



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Виртуальная АТС

Эффективные инструменты
для успешного бизнеса

ЛС 10934

567.87 ₽ Пополнить

День **Неделя** Месяц

	Менеджер по продажам 1	Исходящий	Вчера
	ИП Черников Дмитрий	Входящий	Вчера
	Менджер проектов	Исходящий	Вчера
	ООО "Застройщик"	Входящий	Вчера
	Руководитель группы	Исходящий	Вчера

● Принятые вызовы > 290 / 310

● Пропущенные вызовы > 20 / 310

Что говорят в тематике



«Список сотрудников»

«Карточка сотрудника»

«Комнаты конференций»

«Создать ссылку»

О компании

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**

22

года на рынке облачной
телефонии

99,9 %

отказоустойчивость

> 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

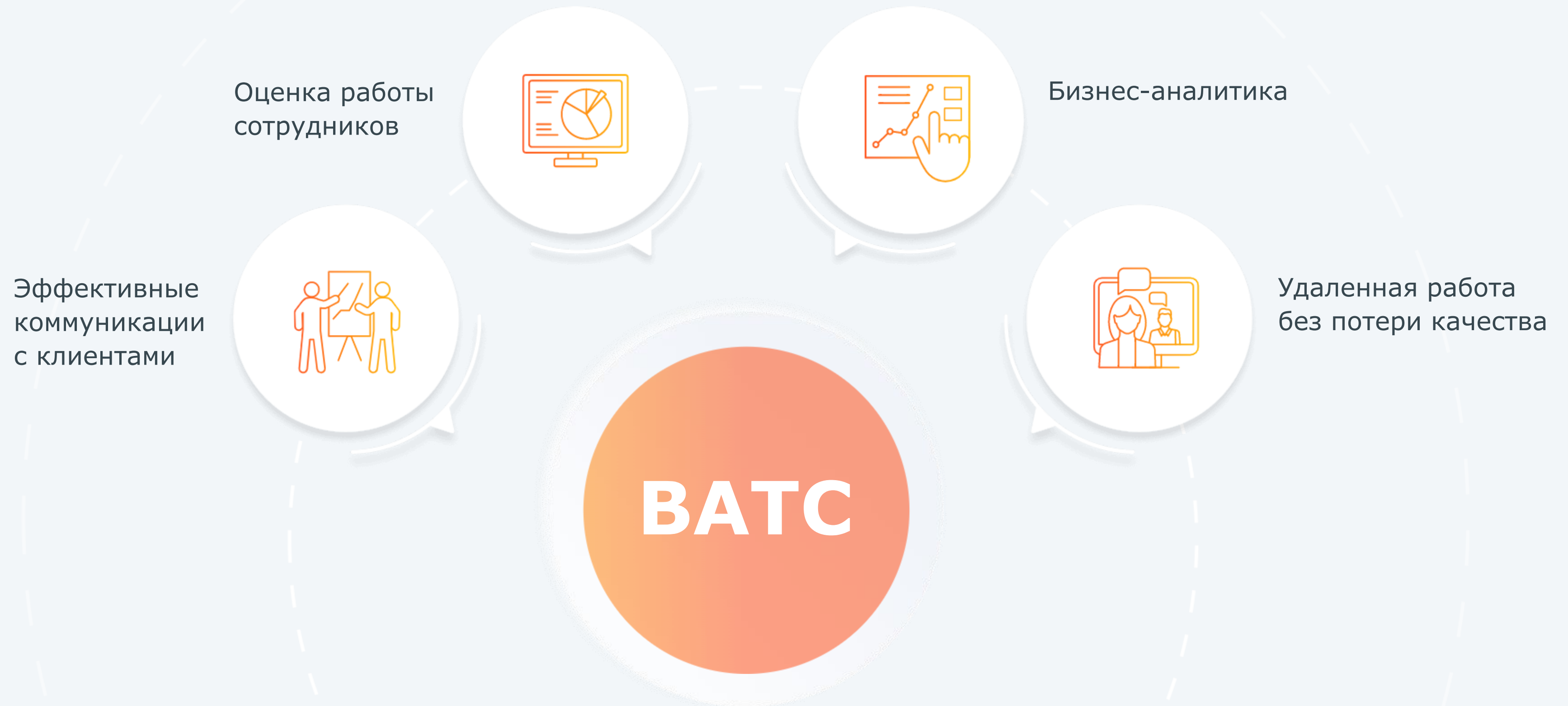
24/7

техподдержка
и обслуживание клиентов

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

** в рейтинге Market.CNews за 2022 год

Виртуальная АТС MANGO OFFICE для бизнеса это:



