



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Коммуникации с клиентами:

новые требования рынка. Что нужно иметь в инвентаре в 2019 году?

MANGO OFFICE, 2019

Возможности интегрированного решения MANGO OFFICE



Решений много, но без чего не обойтись уже сейчас?



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22 mango-office.ru mango@mangotele.com

Ключевые этапы привлечения клиента



Ключевые этапы привлечения клиента



Какая реклама приводит клиентов?



Google

Объявление



Ваш сайт
8(495) 789-45-61



Яндекс

Объявление 1



Ваш сайт
8(495) 123-00-77



Яндекс

Объявление 2



Ваш сайт
8-800-555-22-22



facebook.

Пост



Виджет на сайт



criteo

Баннер



Регистрация



Реклама на радио



*5555



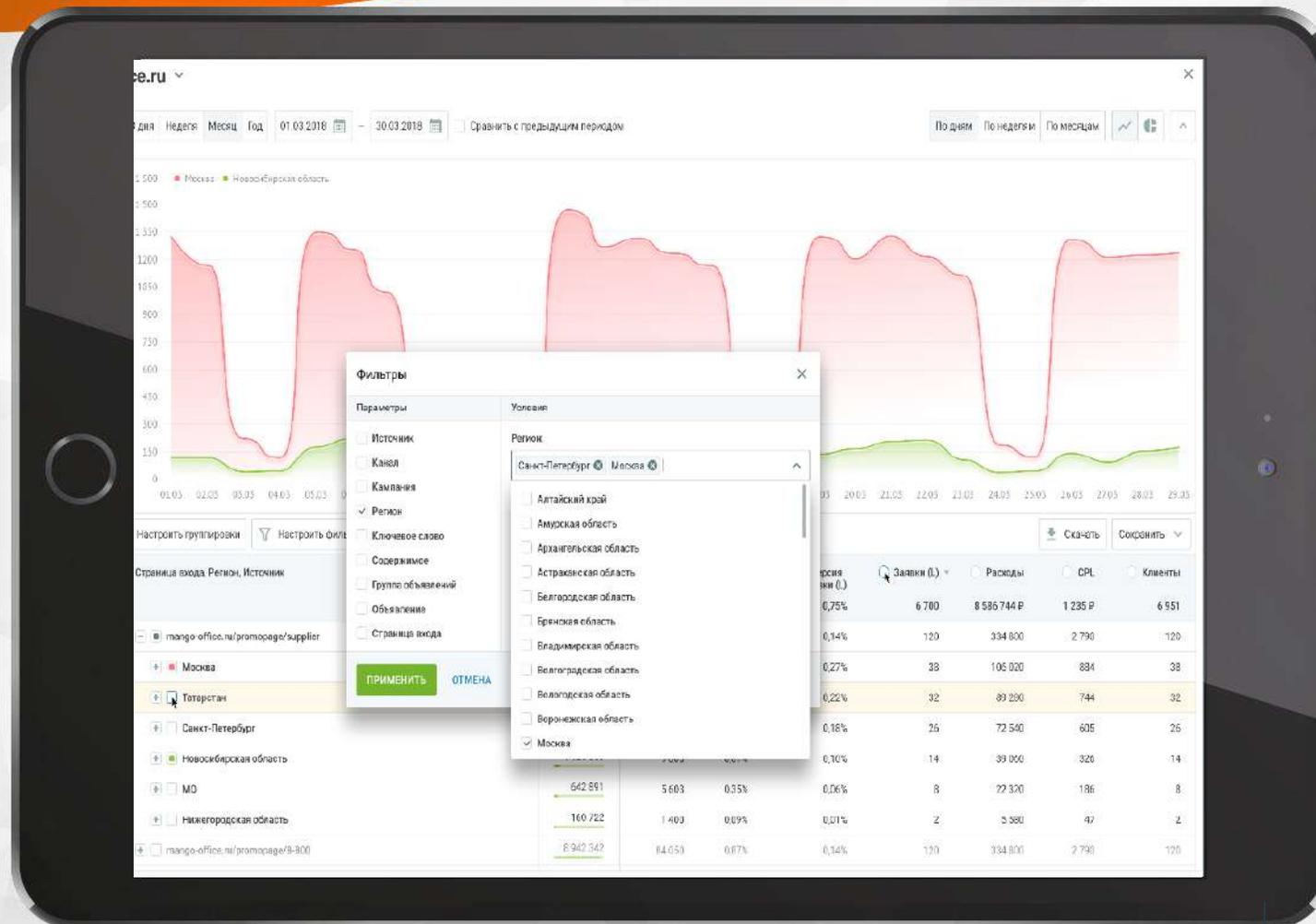
MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22 mango-office.ru mango@mangotele.com

