



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

# **ОБЛАКАчивайтесь!**

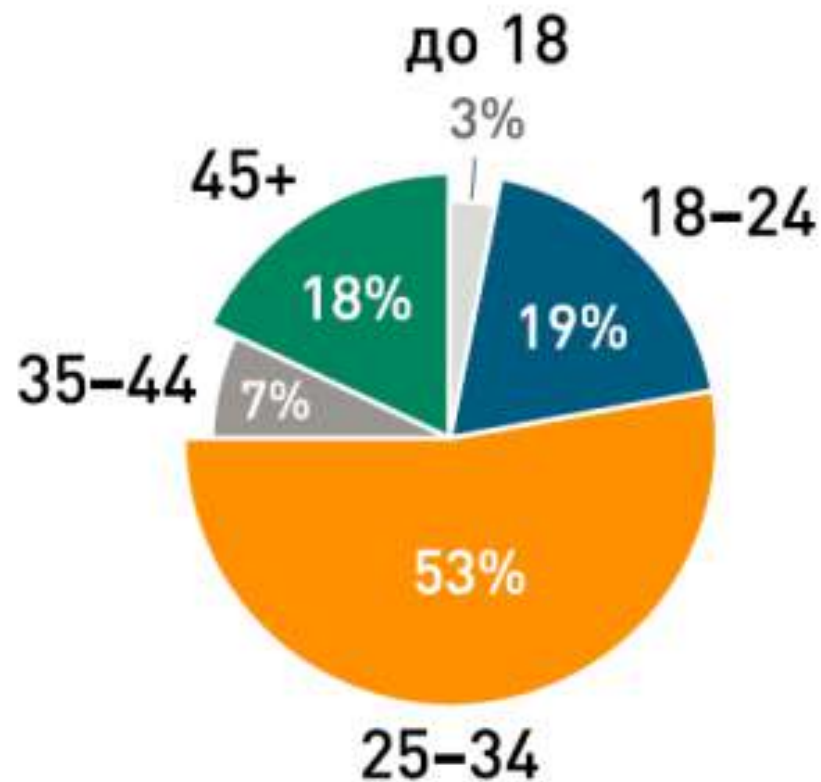
**Как работать с обращениями, когда они  
слишком дорого стоят.**

**Артём Бухтояров, руководитель направления продаж**

# Недвижимость. Особенности

Поколение X и Y (18 – 34 лет) = 72% от общей доли покупателей

Возрастное распределение ищущих квартиры



# Новое поколение покупателей



Поколения Y (18-35 лет) представляют собой наиболее активную покупательскую аудиторию, причем почти во всех сферах: недвижимость, автомобильный бизнес, e-commerce.