Инструменты для эффективных коммуникаций с клиентами



Многоканальный номер

Обработка любого потока звонков — все клиенты могут дозвониться



DEF-номер

Выглядит как мобильный номер, и клиенты думают, что звонок от частного лица. Это повышает вероятность ответа



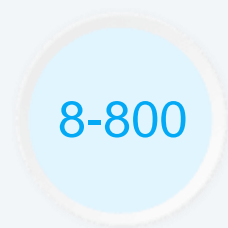
Автоперезвон по пропущенным

Автоперезвон по всем пропущенным вызовам, в том числе в голосовом меню



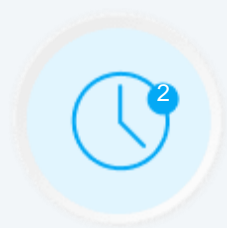
Автосекретарь

Сообщает о недоступности абонента и перенаправляет звонок на группу сотрудников со схожим функционалом



Номер 8-800

Клиенты понимают, что компания работает по всей России — значит, ей можно доверять



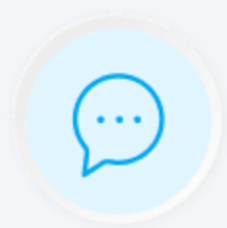
Автоинформатор о времени ожидания

Клиенты готовы ждать на линии дольше, если понимают свой номер в очереди



Голосовое меню

Выясняет цель и перенаправляет звонок в группу обзвона, на сотрудника или голосовую почту



Манго Диалоги

Оператор может обрабатывать все обращения от клиентов в одном приложении



Знакомый сотрудник

При повторном звонке трубку возьмет специалист, который сегодня уже общался с клиентом



Инструменты для оценки работы сотрудников



Оценка звонков

Сбор обратной связи от клиентов по итогу разговора по шкале от 1 до 5



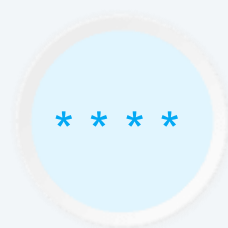
Переадресация по региону

Понятно, из какого региона поступает звонок, и можно отдать его ответственному сотруднику



Алгоритмы распределения

7 вариантов распределения звонков между операторами с учетом занятости, квалификации, истории общения с клиентом



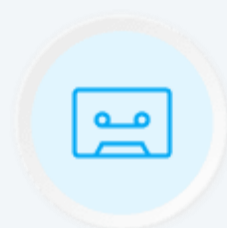
Внутренняя нумерация

Присвоение сотруднику короткого номера: звонок всегда состоится вне зависимости от того, где сейчас сотрудник и какой телефон использует



Корпоративный мессенджер

Общение в чатах (в том числе групповых), обмен файлами и проведение видеоконференций



