбирают



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

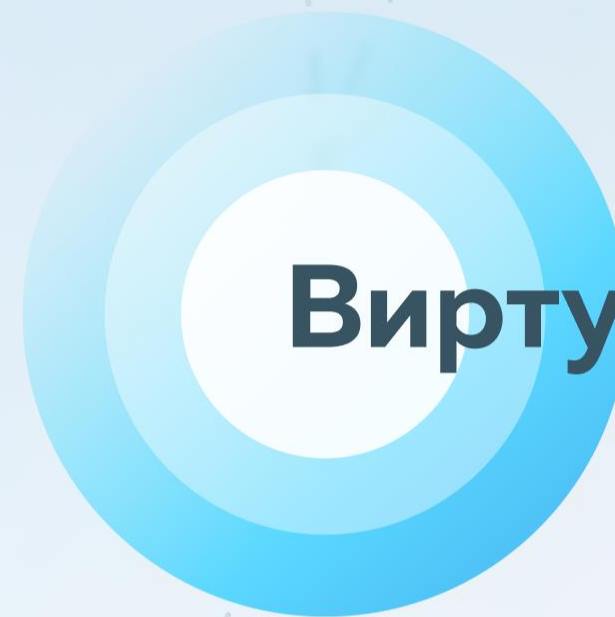
* по версии CNews Analytics за 2021 год

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

Экосистема продуктов



MANGO
OFFICE



Виртуальная АТС



Инструменты Martech

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика



Контакт-центр

Контроль качества

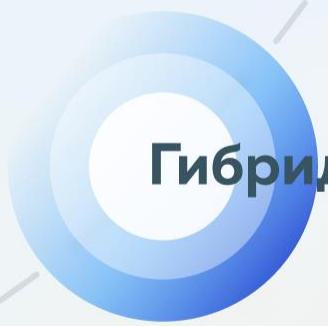
Сделки

WallBoard

Роботы



Речевая аналитика



Гибридное облако



SIP-Trunk



Партнерская программа



Интеграции



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Остаемся на связи!

Имя Фамилия

Должность

☎ +7 (000) 000-00-00

@ login@mangotele.com



Отсканируйте QR-код
и закажите экскурсию
по сервисам MANGO OFFICE

☎ 8 800 555 55 22

@ mango@mangotele.com

🌐 mango-office.ru

📩 t.me/mango_office