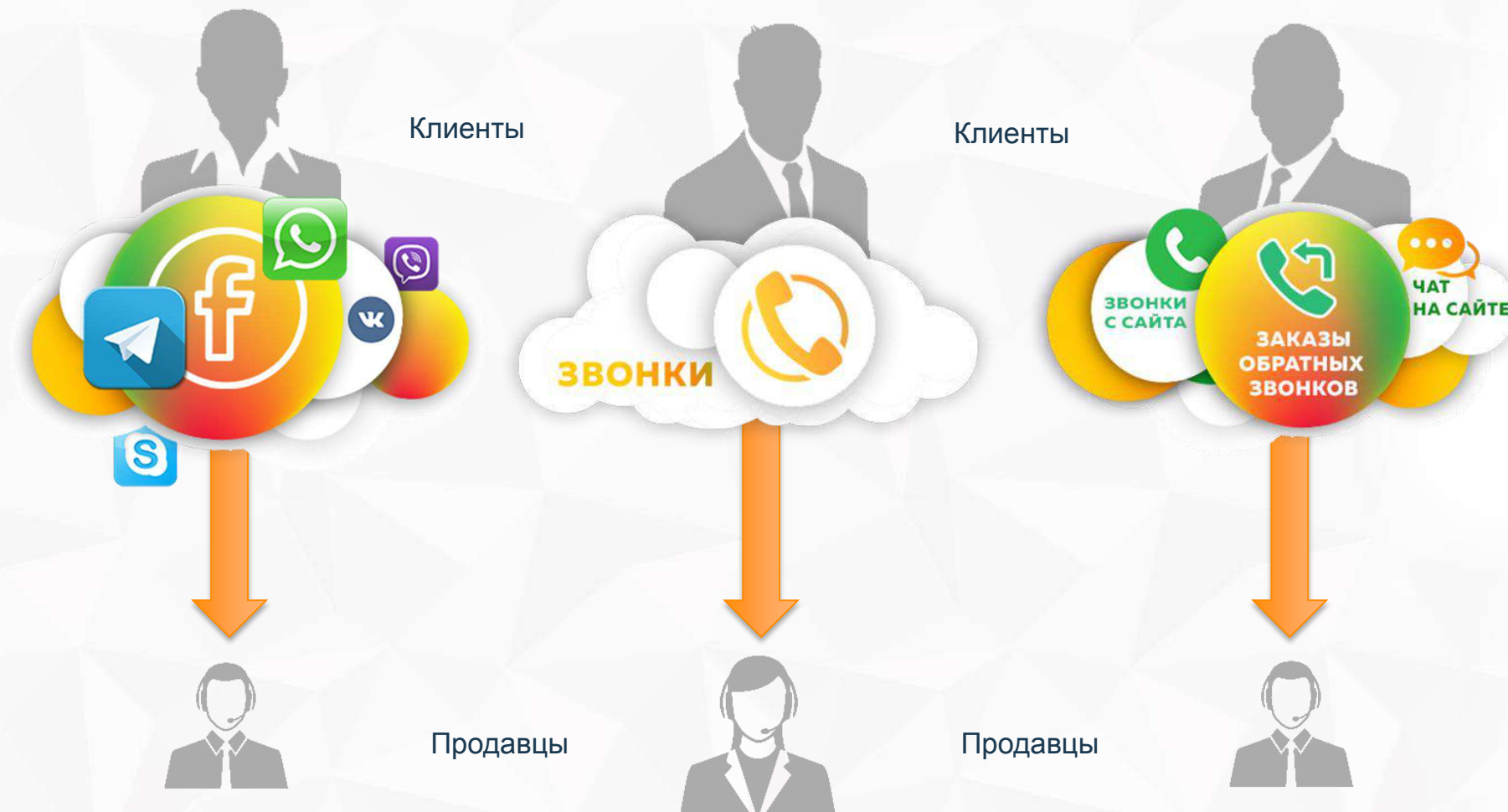
Компаниям нужно перестраиваться. Новое поколение активных покупателей вносит свои изменения в выстраивании взаимодействия с ними.

Другой важный фактор – конкуренция. Конкуренция на рынке недвижимости высока, клиенты требовательны, потому что они платят большие деньги и ждут хорошего клиентского сервиса уже начиная с первого звонка или обращения.

25% хотят получить ответ в социальных сетях компании в течение 3 минут  
71% кладут трубку, если время ожидания ответа оператора больше 7 секунд



