



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Неочевидные проблемы в воронке – найти и обезвредить



НИКОЛАЙ БАБКИН

Евангелист Контакт-центр MANGO OFFICE

8 (800) 555 5520

О компании

20 ЛЕТ

УСПЕШНОЙ ИСТОРИИ

55 000

КОМПАНИЙ-КЛИЕНТОВ

40%

ДОЛЯ РЫНКА

86 ГОРОДОВ

РОССИИ – 40 % ДОЛЯ РЫНКА

99.99%

ПОКАЗАТЕЛЬ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ СЕРВИСОВ

Кейсы 5000 клиентов

Лабиринт

ГЕМОТЕСТ

Яндекс  Еда

skyeng

 **SUSHI
MASTER**

 **KomfortBT.ru**
умный гипермаркет

 **ЮГОРИЯ**
ГОСУДАРСТВЕННАЯ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

vegopharm 


С Е Т Ъ С А Н А Т О Р И Е В
«КУРОРТ БЕЛОКУРИХА»
БЕЛОКУРИХА СИБИРЬ КАТУНЬ


**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**


**ПИК
ПРО**


ЛОГИСТИКА
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ
IML

Работайте с клиентом на каждом этапе воронки!

ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

заинтересованные покупатели

1

ЖЕЛАНИЕ КУПИТЬ

обсуждение цены с покупателями

2

ПОКУПКА

покупатели оплатившие товар

3

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА

информирование покупателя

4

ПОВТОРНАЯ ПОКУПКА

лояльные покупатели

5



1 ЭТАП

Заинтересованность

Изучая сайт, пользователи не всегда находят ответов на свои вопросы. Возможность связаться по телефону не заинтересует тех, у кого нет времени или возможности набирать номер компании, ждать ответа или обсуждать тему вслух



Используйте все каналы



Яндекс.Диалоги

Дают возможность связаться с консультантом еще до перехода на сайт



Чат на сайте

Помогает получить мгновенную консультацию специалиста без телефонного звонка, где и когда угодно, с возможностью параллельно с разговором изучать сайт



