

ТРЕНДЫ БУДУЩЕГО:

ИНСТРУМЕНТЫ
ДЛЯ РОСТА ПРОДАЖ
E-COMMERCE



Александр Воронкин

Руководитель направления комплексных
решений MANGO OFFICE



О компании

55 тыс.
компаний-клиентов

21
год на рынке

99,9%
отказоустойчивость

100
городов в России

24/7
техподдержка

№ 1*
на рынке
виртуальных АТС

300
разработчиков
в команде

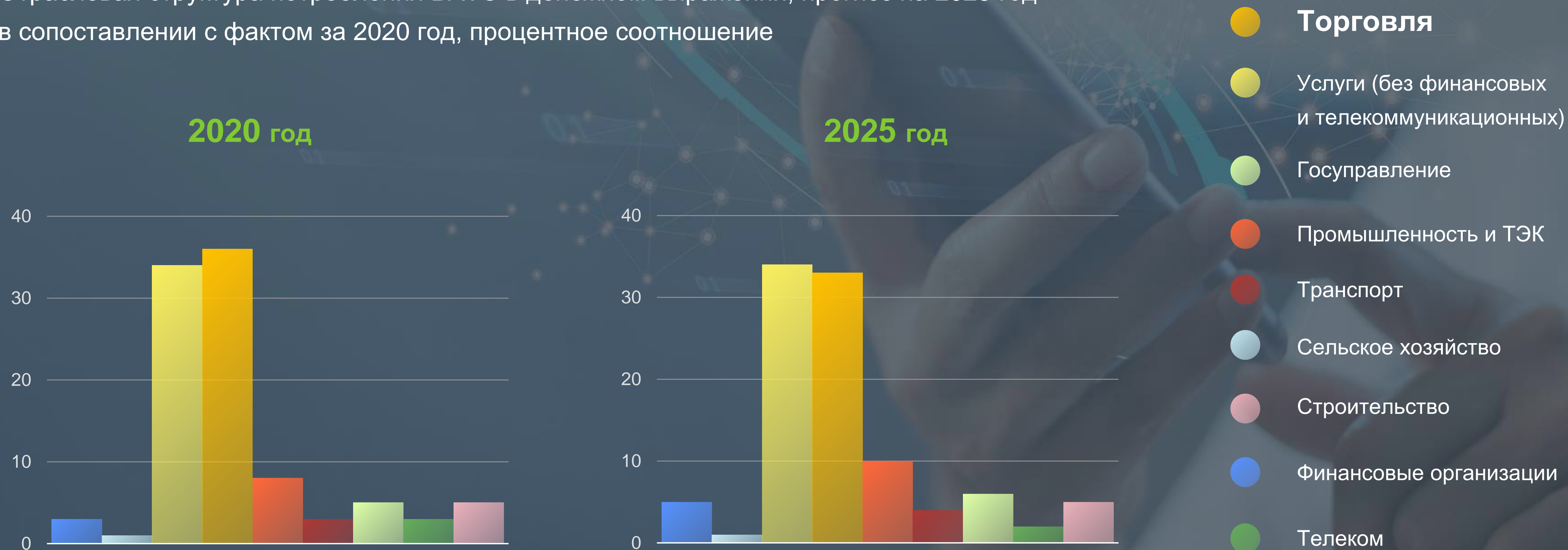
4 млн
звонков в день совершают
наши клиенты

MANGO OFFICE — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка виртуальных АТС

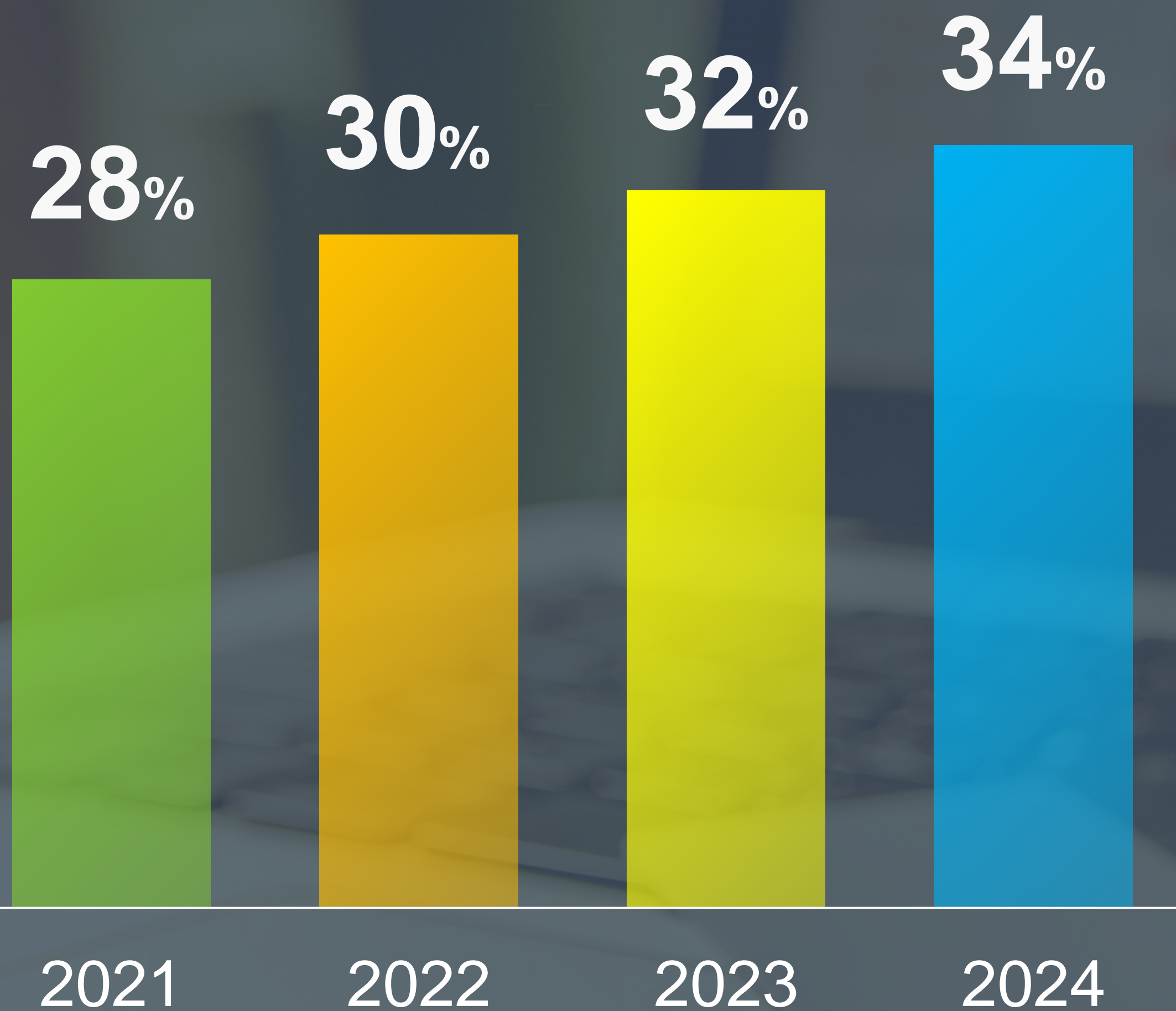
Компания создает технологичные продукты для отраслей реального сектора экономики. В продуктовой линейке MANGO OFFICE более 100 решений класса Unified Communications