# Мультиканальность vs Омниканальность

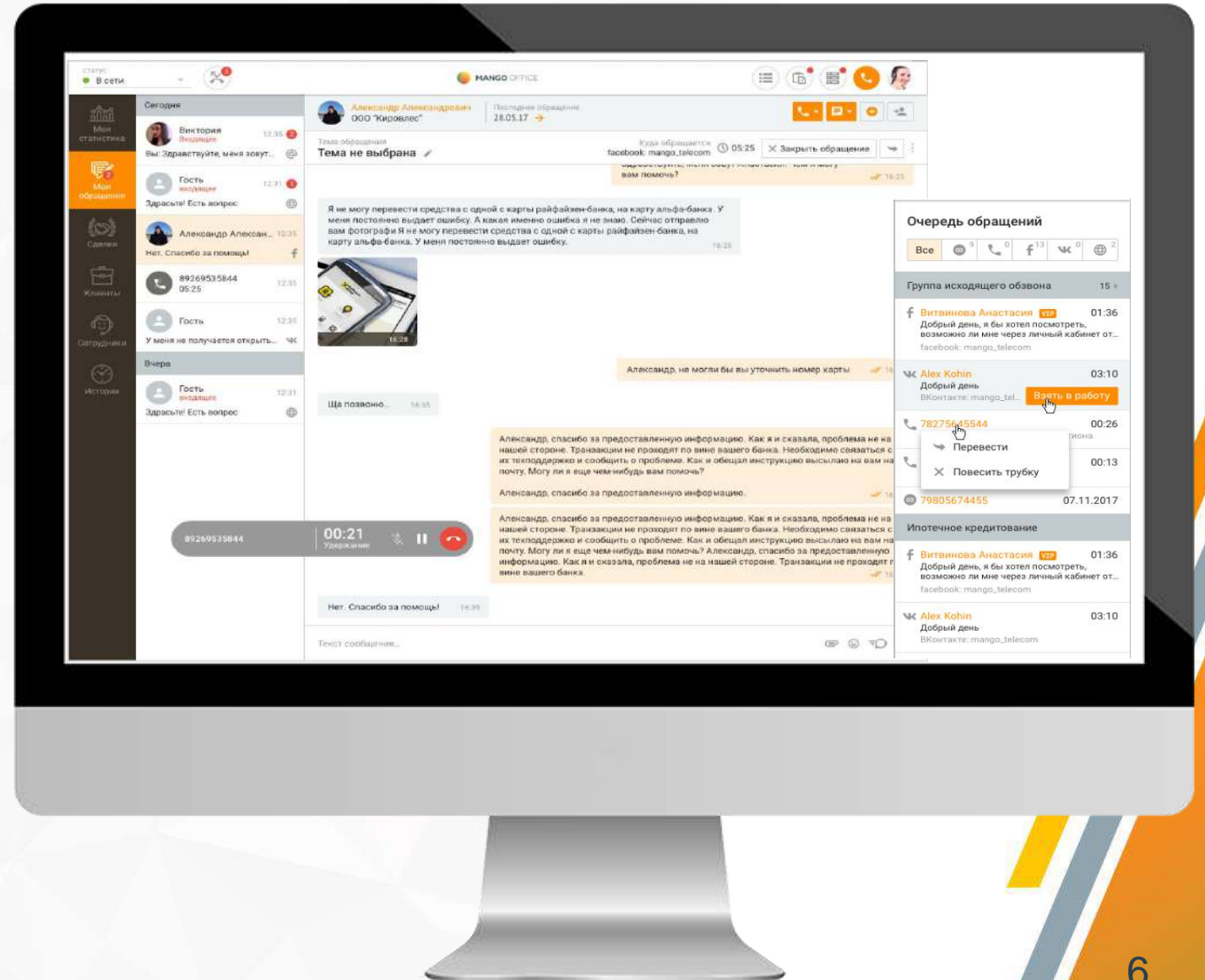


# Мультиканальность vs Омниканальность



# Оmnиканальная платформа. Работа со входящими обращениями.

- ✓ Единый интерфейс обработки обращений со всех каналов
- ✓ Единая очередь звонков и текстовых обращений
- ✓ Единые автоматические алгоритмы распределения звонков и текстовых обращений



# Не забываем про обращения по телефону. Управление потоком звонков и удержание вызова

Голосовое  
меню  
(IVR)

Костарев Александр

● на линии

● на линии

● перерыв

НЯТО

Очередь обращений

Все 9 0 13 0 2

Группа исходящего обзвона 15 >

f Витвинова Анастасия 01:36  
Добрый день, я бы хотел посмотреть,  
возможно ли мне через личный кабинет от...  
facebook: mango\_telecom

vk Alex Kohin 03:10  
Добрый день  
ВКонтакте: mango\_tel... **Взять в работу**

78275645544 00:26  
Перевести

00:13  
Повесить трубку

79805674455 07.11.2017

Ипотечное кредитование

f Витвинова Анастасия 01:36  
Добрый день, я бы хотел посмотреть,  
возможно ли мне через личный кабинет от...  
facebook: mango\_telecom

