



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Релиз 1.20.5.



69% пользователей смартфонов в России используют WhatsApp:

WhatsApp

800 000 000

АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО ВСЕМУ МИРУ

Devino Telecom



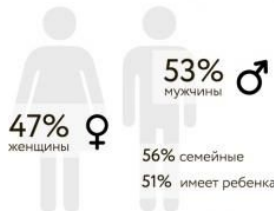
30 млрд сообщений отправляются через WA ежедневно

500 млн фотографий в день

100% гарантия доставки сообщений

КОНТЕНТ

- ТЕКСТЫ
- ИЗОБРАЖЕНИЯ
- ВИЗИТКИ
- ВИДЕОРОЛИКИ
- ГЕОМЕТКИ
- АУДИОЗАПИСИ



36 лет
СРЕДНИЙ ВОЗРАСТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

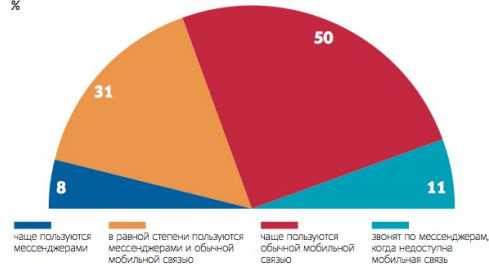


WhatsApp **59%**

пользователей мобильных телефонов в России ведут переписку в WA

Как мессенджеры вытесняют телефонные переговоры

Как часто звонят по мессенджерам %

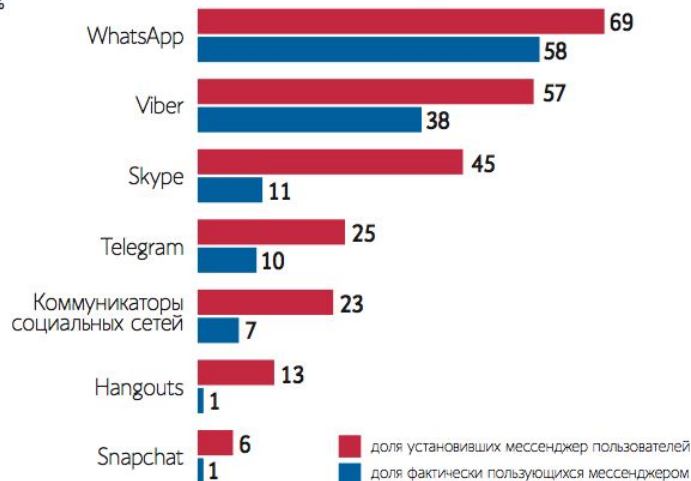


ИСТОЧНИК: ОПРОС EY

93%

россиян используют мессенджеры (данные Deloitte). В 2017 г. этот показатель составлял 90%

Какие мессенджеры используют в России %



ИСТОЧНИК: DELOITTE



MANGO OFFICE

облачные бизнес коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Какой аккаунт **WhatsApp** подойдет для вашего бизнеса!

Существует три основных способа общаться с клиентами в WhatsApp: через обычное пользовательское приложение WhatsApp, приложение WhatsApp Business и WhatsApp Business API.

	WhatsApp	WhatsApp Business	WhatsApp Business API
Профиль использования	Личная переписка	Индивидуальный предприниматель	Компания
Количество сотрудников	1	1	Без ограничений
Обработка обращений	На смартфоне	На смартфоне	На смартфоне и компьютере
Возможность интеграции	-	-	Открытое API
Автоматическая отправка сообщений	-	-	Да
Стоимость	-	-	От 3 т.руб./мес.



Целевая аудитория:

1. B2C бизнес, с аудиторией не менее 1 000 пользователей/ от 1 000 обращений в месяц.

Когда вам необходим WhatsApp Business API

- Большой поток входящих обращений клиентов, с которыми не справится один сотрудник.
- Важно контролировать переписку сотрудников с клиентами.
- Хотите работать «по белому», не хотите рисковать блокировкой номера и потерей клиентской базы.
- Есть необходимость в оперативной связи с клиентом. Изменение статуса заказ, доставки.