Типовые показатели ДКТ для оптимизации медиаплана

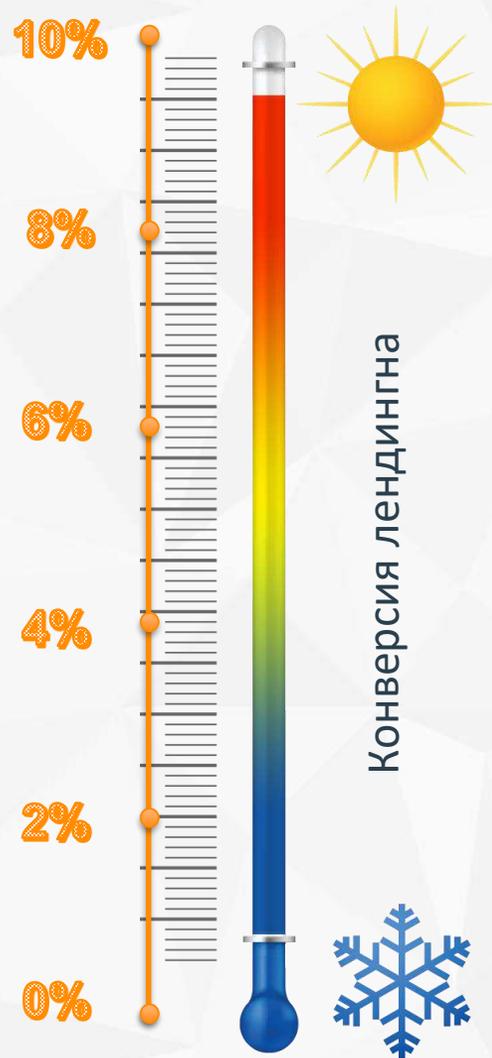
- количество показов рекламных объявлений/ баннеров;
- расход по данному каналу/площадке/РК/объявлению/рекламной компании/креативу/визуалу/посылу
- количество уникальных звонков;
- количество заявок с сайта через различные каналы конверсии;
- общее количество лидов, и как оно изменяется с течением времени (разгон-угасание);
- CPL (стоимость привлечения лида);
- и другое.



Ключевые этапы привлечения клиента



Каналы обращений для клиента



- ✓ Лидогенератор (25 сек)
- ✓ Онлайн чат на сайте
- ✓ Обратный звонок
- ✓ Онлайн звонок
- ✓ Федеральный 8-800
- ✓ Номер типа *5555 (моб. сайт)
- ✓ “Местный” городской номер
- ✓ Многоканальный городской номер
- ✓ Форма обратной связи (заявка)

Помощник для нерешительных и скромных
Приватность, текст (Gen.YZ, соц.сети, мессенджеры)

Экономия, удобство

Простота, приватность, нет затрат

24/7, масштаб компании, экономия

Простота набора, запоминаемость, экономия

Чувство защищенности

Солидность, доверие, но затраты



Причины потери звонков



Любой сотрудник



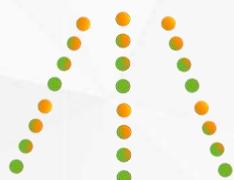
НЕ ТЕ СОТРУДНИКИ



- Нестандартные ответы
- Переводы звонков
- Много ненужной суеты



Секретарь



ОЧЕРЕДЬ



- Нужен спец. сотрудник
- Возможны очереди
- Клиент объясняет 2 раза



Меню IVR



- + Быстро и в нужного адресата
- + С учетом времени и загруженности
- + По заданным критериям
- + Сбор данных об эффективности



Ключевые этапы привлечения клиента



Оmnиканальность

Клиенты



Операторы



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

ice.com

Зачем нужно омниканальное решение?



