



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

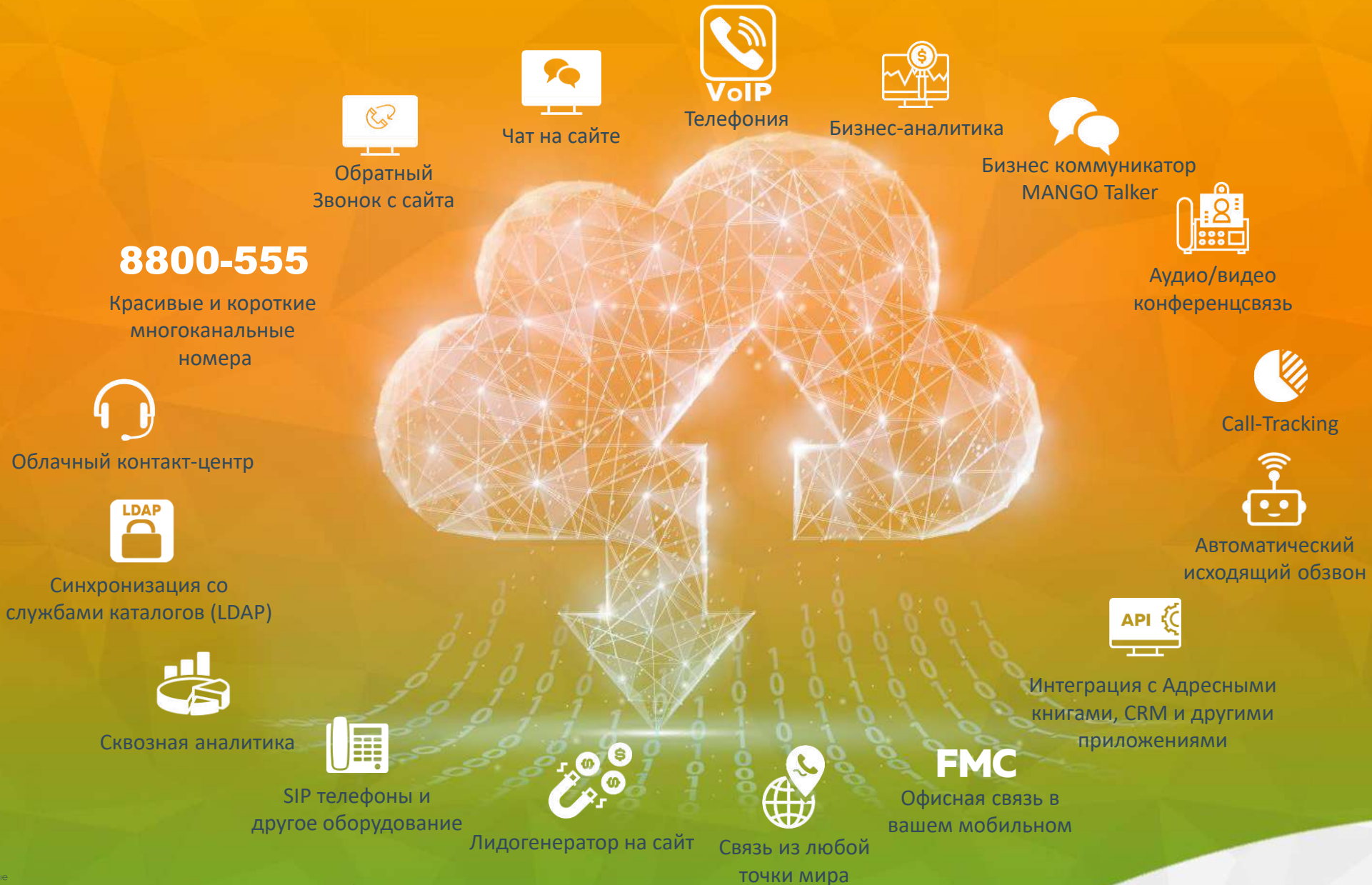
## Коммуникации с клиентами:

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



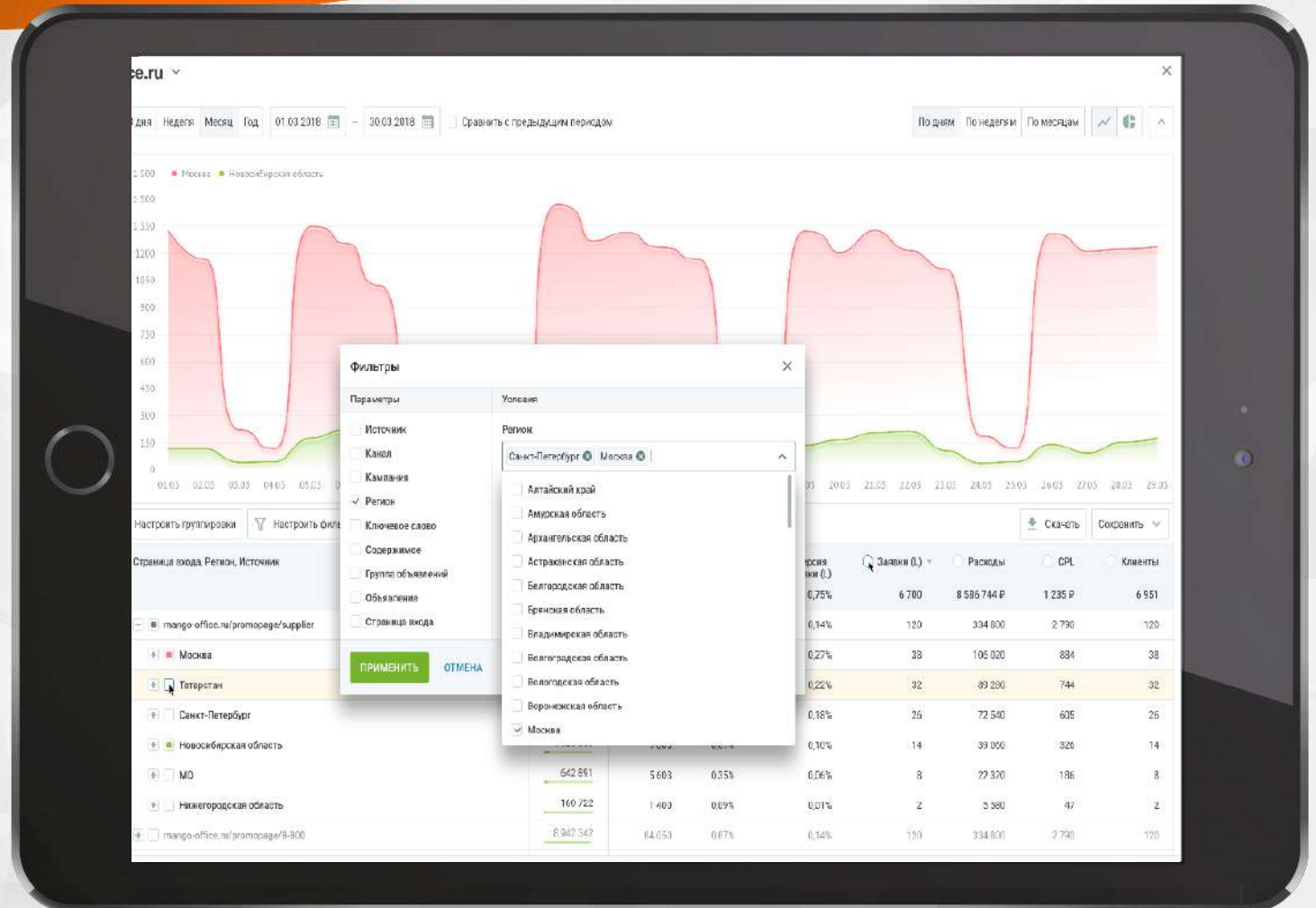
MANGO  
OFFICE

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.