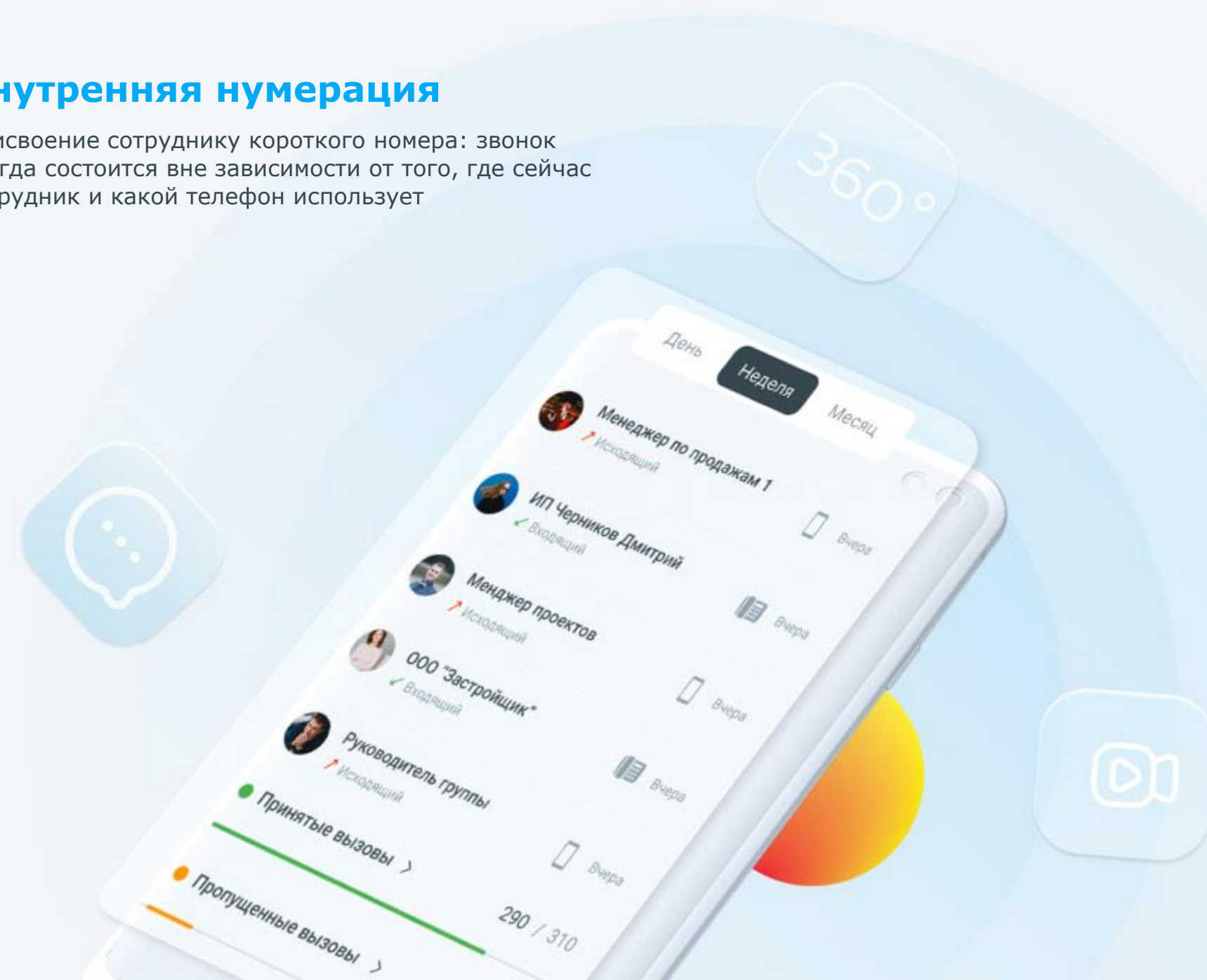
Запись разговоров

Запись, прослушивание и скачивание разговоров



Умный роутинг

Благодаря интеграции с CRM известно, кто из клиентов звонит, и можно сразу отдать звонок персональному менеджеру



Инструменты для бизнес-анализа



Wallbord

Доска мотивации в режиме реального времени формирует здоровую конкуренцию, добавляет мотивации, помогает руководителю



Статистика и мониторинг

Дает возможность оценивать операционную работу отделов по основным показателям эффективности



Отчеты «Обслуживание»

Помогают руководителям выстроить бизнес-процессы и создать систему контроля качества сервиса



Отчеты «Продажи»

Помогают руководителям компаний и отделов продаж найти новые точки роста прибыли и эффективно выстроить бизнес-процессы



Дашборд руководителя

Создает панель оценки показателей эффективности по качеству или количеству обращений, а также динамики работы рекламных каналов



Речевая аналитика

Позволяет контролировать уровень сервиса, знания сотрудников, анализировать потребности клиентов и находить точки роста



Удаленная работа без потери качества



Быстрый и удобный перевод сотрудников

Мы гарантируем качество наших сервисов и остаемся лидером рынка: подключение за 15 минут, техподдержка 24/7 и неограниченное количество пользователей