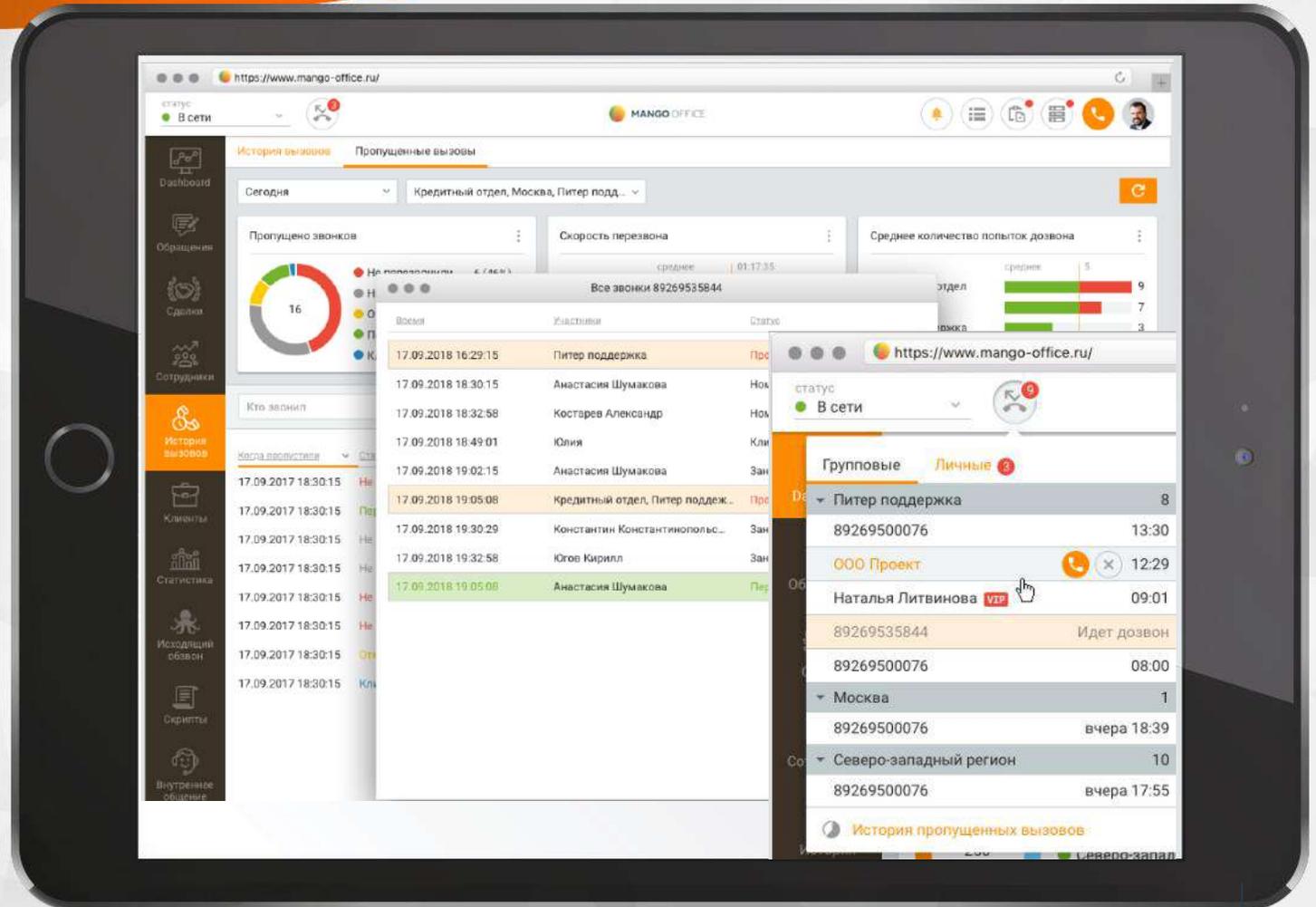
- ✓ Единый интерфейс для сотрудников
- ✓ Единая очередь: голос + текст
- ✓ Единые алгоритмы распределения
- ✓ Единые правила обработки

Единые стандарты и эффективность обработки входящих обращений вне зависимости от канала обращения