Торговля — лидер по объему использования инструментов облачной телефонии

Отраслевая структура потребления ВАС в денежном выражении, прогноз на 2025 год в сопоставлении с фактом за 2020 год, процентное соотношение



Рост рынка в ближайшие 4 года



10%

от общего оборота ритейла превысила впервые онлайн-торговля в 2020 году

78%

рост количества заказов в интернет-магазинах и на маркетплейсах. В денежном выражении рынок вырос на **47%**

Тренд на импортозамещение



Сделано в России

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



Безопасность данных

- Серверное оборудование размещено на российских площадках, имеющих Tier III с соответствующими сертификатами безопасности и бесперебойности
- Все работы и меры по обеспечению информационной безопасности проводятся в соответствии с российскими стандартами и лучшими мировыми практиками



Расширенный функционал

- Комплексные решения для нестандартных проектов. Возможность доработки под нужный функционал
- Продукты напрямую интегрируются с российскими CRM-системами (1С, Битрикс24, amoCRM и др.)

Тренд на автоматизацию и экосистемы

- ✓ Упрощение цикла покупки
- ✓ Интеграции всех существующих систем
- ✓ Профессиональные решения для кол-центров
- ✓ Омниканальность и статистика по каналам
- ✓ История всех клиентских обращений в CRM

- ✓ SMS и email-рассылки с целью допродаж
- ✓ Оптимизация ФОТ
- ✓ Использование роботов
- ✓ Геймификация в работе



Тренд на Digital IQ

✓ Тотальная цифровизация

✓ MarTech — стандарт отрасли

✓ Детальная аналитика

✓ NPS и CSI

✓ Анализ звонков на всех этапах общения с клиентом

✓ BI-системы для анализа данных



Кейсы наших клиентов: интернет-магазин «1000 печей»



Как было

- Текущая телефония не позволяла настроить сквозную интеграцию с CRM
- Не было возможности реализовать
 - омниканальность
 - запись разговоров
 - подключение дополнительных сервисов
- Отсутствовал контроль сотрудников по показателям KPI



Как стало

- ✓ Появилась возможность охвата всей России благодаря внедрению решений MANGO OFFICE
- ✓ Появилась запись разговоров, интеграция с CRM и возможность отслеживать KPI сотрудников
- ✓ Проведен анализ упущенной выгоды и оптимизирована логистика (с помощью речевой аналитики)

Кейсы наших клиентов: интернет-магазин электроники и бытовой техники (входит в ТОП 10 РФ)



Как было

- Была «коробочная» АТС дорогая в обслуживании и обновлении
- Не было интеграции с Retail CRM
- Отсутствовал контроль сотрудников по показателям KPI
- Не было понимания эффективности рекламных кампаний



Как стало

- ✓ Внедрены решения MANGO OFFICE, в том числе Martech + обучение руководителей
- ✓ Доработаны отчеты под клиента
- ✓ Внедрены Роботы
- ✓ Появилась возможность в режиме онлайн отслеживать метрики выполнения сотрудниками KPI

ТЕХНОЛОГИИ ДОСТИЖЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

Партнерская программа

Виртуальная АТС

Mango Talker

Martech

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Коллтрекинг

Контроль качества

Роботы

Контакт-центр

Сделки

Речевая аналитика

Интеграции

Гибридное облако

Приглашаем посетить интерактивную экскурсию по продуктам MANGO OFFICE (ссылка в QR-коде)





8 800 555 55 22

mango@mangotele.com

mango-office.ru

Спасибо за внимание!

Будем рады сотрудничеству!



Александр Воронкин

Руководитель направления комплексных решений MANGO OFFICE