Кто уже использует WhatsApp Business API



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Кейс: Привлечение дополнительных клиентов!

Проблема:

Клиенты предпочитают писать, а не звонить.

Писать в WhatsApp удобнее и проще чем в Чат на сайте мобильного браузера.

Решение:

Дать возможность клиентам написать в компанию через WhatsApp,

Результат:

Повышение количества обращений клиентов.



- 64% респондентов из 8400 ответили, что так они скорее свяжутся с компанией и получат оперативный ответ
- 61% опрошенных считают чат в мессенджере самым простым и удобным способом связи с бизнесом.



Кейс: Повышение конверсии сделок на последних этапах!

Проблема:

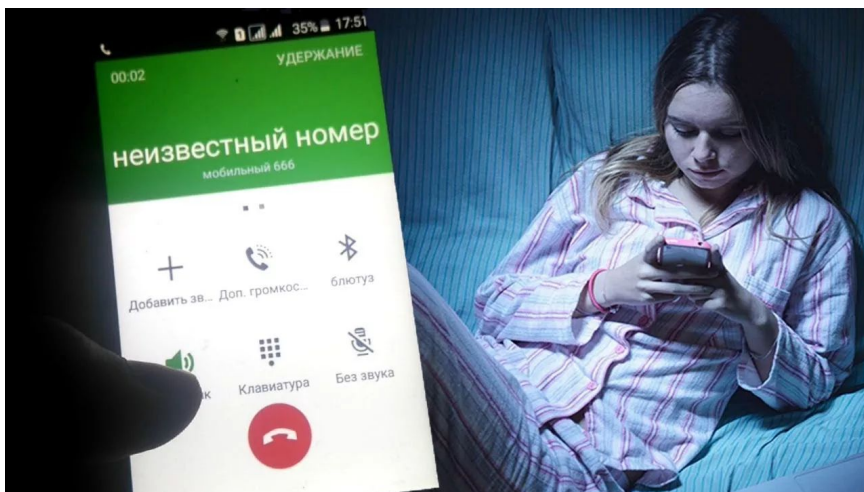
Клиенты не берут звонки с незнакомых номеров. Они не ждут напоминаний о доставке, доставленных заказов в пункты выдачи и т.д.

Решение:

Информировать клиентов через WhatsApp. Люди охотно читают WhatsApp и проверяют его несколько раз в час.

Результат:

Повышение конверсии Сделки на поздних этапах.



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Получить доступ к **WhatsApp Business API**:

1. Выбрать номер телефона. Для официальных рассылок можно использовать два типа номеров:
 - Прямой городской номер.
 - Мобильный номер. Можно подключить или новый номер, который не использовался для регистрации в мессенджере, или номер, неактивный в приложении WhatsApp последние 6 месяцев.

Бесплатные номера в формате 8-800 использовать нельзя.

WhatsApp не согласовывает каналы для компаний, попадающих под одну из перечисленных категорий: порно, гамблинг (азартные игры, ставки, букмекерские конторы, лотереи), бинарные опционы (forex и т. д.), валютные биржи, микрокредитные/займовые организации, коллекторские агентства, алкогольная/табачная индустрия, политические партии, есть ограничение по **медицинской тематике**.



Получить доступ к **WhatsApp Business API**:

2. Получить верифицированный (подтвержденный) аккаунт через официального провайдера.

https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?platforms=whatsapp&solution_type=messaging

Мы работаем с компанией messagebird и рекомендуем ее для своих клиентов.

<https://www.messagebird.com/whatsapp/>

Преимущества:

- Отсутствие платы за подключение (до 300 тыс.руб. у других компаний)
- Низкие тарифы на сообщения
- Надежность

Стоимость:

<https://www.messagebird.com/en/pricing/>



Стоимость WhatsApp Business API:

1. [messagebird](#)

- Подключение – 0
- Абон. 3 тыс.руб./мес.
(ежегодный платеж 36 т.руб.)