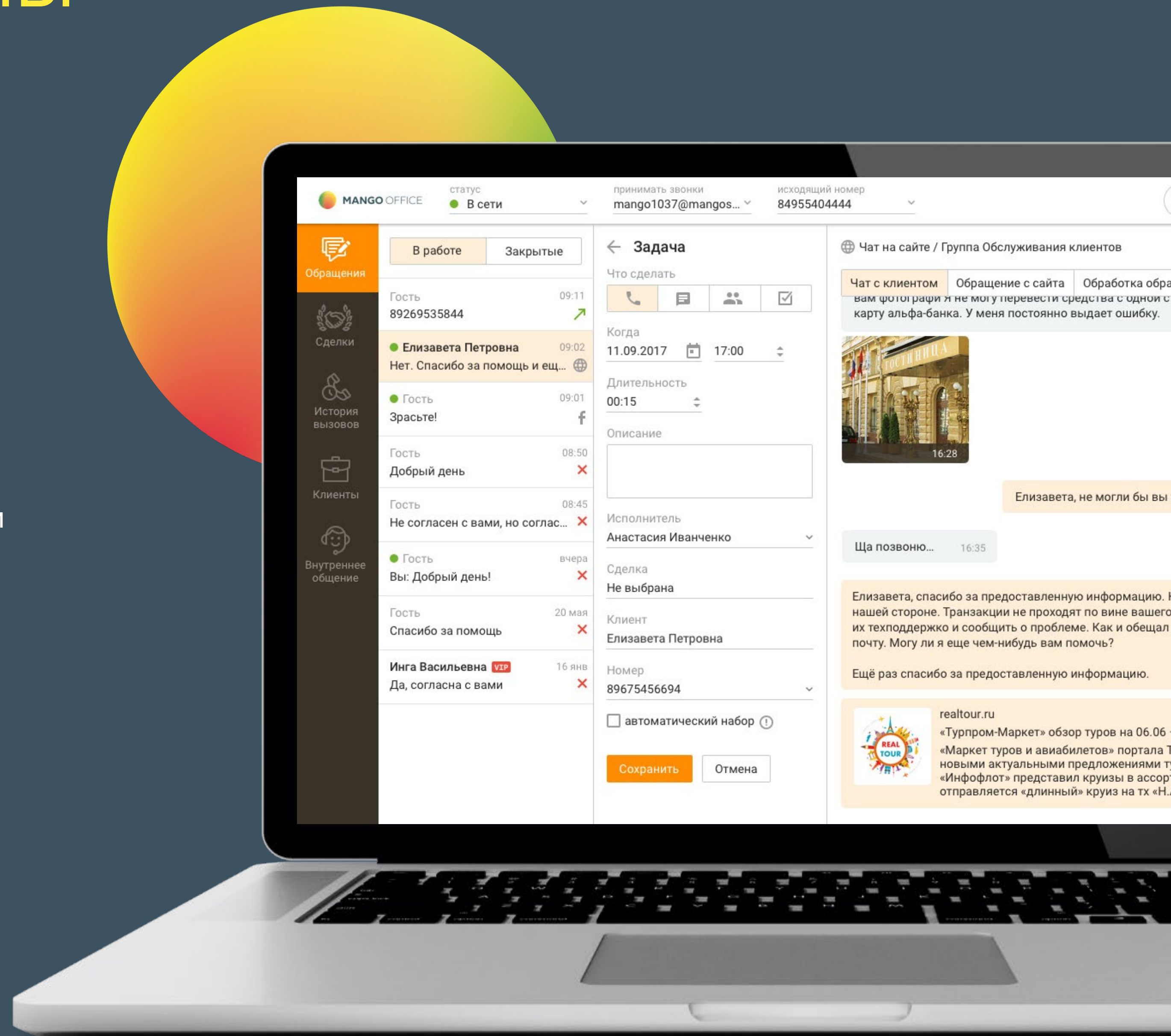
Мессенджеры и социальные сети

Вам могут писать там, где пользователям удобно.



Виджеты обратного звонка

Позволяют заказать звонок в удобное для пользователя время, если сейчас он не может говорить



Внедрите единые стандарты обслуживания



Обработка звонков
и текстовых обращений
в одном интерфейсе























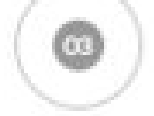



Единая очередь
обращений по всем
каналам



Единая история
обращений клиента
по всем каналам

Все обращения в одном окне

-  Facebook
-  В контакте
-  Telegram
-  WhatsApp
-  Viber
-  АВИТО
-  Яндекс.Диалоги
-  Чат на сайте
-  Звонки
-  Звонки с сайта
-  Заказ обратного звонка

Информация	Контакты	Задачи и обращения	Сделки
Задачи	Начало чата	26.04.2018 11:58	
 Сегодня 15:00 Перезвонить и уточнить... Анастасия Волочкова	Тема обращения	Кредитная карта. Оформление 	
Обращения	Комментарий	Нет 	
 В работе 	Сотрудник	Анастасия Шумакова	
 сегодня 09:56 Ошибка перевода Иван Громов	Длительность общения	15:23	
 13.09.2017 10:00 Кредитная карта оформ... Анастасия Волочкова			
 11.09.2017 14:00 Ошибка перевода Анастасия Волочкова			
 09.09.2017 13:00 Заказ обратного звонка Анастасия Волочкова			
Загрузить еще			
		Пт, 24 апреля	
		Добрый день 11:58	
		Анастасия, добрый день. Меня зовут Дарья. Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы. Чем я могу вам помочь?  11:59	
		Дарья, привет. Посмотрите мою историю переводов 12:05	
		Одну минуту  12:06	
		Яхункин Денис оценил(а) оператора 	
Закреть			Контакт создан 10.05.2015

2 ЭТАП

Желание купить

Потенциальный клиент не будет ждать. Если клиент не сможет вам дозвониться или ему придется слишком долго ждать на линии — он повесит трубку. И вы его потеряете.



Не заставляйте клиентов ждать



Все звонки и обращения 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



Ваши сотрудники гарантировано перезвонят клиенту



Получают уведомления о всех пропущенных вызовах.



Видят вызовы, по которым начали перезванивать коллеги и по которым никто еще не звонил.



Руководитель оценивает сотрудников по скорости перезвона и количеству попыток.

The screenshot displays the MANGO OFFICE web interface. At the top, there's a navigation bar with 'История вызовов', 'Обслуживание входящих вызовов', and 'Пропущенные вызовы'. A sidebar on the left contains icons for Dashboard, Обращения, Сделки, Сотрудники, История вызовов, Клиенты, Статистика, Исходящий обзвон, Скрипты, and Внутреннее общение. The main content area shows a call history table with columns for 'Когда пропустили', 'Статус', 'Время', 'Участники', and 'Статус'. A pop-up window titled 'Все звонки 89269535844' provides a detailed view of call attempts, including times and participant names. A legend on the left of the pop-up identifies call statuses: 'Не перезвонили' (red), 'Не дозвонили' (grey), 'Отменили' (yellow), 'Перезвонили' (green), and 'Клиент дозвонился' (blue). A bar chart on the right shows the average number of call attempts per employee, with a legend indicating 'среднее' (average) and '5'.

Время	Участники	Статус
17.09.2018 18:30:15	Питер поддержка	Пропущенный
17.09.2018 18:31:25	Анастасия Шумакова	Номер недоступен
17.09.2018 18:32:58	Костарев Александр	Номер недоступен
17.09.2018 18:49:01	Юлия	Клиент не взял трубку
17.09.2018 19:02:15	Анастасия Шумакова	Занято
17.09.2018 19:05:08	Кредитный отдел, Питер поддеж...	Пропущенный
17.09.2018 19:30:29	Константин Константинопольс...	Занято
17.09.2018 19:32:58	Югов Кирилл	Занято
17.09.2018 19:05:08	Анастасия Шумакова	Перезвонили