Эффективный рабочий процесс

Работа в привычном формате: подтягивание в телефонную книгу контактов из CRM, звонки из приложений одним кликом, организация видеоконференций, автоматическое распределение звонков на персональных менеджеров



Контроль работы сотрудников

Сотрудники отдела продаж или колл-центра могут работать с клиентами из дома, а руководители — видеть и контролировать работу подчиненных в режиме онлайн



Безопасность данных

При использовании технологии гибридного облака все звонки, проходящие через интернет, не будут перехвачены и прослушаны, а записи разговоров будут доступны только внутри компании



Возможности интеграций для вашего бизнеса

Интеграции — это процесс, который соединяет различные информационные системы, программное обеспечение и приложения физически или функционально, чтобы действовать как единое целое

Возможности интеграций:

Измеряйте эффективности рекламы и воронки продаж

При включении статистики звонков и данных коллтрекинга в отчеты CRM-системы становится доступна полная картина воронки продаж и работы над обращениями клиентов

Узнавайте своих клиентов

Еще до поднятия трубки сотрудник знает все о клиенте: кто именно звонит, что он покупал, на каких страницах сайта был и всю дополнительную информацию

Внедряйте коммуникации в бизнес-процессы

Все сервисы в одном: отправка SMS-сообщений, настройка персонализированных маркетинговых и триггерных рассылок по шаблонам в CRM-системе

Автоматизируйте сбор данных

Автоматический проброс данных о звонках и записях разговоров в приложении избавляет от ручного заполнения. Записи можно слушать сразу в приложении, а найти нужную легко — они уже отсортированы по лидам, тикетам или клиентам



4 Причины выбрать Виртуальную ATC MANGO OFFICE:

Возможности интеграций:

Универсальность

Любые устройства связи

Прием и отправка вызовов через SIP-телефон, смартфон (SIP, GSM), планшет, компьютер

Оmnиканальность

Голосовая связь, мультиканальный чат, видеосвязь

Любые телефонные номера

Городские во всех регионах РФ, федеральный номер 8-800, номера со *, мобильные номера (FMC и виртуальные).
Емкость до 100 каналов

Функциональность

Обновления и расширение возможностей

Запись разговоров, аналитика процессов продаж и обслуживания, речевая аналитика и потоковое распознавание, виртуальные комнаты и корпоративный мессенджер — больше 200 функций доступно в личном кабинете

Интеграции

Более 150 готовых интеграций в том числе Salesforce и Creatio и возможность подключения через API-конструктор к любым системам

Масштабируемость

Создание или объединение филиалов

Номера не привязаны к физическому расположению офиса, единая корпоративная сеть во всех регионах. Расширение аппаратной ATC через SIP Trunk

Управление данными

Интеграция с LDAP-каталогами для создания и переноса пользователей, аутентификации и управления правами

Стоимость

Отсутствие капитальных затрат

Для подключения Виртуальной ATC не требуется оборудование (кроме пользовательского). Прием, передача, хранение и резервирование данных осуществляется в собственном распределенном кластере серверов MANGO OFFICE

Отсутствие затрат на внедрение и сопровождение

Настройка службой поддержки MANGO OFFICE бесплатно

Экономия на связи

Звонки между сотрудниками из разных офисов/регионов бесплатные. Тарифы на внешние звонки выгоднее, чем у большинства локальных операторов

Как подключить Виртуальную АТС MANGO OFFICE



Самостоятельно оформить покупку [в интернет-магазине MANGO OFFICE](#) — подключение за 15 минут. Нужно только установить [приложение Mango Talker](#) для смартфона или компьютера, купить гарнитуру или IP-телефон



Оставьте заявку на Виртуальную АТС — наши специалисты проведут мини-аудит и подготовят индивидуальный проект под конкретные задачи сразу с расчетом стоимости обслуживания

i Клиентам MANGO OFFICE доступен интуитивный и легкий в использовании Личный кабинет, где можно подключить или отключить услуги и дополнительные телефонные номера, настроить сервисы, а также пополнить счет



Отраслевые кейсы

MARIO BERLUCCHI / ТОРГОВЛЯ И ECOMMERCE

Раньше:

- У магазина не было подробной аналитики спроса: какую обувь охотно покупают, а какую — нет и почему
- Не было инструментов для аналитики работы с рекламациями, вопросами доставки и возврата

Сейчас:

- Выявили типовые жалобы от клиентов и выяснили, какие модели обуви оказались наиболее проблемными в плане качества и/или колодки, что дало возможность внести коррективы в модельный ряд, сократить количество возвратов и жалоб, а значит, увеличить доходы
- После настройки и обучения системы речевой аналитики ключевым словам интернет-магазин смог выявить предпочтения клиентов и в результате эффективнее инвестировать в новые коллекции
- Руководитель клиентской поддержки видит общую картину, автоматически сформированную всего за несколько минут: поприветствовал ли менеджер покупателя, узнал ли, требуются ли ему средства для ухода за обувью, вежливо ли попрощался



Отраслевые кейсы

ГБУЗ РБ ПОЛИКЛИНИКА № 1 Г. УФА / МЕДИЦИНА



Раньше:

- Ежедневно 4 сотрудника обрабатывали около 500 звонков
- Многие пациенты не могли дозвониться по причине занятости линии телефонной связи
- Не было контроля работы сотрудников с телефонными обращениями пациентов

i Было важно достигнуть цели быстро, без расширения штата и капитальных расходов на построение новой инфраструктуры

Сейчас:

- Сократили время ожидания на линии благодаря распределению сразу на нескольких сотрудников
- Для проработки спорных ситуаций с пациентами или уточнения информации по записи на прием применили запись и прослушивание разговоров
- Определили пиковые часы звонков, что позволило снизить количество потерянных вызовов
- Теперь определяется причина звонка в поликлинику и при необходимости вызовы переводятся на удержание до ожидания ответа освободившегося специалиста
- Пациенты не «висят» на линии, а знают, что их звонок принят и время ожидания до связи со специалистом минимально



С нами уже

Цифровые сервисы



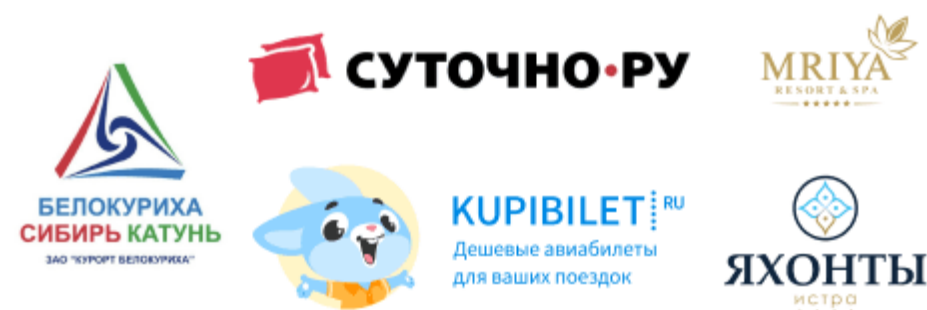
ROBOKASSA



Е-сom и розница



Отдых и туризм



Производство



Образование



Финансовый сектор



Сделано в России 🇷🇺

Все программное обеспечение MANGO OFFICE является собственной разработкой.
Продукты и сервисы включены в [реестр российского программного обеспечения](#)

Сервисы MANGO OFFICE



Виртуальная АТС

позволяет организовать телефонную связь с клиентами и внутреннюю связь в компании



Гибридное облако

обеспечивает информационную безопасность для клиентской базы



Речевая аналитика

автоматически распознает разговоры сотрудников, отслеживает соблюдение скриптов и контролирует качество работы администраторов



Контакт-центр и роботы

создают под ключ облачный колл-центр или общественную приемную, автоматизируют линию по обслуживанию клиентов



Интеграция связи и CRM

автоматизирует работу с текущей базой клиентов



Колтрекинг

определяет источники обращения клиентов



Mango Talker

позволяет проводить видеоконференции с коллегами и дает возможность принимать обращения клиентов из чата на сайте, из мессенджеров и групп компании в соцсетях

Интерактивная витрина



Виртуальная АТС



Контакт-центр



Голосовое управление



Гибридное облако



Колтрекинг



Сделки



Речевая аналитика



Контроль качества



Личный кабинет



Интеграции



Mango Talker