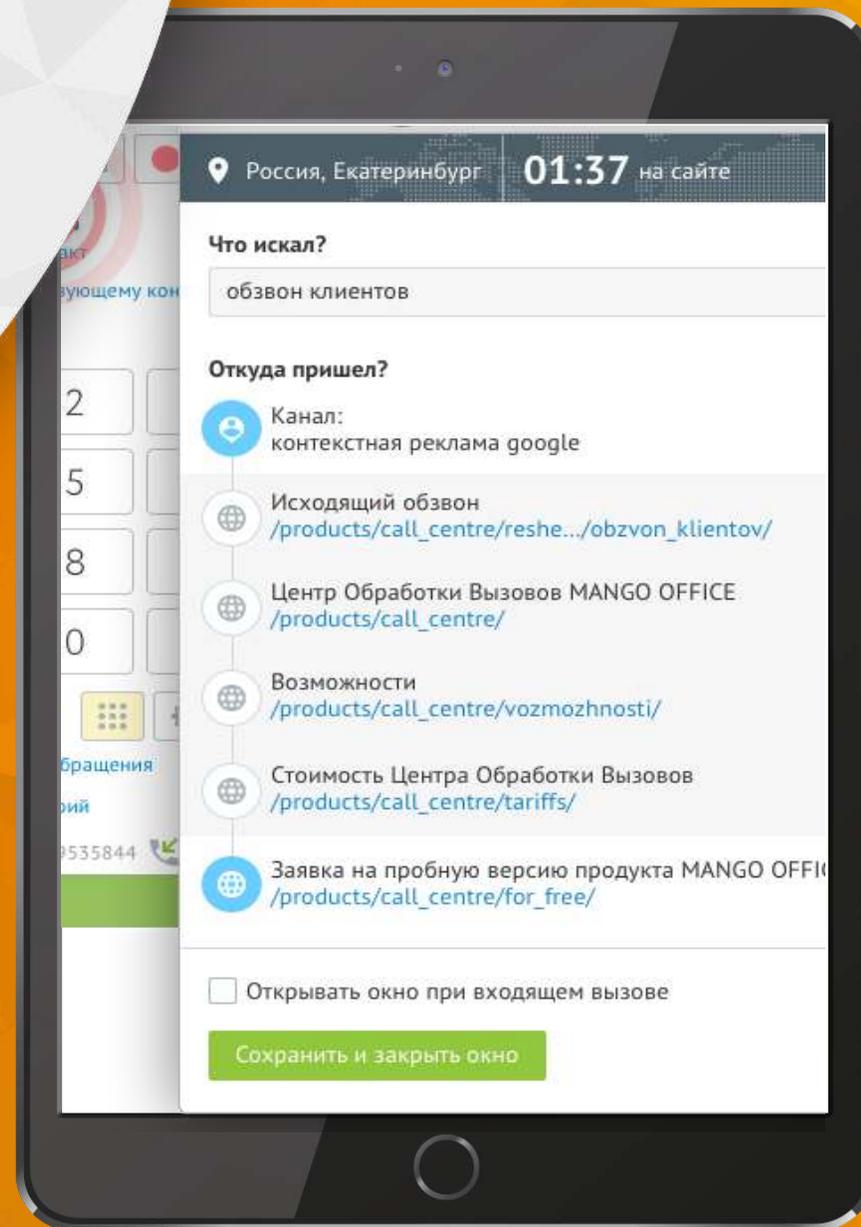
Обработка всех обращений без потерь

- Мониторинг всех пропущенных обращений со всех каналов
- Различные виды уведомлений Push/SMS/E-mail
- Контроль работы с потерянными обращениями
- Мониторинг пиковых нагрузок по обращениям и уровня загруженности сотрудников



Хотите предугадывать желания ваших клиентов?

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



Сквозная аналитика

канал привлечения

*G.Adwords, GDN, Я.Директ, РСЯ, Я.Маркет, G.Shop,
РСЯ, VK, FB, SEO, Referral, Criteo, RTB/CPA сети и т.д.*

канал обращения

*Звонок, форма обратной связи, регистрация, заказ обратного
звонка, лидогенератор, чат на сайте, соц. сеть, мессенджер*