Выясните и устраните причины пропуска вызовов и обращений



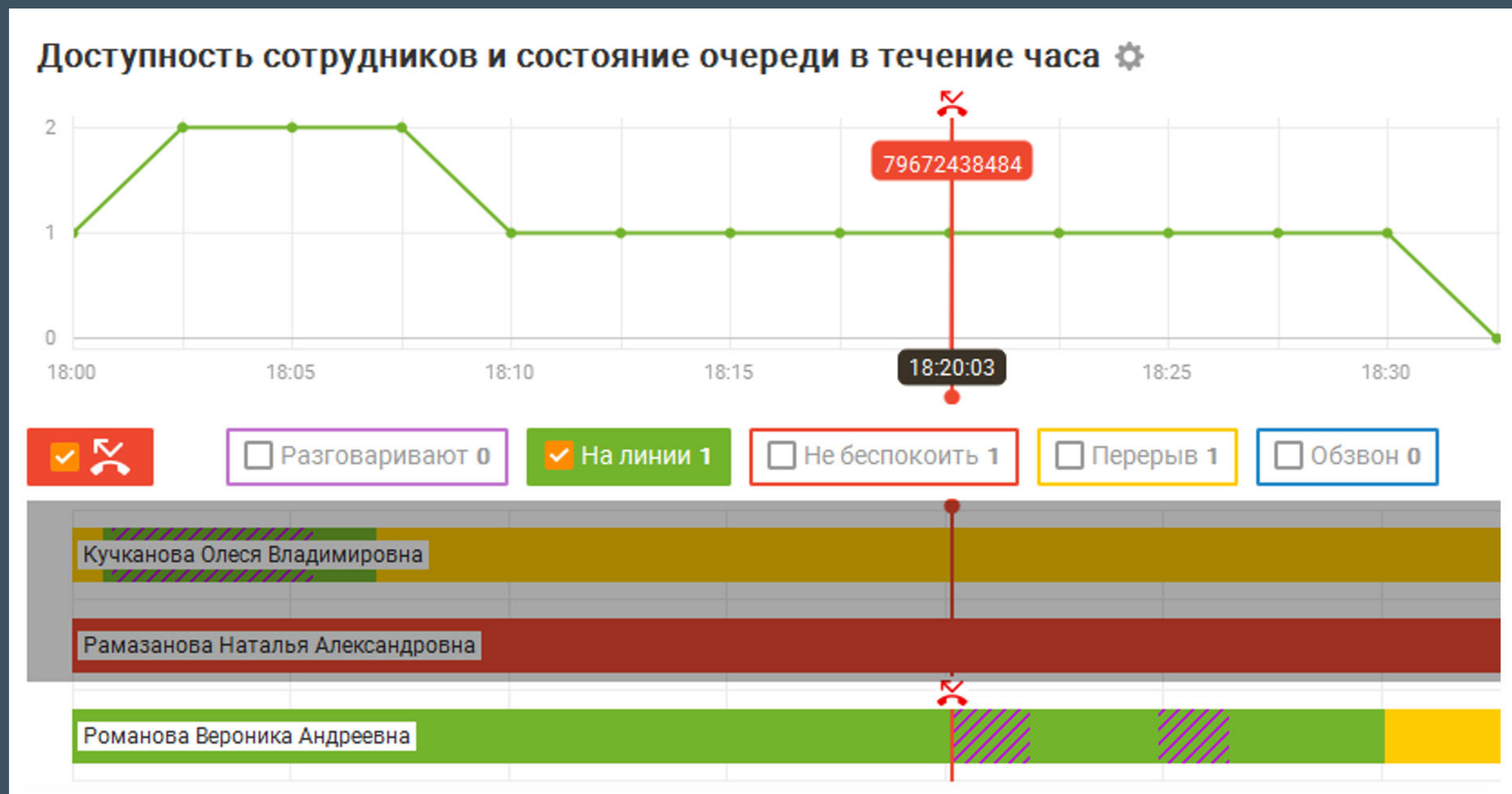
Сколько клиентов обратилось сегодня/ вчера/ на прошлой неделе



Чем были заняты сотрудники, когда пропустили обращение



Планирование работы сотрудников исходя из реальной нагрузки



3 ЭТАП

Покупка

Менеджеры хорошо разбираются в товаре, но плохо продают. Не знают и не выявляют потребности клиента.