Trial period

The screenshot displays three pricing tiers for WhatsApp Business API:

- Essentials:** €45/month, billed yearly. Includes 1 Inbox Seat, WhatsApp API, 15,000 session messages, 1 Active WhatsApp channel, 2 Message Templates, Messaging and ticketing, Rich Media Capabilities, End-to-end Encryption, and Standard Customer Support.
- Pro (Recommended):** €135/month, billed yearly. Includes 1 Inbox Seat, WhatsApp API, 50,000 session messages, 5 Active WhatsApp channels, 20 Message Templates, Messaging and ticketing, Rich Media Capabilities, End-to-end Encryption, and Priority Customer Support.
- Enterprise:** Custom pricing. Includes Custom Seats, WhatsApp API, Custom session messaging rates, Custom channel amount, Unlimited Message Templates, Messaging and ticketing, Rich Media Capabilities, End-to-end Encryption, and Premium Customer Support.



2. Mfms

- Подключение – 60 т.руб.
- Абон. – 40 т.р.

	Агентский депозит в месяц	Объем для хранения контента	Стоимость пакета
Базовый	20 000	5 Гб	от 570 \$
Профессиональный	50 000	100 Гб	от 1 100 \$
Расширенный	150 000	500 Гб	от 2 350 \$

*Цены указаны в долларах США без учета НДС. Оплата производится в рубль по курсу Центрального банка РФ на дату платежа. Подключение пакета оплачивается дополнительно. Стоимость услуги составляет \$1000.

3. InfoVip

- Подключение – 300 т.р.
- Абон. – от 20 т.р.

Получить доступ к **WhatsApp Business API**:

- Зарегистрировать аккаунт в MessageBird
- Оставить заявку на WhatsApp в MessageBird.
- Ответить на вопросы аккаунт-менеджера по почте или он-лайн встречу.
- Отправить доп. Информацию в MessageBird ([Facebook Business ID](#), Номер телефона (подтвердить по DTMF), шаблоны сообщений).
- Подождать подтверждения от WhatsApp (2 недели)

Подробная инструкция по настройке в приложении.

[M:\Общие документы\обмен\Контакт-центр Mango Office\WhatsApp](#)



Подключение WhatsApp в КЦ:



WhatsApp

Кто будет принимать обращения из WhatsApp

Выберите сотрудника или группу

Укажите ключ

1b940e75b4bd454f8e

Укажите ID

1b940e75b4b

Номер телефона

74991106083



Чтобы подключить канал WhatsApp, выполните следующие шаги:

1. Настройте работу с WhatsApp через MessageBird

<https://developers.messagebird.com/docs/conversations/whatsapp/getting-started/>