vk Alex Kohin 03:10  
Добрый день  
ВКонтакте: mango\_telecom



Грамотное распределение по  
нужным отделениям



Информатор о времени  
ожидания или номере в очереди



Понимание загрузки и управление  
потоком



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

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

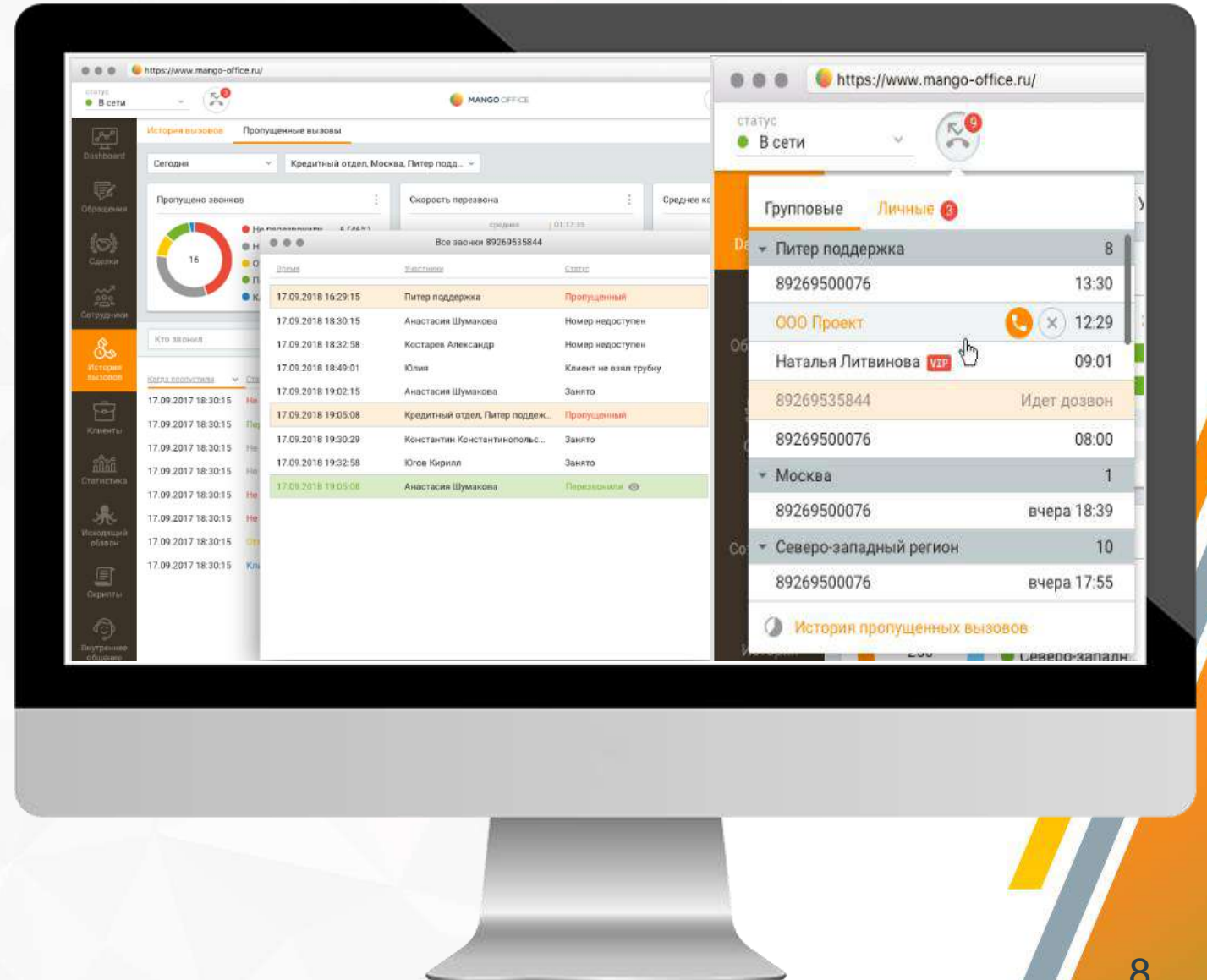
# Работа с потерянными вызовами и контроль обращений.

Привлечение клиента стоит денег,  
потерянный вызов = потерянные деньги  
на привлечение (маркетинг)