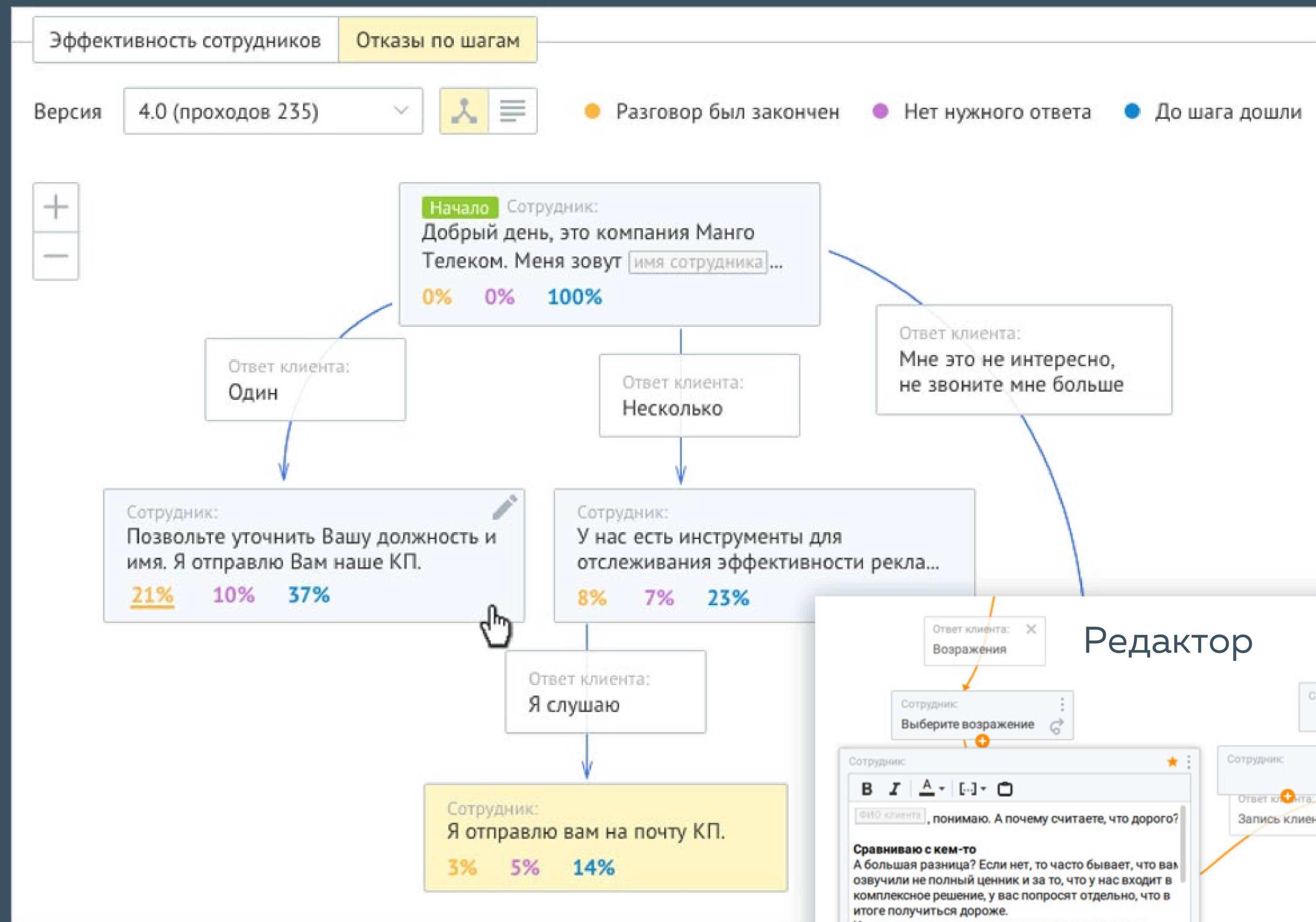


Внедрите скрипт продаж

Менеджеры следуют заданному сценарию продаж






Существенное сокращение времени адаптации новых сотрудников

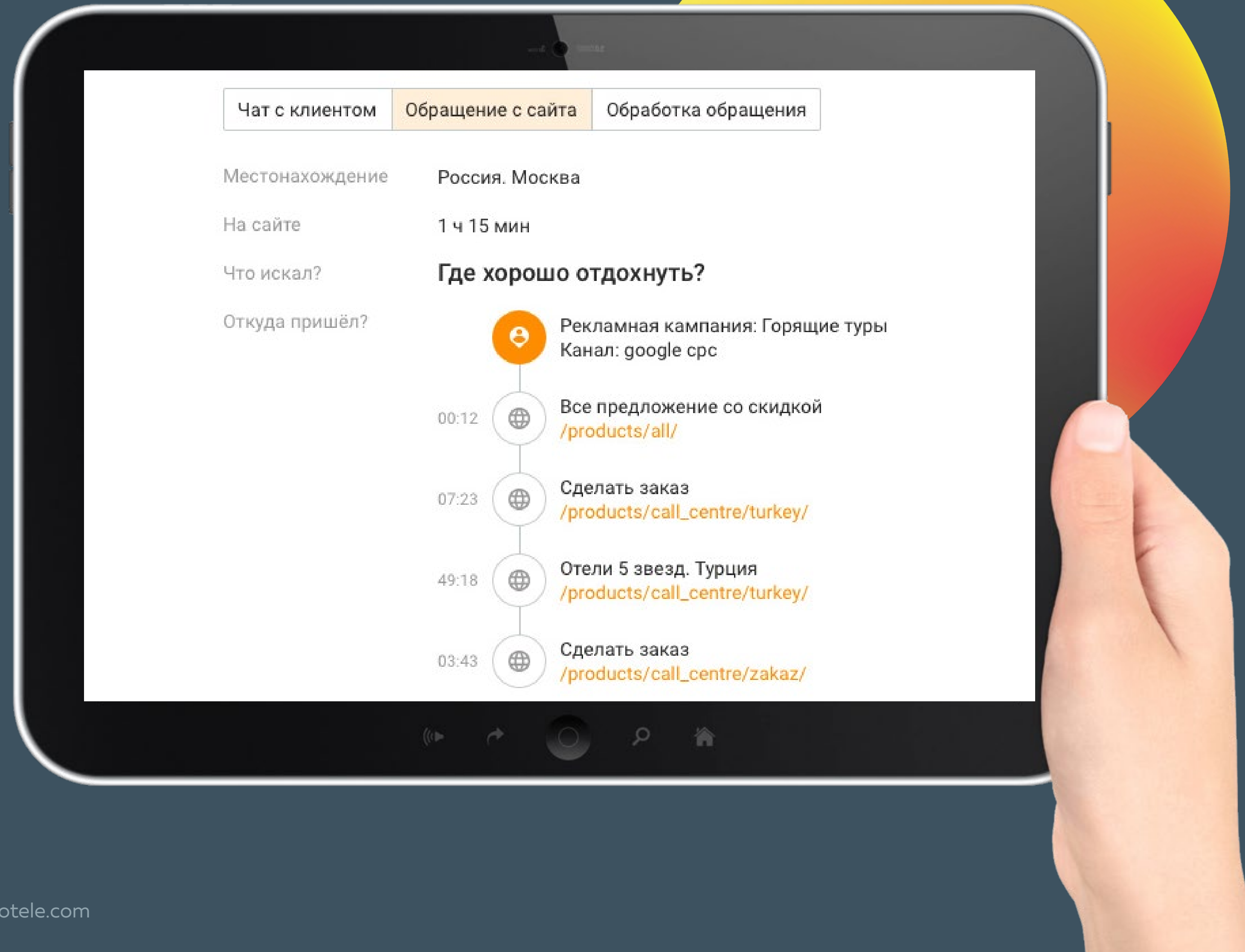
У руководителя прозрачная картина об этапах и причинах отказа



Информация о клиенте до начала разговора

Менеджеру поступает звонок клиента, а он уже знает:

-  Из какого города клиент
-  По какому запросу он вас нашел
-  С какой рекламы пришел
-  Какие страницы на сайте смотрел
-  С какой страницы сейчас звонит