2. В личном кабинете Dashboard зайдите в раздел Developers -> API access

<https://dashboard.messagebird.com/en/developers/access>

3. Нажмите кнопку Show key

4. Скопируйте и вставьте значение поля Key в поле Ключ на этой странице

5. Зайдите в раздел Channels -> Channels Overview -> My Channels

<https://dashboard.messagebird.com/en/channels/installed>

6. В блоке WhatsApp нажмите кнопку Configure

7. Скопируйте и вставьте значение поля ID в поле ID на этой странице



MANGO
OFFICE

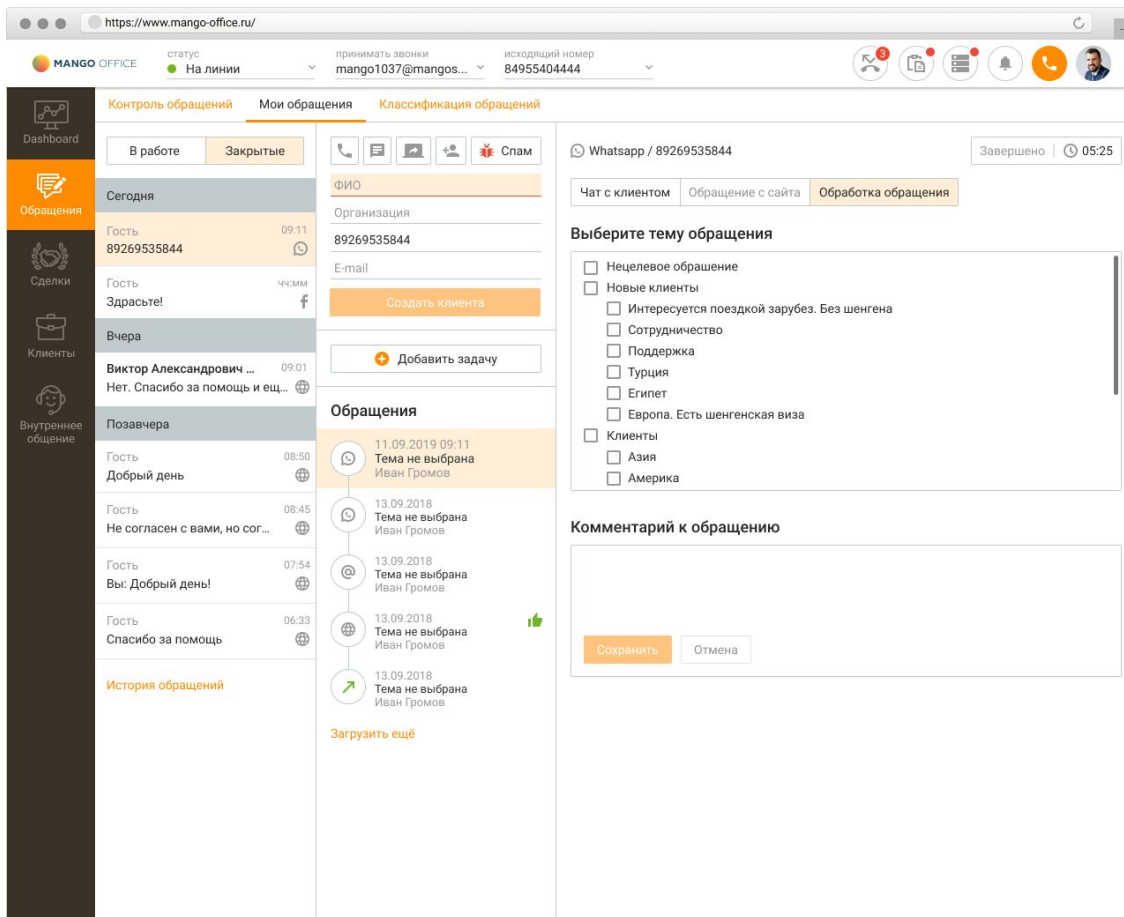
облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Обработка обращений WhatsApp в КЦ и МТ:



https://www.mango-office.ru/

MANGO OFFICE статус: На линии | принимать звонки: mango1037@mangos... | исходящий номер: 84955404444

Контроль обращений | Мои обращения | Классификация обращений

В работе | Закрытые

Сегодня

Гость 89269535844 09:11

Гость 09:11

Здравствуйте! чкмм

Вчера

Виктор Александрович ... 09:01

Нет. Спасибо за помощь и ещ...

Позавчера

Гость 08:50

Добрый день

Гость 08:45

Не согласен с вами, но сог...

Гость 07:54

Вы: Добрый день!

Гость 06:33

Спасибо за помощь

История обращений

ФИО

Организация

89269535844

E-mail

Создать клиента

Добавить задачу

Обращения

11.09.2019 09:11
Тема не выбрана
Иван Громов

13.09.2018
Тема не выбрана
Иван Громов

13.09.2018
Тема не выбрана
Иван Громов

13.09.2018
Тема не выбрана
Иван Громов

13.09.2018
Тема не выбрана
Иван Громов

Загрузить ещё

WhatsApp / 89269535844 | Завершено | 05:25

Чат с клиентом | Обращение с сайта | Обработка обращения

Выберите тему обращения

- Нецелевое обращение
- Новые клиенты
 - Интересуется поездкой зарубеж. Без шенгена
 - Сотрудничество
 - Поддержка
 - Турция
 - Египет
 - Европа. Есть шенгенская виза
- Клиенты
 - Азия
 - Америка

Комментарий к обращению

Сохранить | Отмена



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Наш Номер **WhatsApp** Манго:

7 499 110 60 83.