CRM

*Битрикс24, amoCRM, retailCRM, Мегаплан, 1С,
SFDC, MS Dynamics, SugarCRM*

*Статусы сделок, количество успешных,
сумма сделок, продуктовый набор, ARPU*

Траффик

**Показы,
Охват,
CPC, CTR**

Обращения

CPA, CPL, CR

Сделки

**Воронка продаж,
ср. чек, ARPU, CAC**

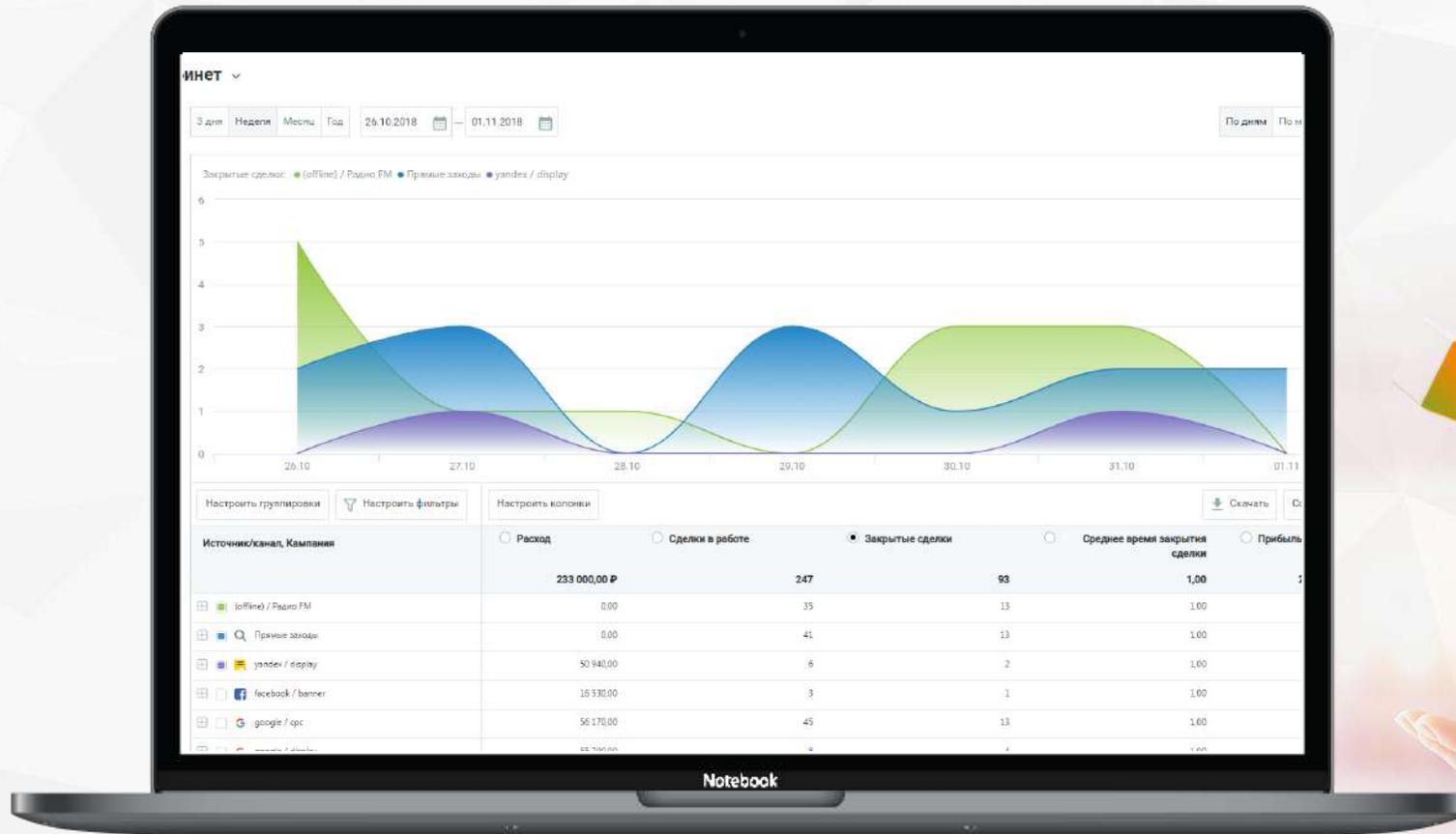
Допродажи

CPO, LTV, ROMI



Сквозная аналитика

Простой и понятный конструктор отчетов для глубокого погружения в данные в 1н клик.





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

mangotelecom



mangotelecomrussia



mangotelecomrussia



www.mango-office.ru