4 ЭТАП

Выполнение заказа

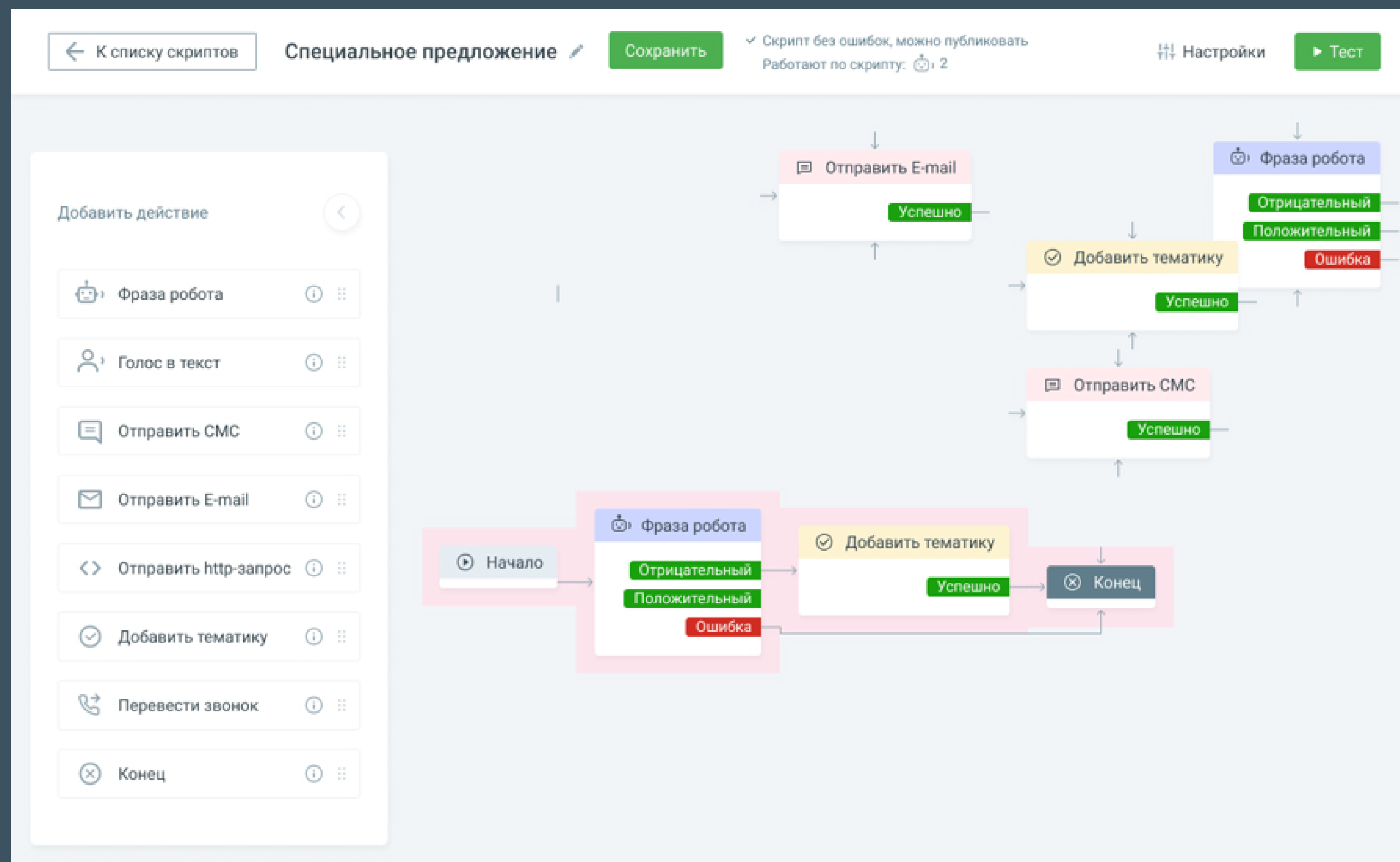
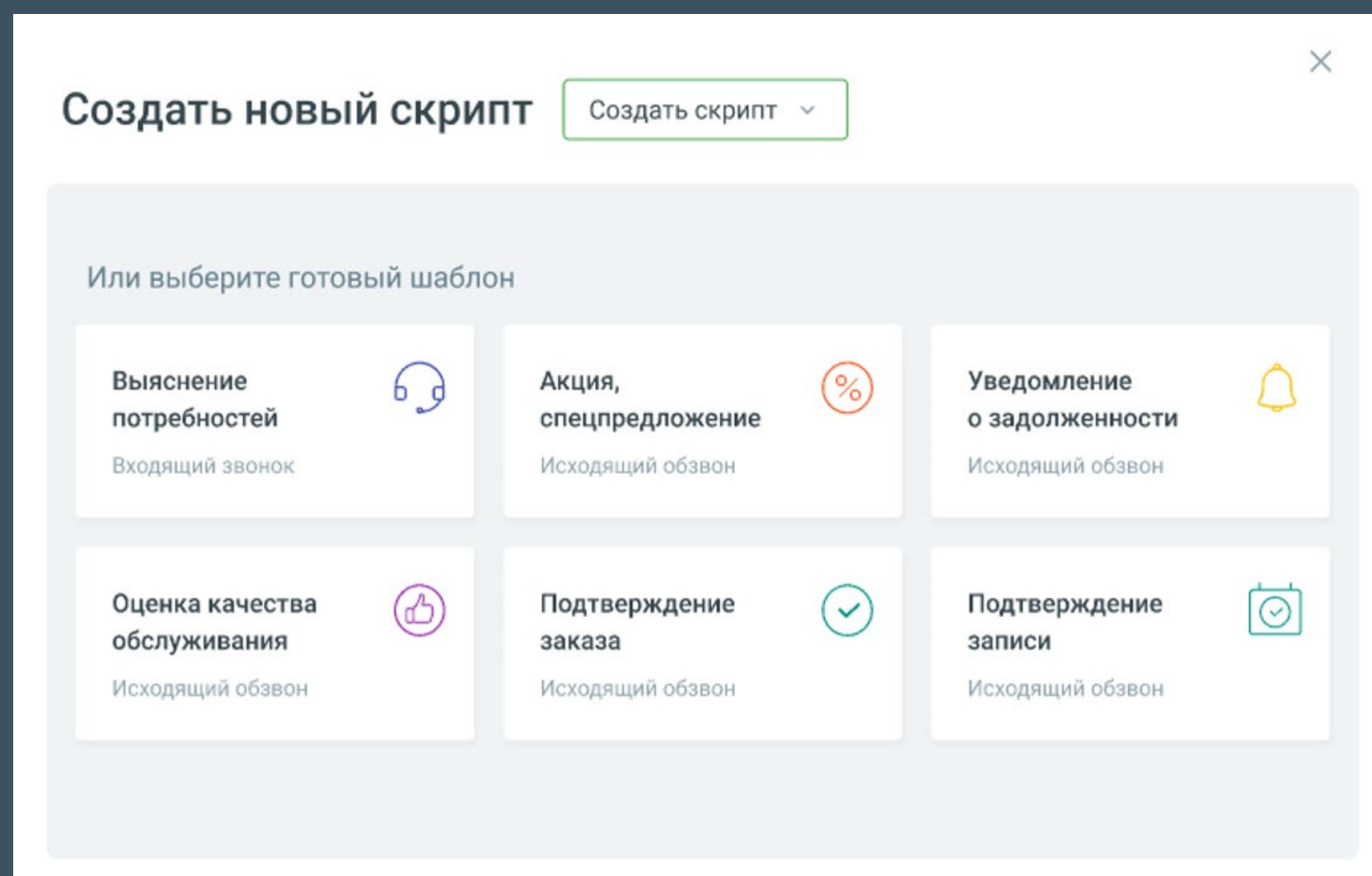
Если вы не подтвердите клиенту заказ, время доставки или не напомните о записи, он точно о нем забудет.