Напишите нам в WhatsApp и мы поможем
получить вам Бизнес-аккаунт:

Напишите с вашего мобильного в WhatsApp на
номер **+74991106083**

Напишите нам из **браузера**



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Хочу услугу **WhatsApp** под ключ:



- Апрель 2020: Услуга WhatsApp под ключ.

По стоимости:

Подключение – 15 т.руб.

Абон. Плата – 6 т.руб./мес.

Запуск за неделю!!!

Если есть клиенты на ранний доступ, отправляем заявки Н. Бабкину.



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Пакет услуг: Речевые технологии для исходящего обзвона.

Целевая аудитория:

Существующие и новые компании, которые сейчас используют Исходящий обзвон в автоматическом режиме.

И совершают более 1000 звонков в месяц (эти компании уже тратят на ИО более 6 т. руб./мес.).

Кейс:

Конверсия моих звонков вырастет, если робот будет использовать персональную информацию клиентов.

Конверсия моих звонков вырастет, если вместо DTMF команд, я буду использовать голосовые кампании ИО.

Примерный скрипт разговора:

Здравствуйте [ФИО]! Вас приветствует Школа №1. На сегодняшний день по вашему лицевому счету номер [№ счета] числится задолженность в размере 10000 рублей, из них пени - 1000 рублей.

Когда вы планируете погасить задолженность?

Коммерческий запуск услуги: 12 февраля 2020.

Растим доход 2-го месяца!

Стоимость услуги: 5000 руб/мес. (На версиях Бизнес, Бизнес PRO, Сделки PRO).

Подключение: Через биллинг по услуге CC_SPEECH_REC, CC_SPEECH



Робот ФИЛ теперь понимает речь:

Новая кампания

Сбор обратной связи

Вопрос

Проиграть аудиозапись | **Проговорить текст**

Робот Фил позвонит вашим клиентам и прогово

+ Написать текст приветствия

Ответы клиента

Кнопка | **Фраза**

Робот Фил будет распознавать в речи клиента к ключевые слова через запятую. Например: да, к

+ Добавить вариант ответа

Завершение звонка

Проиграть аудиозапись | **Проговорить текст**

Робот Фил позвонит вашим клиентам и проговорит написанный текст

+ Написать текст завершения звонка

Отмена | **← Назад** | **Далее →**

Ответы клиента

Кнопка | **Фраза**

Робот Фил будет распознавать в речи клиента ключевые слова. Введите ключевые слова через запятую. Например: да, конечно, обязательно

<input type="text" value="Да, конечно, хочу, интересно, слушаю"/>	<input type="text" value="Заинтересован"/>
<input type="text" value="Нет, не нужно, не надо, не интересно, не хочу"/>	<input type="text" value="Не заинтересован"/> X
<input type="text" value="Ключевые слова"/>	<input type="text" value="Текст для статистики"/> X

+ Добавить вариант ответа



Защита персональных данных клиентов :

Целевая аудитория:

- Компании, у которых сотрудники работают на аутсорсинг, и им не очень доверяют.
- Компании которые озабочены законом о персональных данных, а обзванивают базу клиентом, которая им не принадлежит

Кейс:

- Я хочу чтобы мои сотрудники не видели номер телефона клиента с которым разговаривают.
- А значит, не увели базу, не нарушили федеральный закон.



Защита персональных данных клиентов :

Реализация:

Оператору (любому сотруднику с настроенной ролью) не доступна эта инфа ни в одном из рабочих мест Контакт-центра:

- контроле обращений;
- моих обращениях (Заблокированы элементы редактирования полей содержащих номера клиентов. Возможность создавать клиента с номером телефона услугой не заблокирована);
- классификации обращений;
- истории вызовов;
- обслуживании входящих вызовов;
- пропущенных вызовах, отчете и верхней панели;
- сделки (создание, редактирование, поиск клиента по номеру, номер должен скрывается в результатах поиска)
- контактах (Адресная книга);
- карточках клиентов (Не должно быть возможности редактировать номер. Если поле мобильный заполнено, то вместо номер отображается Номер защищен);
- карточках сотрудников;
- исходящем обзвоне, карточках ИО;
- скриптах, прохождении скриптов;
- задачах (в том числе при постановке задачи на автодозвон клиенту. Редактирование номера блокируется услугой. Создание задачи с номером не блокируется услугой);
- очередь обращений (Вызовы, Заказы ОЗ)
- софтфоне, карточках софтона, карточках коллбэк (при наборе номера, пользователь видит номер телефона. При любом состоянии вызова номер защищен).