✓ Уведомления о пропущенных  
SMS/E-mail/Push

✓ Контроль перезвонов и попыток  
перезвонов

✓ Автоматический перезвон по  
пропущенным вызовам





# Причины и инструменты для устранения

✓ Какие звонки и в какое время были потеряны

✓ Кто находился на линии в момент потерянного вызова

✓ Кто чем занимался в момент потерянного вызова

✓ Как часто происходит потеря и по каким причинам



# Как обеспечить соблюдение данных этапов

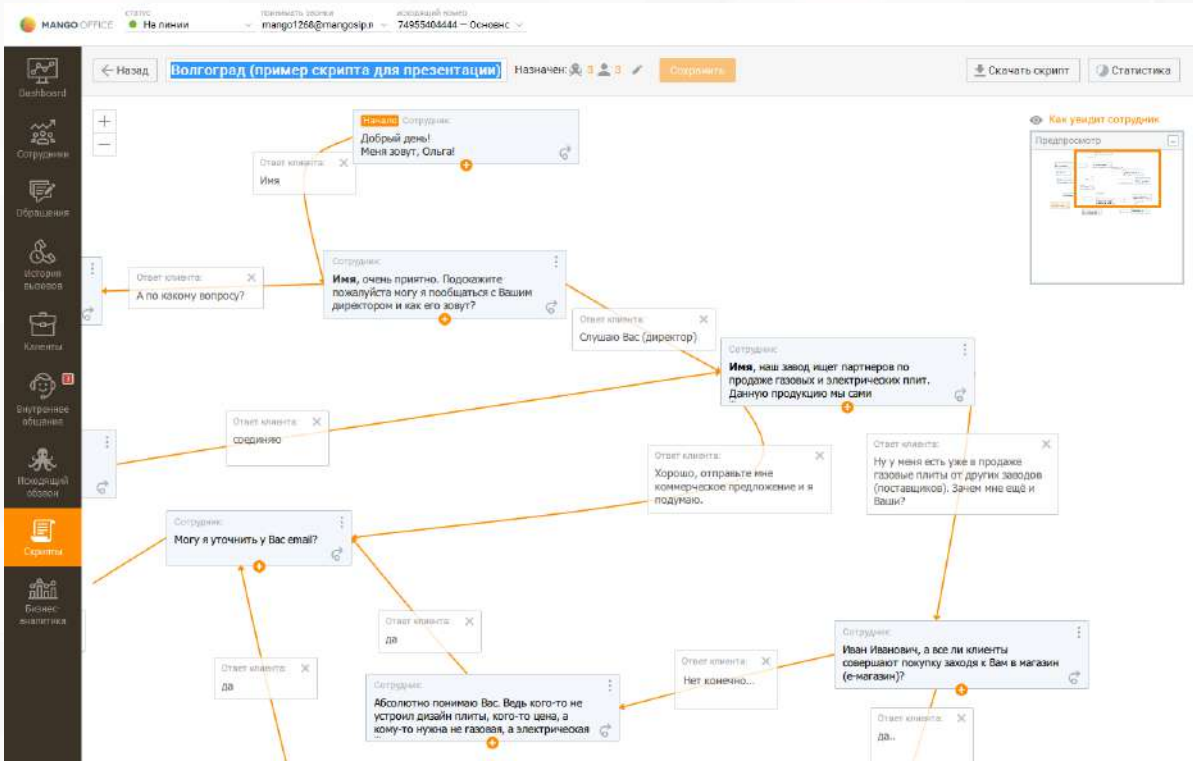
1. Регулярная прослушка
2. Оценка по чек-листу
3. Корректировка в процессе работы
4. Регулярное обучение

## Наиболее важные моменты при разговоре:

- Обращение по имени
- Выявление потребностей
- Активность менеджера
- Информация о скидках
- Приглашение в офис продаж



# Конструктор скриптов



The screenshot shows the 'Обработка обращения' (Call Processing) window. It displays a simulated conversation between a client and an employee. The client's messages are in light blue boxes, and the employee's responses are in white boxes. The conversation starts with a greeting, followed by a question about the client's needs, a response from the employee, and a final question about the client's email. The window also includes a 'Завершить обработку' (End Processing) button.

Обработка обращения

Добрый день!  
Меня зовут, Ольга!

Имя

Имя, очень приятно. Подскажите пожалуйста могу я пообщаться с Вашим директором и как его зовут?

А по какому вопросу? | Слушаю Вас (директор) | Ответ клиента

Наша компания ищет партнеров по продаже оборудования. Учитывая специфику Вашего бизнеса, думаю Вашему директору будет интересно наше предложение

Сбросьте коммерческое предложение и я передам ему | Ответ клиента

Завершить обработку

# Почему выбирают ДКТ от MANGO OFFICE?



- ✓ Интеграция с G.Adwords, Я.Директ, Я.Метрика, GA, OwoxBI, K50, Origami и др.
- ✓ Конструктор удобных и красивых отчетов для работы маркетолога
- ✓ Прямая интеграция с оптимизаторами улучшает лидогенерацию

- ✓ Просто установить - несколько строк кода на ваш сайт или TAG manager
- ✓ **Динамическое выделение номеров – нет потери данных, не нужно следить за номерами**

- ✓ Если и это кажется сложно, наши специалисты помогут это сделать
- ✓ Мультирегиональность - локальный номер в каждом городе, георутинг
- ✓ Но можно и 8-800



MANGO  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

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



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес  
коммуникации

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Артём Бухтояров  
a.buhtoyarov@mangotele.com



8 800 555 55 22

mangotelecom



mangotelecomrussia



mangotelecomrussia



www.mango-office.ru