Автоматические уведомления обо всех изменениях статуса заказа

С помощью открытого API или готовой Интеграции с вашей CRM вы поставите задачу роботу.

Он позвонит вашему клиенту и проинформирует о статусе заказа.



Используйте разные каналы для уведомления клиентов



69% россиян используют WhatsApp



96-99% открывают сообщения в WhatsApp



1-3 мин. средняя скорость реакции на сообщения в WhatsApp

Выберите шаблон

Проверьте текст сообщения

Уважаемый клиент, . Спасибо вам за регистрацию на нашем вебинаре.
Напоминаем, что он состоится .

[Настроить заполнение данных](#)

Шаблоны WhatsApp HSM

- ACCOUNT_UPDATE
 - rus_service_activating1 - Русс...
- ALERT_UPDATE
 - allertnew2 - Русский
 - allertnew - Русский
- PERSONAL_FINANCE_UPDATE
 - personal_finance_update_day...
- RESERVATION_UPDATE
 - webinar - Русский

Укажите поля для сопоставления ?

Переменная	Сопоставление	Подсказка
{{1}}	<input type="text" value="ФИО"/>	
{{2}}	<input type="text" value="Организация"/>	

Предпросмотр сообщения

Уважаемый клиент, . Спасибо вам за регистрацию на нашем вебинаре. Напоминаем, что он состоится .



5 ЭТАП

Повторная покупка

Повторная покупка зависит от того как клиента обслужили первый раз. Нельзя прослушать и оценить все разговоры сотрудников.



Отбор звонков для прослушивания



Система подсветит разговоры сотрудников, которые получили низкие оценки со стороны клиентов.



Речевая аналитика автоматически распознает и классифицирует разговоры клиентов по ключевым словам.

The screenshot displays the MANGO OFFICE web interface for call evaluation. The main section is titled "Оценка обращений" (Call Evaluation). It includes a navigation bar with "Оценка обращений", "Динамика оценок", and "Настройки". Below the navigation bar, there are filters for "Текущий день", "Группа сотрудников", "Сотрудники: Все", and "Длительность вызова". A search bar with "Поиск" and "Найти" is also present. A "Ключевые слова в разговорах" section allows for additional filtering. The interface features three main data visualization components: 1. "Оценка" (Evaluation) donut chart showing 487 total calls, broken down by score ranges: 0.0-0.2 (20), 0.2-0.4 (12), 0.4-0.6 (5), 0.6-0.8 (27), 0.8-1.0 (192), and Без оценки (208). 2. "Разговоров оценено" (Calls evaluated) bar chart showing evaluation counts for employees: Машкова И.В. (0/59), Петров П.А. (0/68), Рязанцев В.Р. (6/32), Шумихин Т.П. (5/30), Шумихин Т.П. (11/30), and Шухова Е.С. (28/78). 3. "Автоматические тематики" (Automatic topics) bar chart showing counts for various topics: Стоп слова (56), Новая акция 1 (50), Новая акция 2 (32), Новая акция 3 (8), Новая акция 4 (7), and Новая акция 5 (5). Below these charts is a table of call records with columns: Тип, Начало вызова, Длит..., Кто звонил, Кому звонил, Оценка клиента, Оценка контролера, Автоматические тематики, and Заметка. The table shows several call records with their respective details and evaluation scores. At the bottom, there is a "Скачать" button and pagination information: "Всего 19915", "1 2 3 ... 1843", and "На страницу: 50".

Оценка качества по чек-листу



Оценка качества по чек-листу – это самый простой способ найти слабые места в работе менеджеров

Тип...	Начало разговора	Длит...	Кто звонил	Кому звонил	Оценка клиента	Оценка контролера	Распознанные тематики	Заметка
	25.10.2019 12:54	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Отлично	Оценить	Акция Новый Год, Акц...	Клиент просил пе...
	25.10.2019 12:54	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Ужасно	Оценить	Акция Новый Год, Акц...	Клиент перепута...
	25.10.2019 12:54	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Очень плохо	0,29	Акция Новый Год, Акц...	Перепутаны док...
	25.10.2019 12:54	00:45	Петров Алексан...	Игоренко П.В	Отлично	0,79	Акция Новый Год, Акц...	Потерян паспорт

Начало разговора: 11.02.2019 13:45:40
Кто звонил: Петров Александр
Кому звонил: Игорь Шувалов
00:28 / 00:45 x2 HQ

Бланк оценки название тестовое

Критерий	Оценка	Комментарий
Установление контакта (4/6)		
Поздоровался *	4	Поздоровался не сразу, клиент н...
Представился *	2	Не представился по имени
Четко назвал компанию	7	
Первая фраза контакта 5-8 слов	6	
Указал примерное время разговора *		Добавьте комментарий
Поинтересовался, насколько удобно общаться		
Презентация (0/10)		
Аргументы основаны на потребностях Клиента		
Использует связку свойство-выгода		Описание того, как оценивать именно по этому вопросу. Для каждого вопроса можно добавить своё пояснение.
Вовлечение Клиента в процесс *		