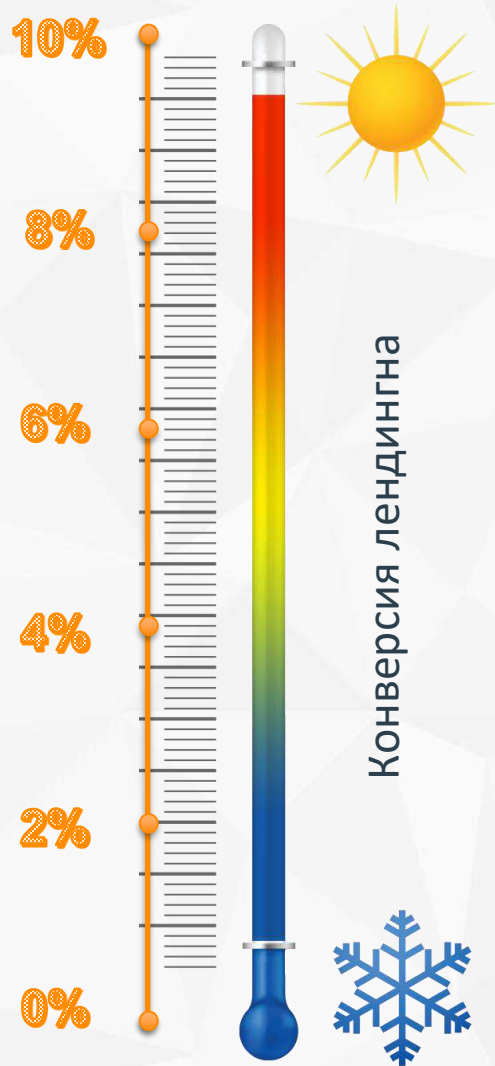


# Ключевые этапы привлечения клиента





# 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](http://mango-office.ru)

[mango@mangotele.com](mailto:mango@mangotele.com)

[mangotele.com](http://mangotele.com)

# Зачем нужно омниканальное решение?



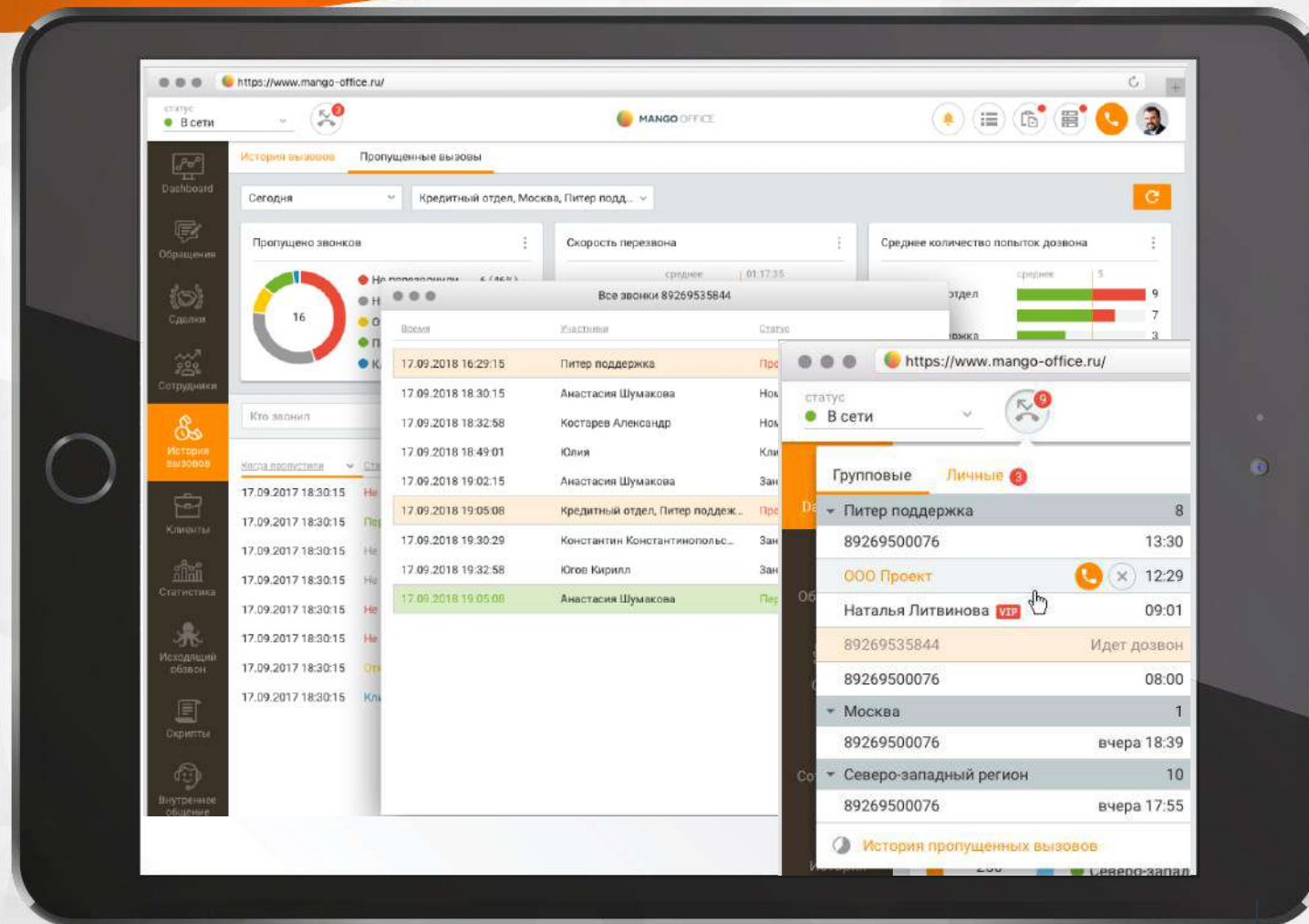
- ✓ Единый интерфейс для сотрудников
- ✓ Единая очередь: голос + текст
- ✓ Единые алгоритмы распределения
- ✓ Единые правила обработки