Оценка клиента: Плохо
Оценил: Марков Виталий
Бланк оценки: Название бланка оценки
Время прослушивания: 00:29:54
Оценка контролера: 0,29
Изменено 12.02.2019 в 17:28

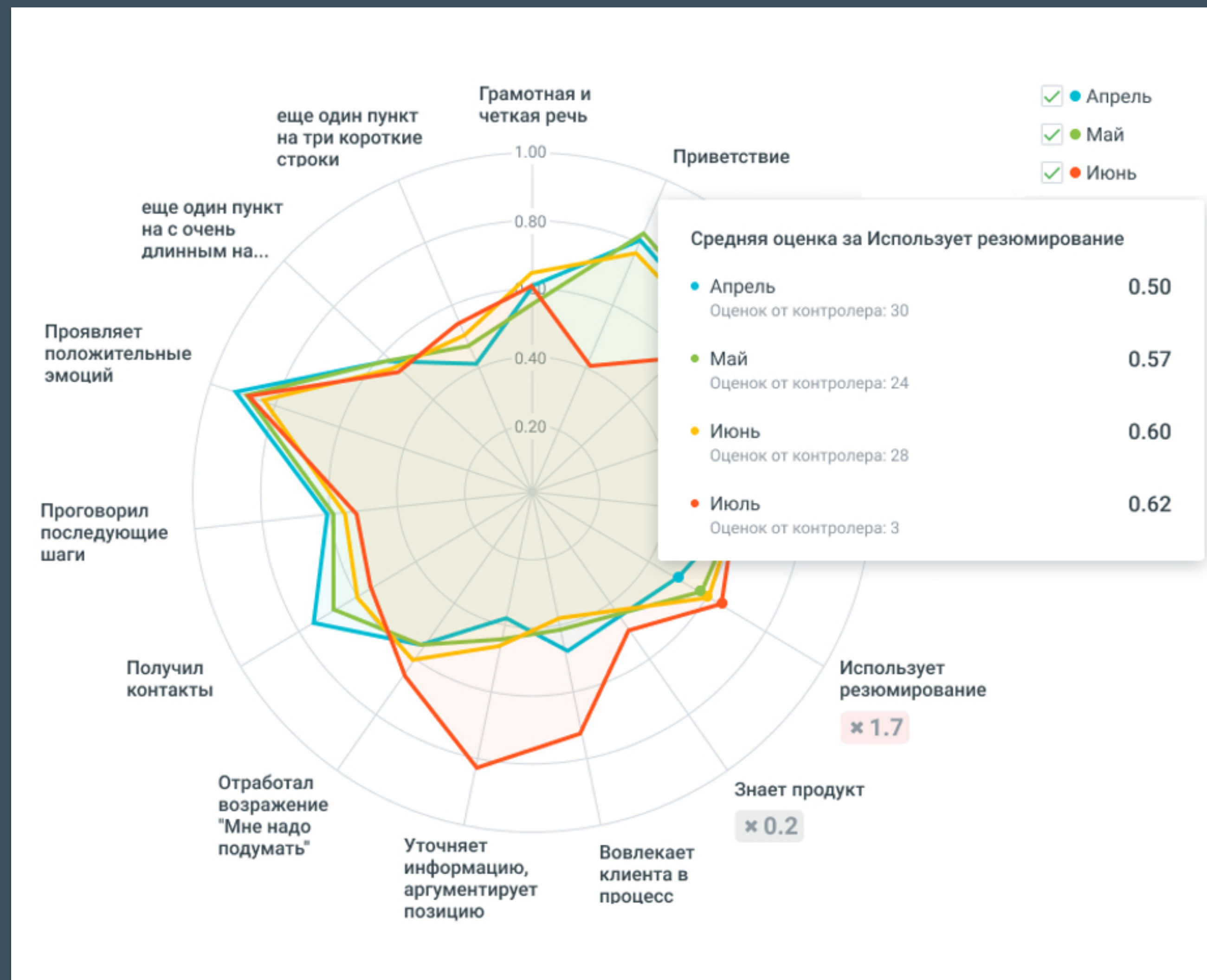
Сохранить Отменить Результат: 0,82 Сохранить и продолжить

Анализ результатов

★ Корреляция оценок со стороны руководителя и со стороны клиентов

▮ Сильные и слабые стороны каждого менеджера по заданным критериям оценок

👥 Оценка улучшения работы сотрудников по результатам тренингов, самостоятельной работы



Работайте с клиентом на каждом этапе воронки!

ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

заинтересованные покупатели

1

ЖЕЛАНИЕ КУПИТЬ

обсуждение цены с покупателями

2

ПОКУПКА

покупатели оплатившие товар

3

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА

информирование покупателя

4

ПОВТОРНАЯ ПОКУПКА

лояльные покупатели

5





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

☎ 8 800 555 55 22

✉ mango@mangotele.com

🌐 mango-office.ru

Спасибо за внимание

Вопросы можно задать в чате.
Будем рады обратной связи.