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



# Обработка всех обращений без потерь

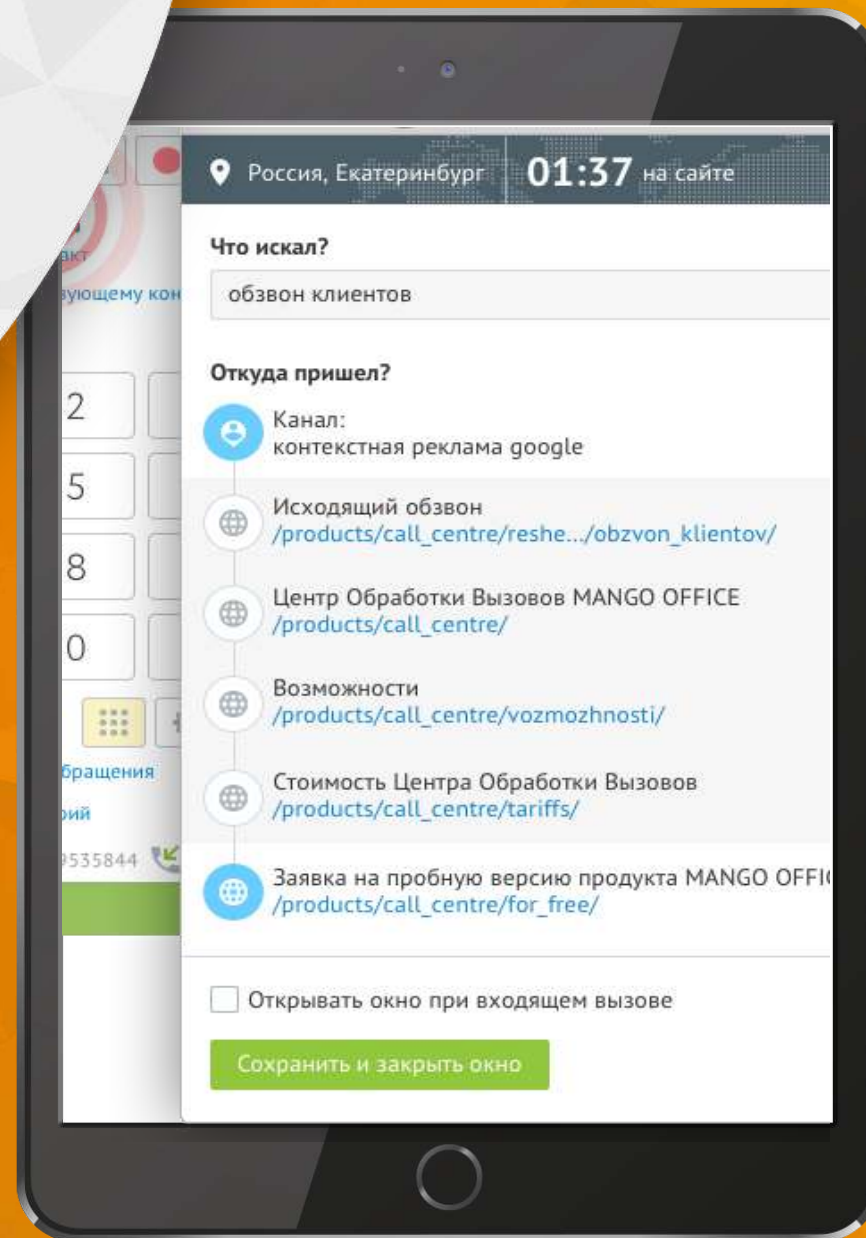
- Мониторинг всех пропущенных обращений со всех каналов
- Различные виды уведомлений Push/SMS/E-mail
- Контроль работы с потерянными обращениями
- Мониторинг пиковых нагрузок по обращениям и уровня загруженности сотрудников





# 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**

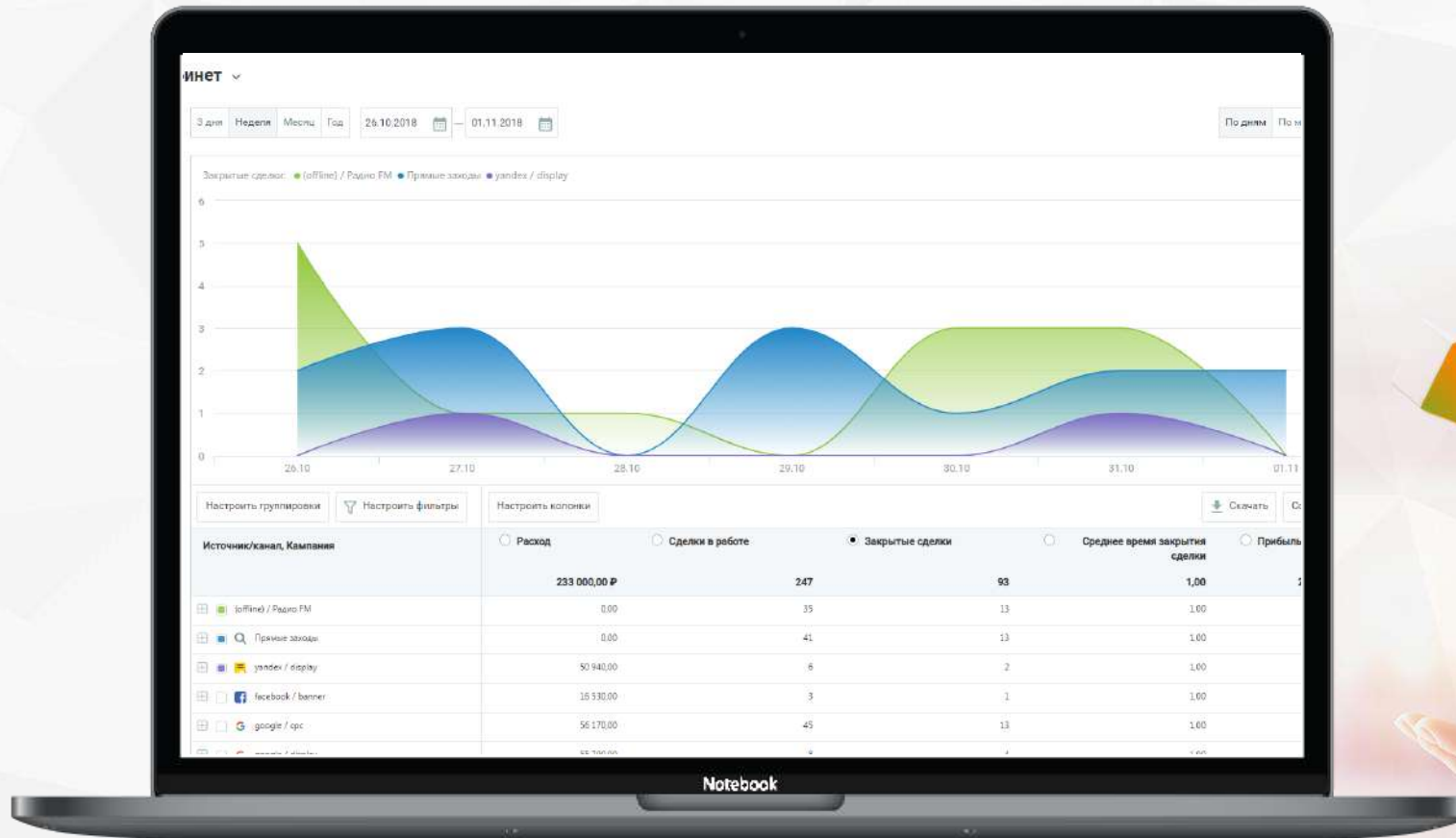
## Допродажи

**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