Стоимость услуги:

1000 руб/мес. (На всех версиях КЦ), На Бизнес PRO бесплатно.
12 февраля старт продаж. Растим доход второго месяца!

Подключение:

Через биллинг подключение услуги:
CC_OUTBOUND_PROTECT

79264583558

Скрипт | Обращение с сайта | Обработка обращения

Комментарий к обращению

Сохранить | Отмена

Задача

Позвонить 25.12.2019 13:51

15 мин. Отложить

Просмотреть другие задачи (5)

Обращения

Вчера 13:00
Тема не выбрана
Николина Людмила



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com

Написать клиенту в текстовые каналы из Контакт-центра:

The screenshot shows a CRM interface for a contact named 'Якунхин Денис'. The 'Контакты' tab is active, displaying a list of contact methods:

Канал	Способ связи	Комментарий	Действия
☎	89456757600	Мобильный	Звонить после 12:00
	89456757600	Городской	
	89456757600	Факс	Круглосуточно
+ Добавить номер			
@	kirovles_ooromashka@gmail.com	Рабочая почта	
+ Добавить e-mail			
f	yakunkin		
	denis_1980		
+ Добавить facebook			
vk	+ Добавить Вконтакте		@
Telegram	+ Добавить Telegram		

Below the contact list, there are buttons for 'Сохранить' and 'Отмена'. A social media sharing bar is visible, showing the number '79347...' and a date '20.07.2016 14:04:27'. A dropdown menu is open, listing social media handles:

- f yachmeneva
- f kirovles
- vk yachmeneva_1987
- kirovles
- @ yachmeneva@kirovles.ru






Информация об интересах клиента по заказам обратных звонков:

Кейс:

- Повышение конверсии и среднего чека сделки за счет адресного предложение.

Реализация:

- При обработке заказов обратного звонка в автоматическом режиме менеджер видит информацию об интересах клиента.

Скрипт	История обращений клиента	Обращение с сайта
1	Местонахождение	Россия. Екатеринбург
2	На сайте	1 ч 15 мин
3	Что искал?	Где хорошо отдохнуть?
4	Откуда пришёл?	 Рекламная кампания: Горящие туры 5 Канал: google срс
		 Все предложение со скидкой /products/all/
		 Сделать заказ 6 /products/call_centre/turkey/
		 Отели 5 звезд, Турция /products/call_centre/turkey/
		 Сделать заказ 7 /products/call_centre/zakaz/



WallBoard. Доработки по обратной связи:

1. Исправлен расчет показателей
Уровень загруженности (учитывает исходящие вызовы)
Количество Исходящих вызовов (без неудачных попыток)
2. Добавлена функция быстрого перехода из ЛК в WB
3. Добавлены новые Иконки
4. Улучшена эргономика.

The screenshot displays the WallBoard interface for 'Холодные продажи Москва' at 12:36 on 22.02.2020. The main dashboard is divided into four columns:

- Количество выигранных сделок:** 597. Сумма выигранных сделок: 12 800 000 ₽. План: 30 000 000 ₽.
- Количество проигранных сделок:** Югова Екатерина - 15. Список: Большакова Ольга (13), Семенова Инна (9), Сухарев Владимир (5), Екатерина (1). План: 10.
- Количество созданных сделок:** Офис Ясенева - 342. Список: Офис Дорогомиловская (303), Офис Тверская (259), Офис Ступино (255), Офис Марьино (178). План: 300.
- Количество пропущенных вызовов:** Югова Екатерина - 4. Список: Большакова Ольга (3), Семенов, Сухарев, Екатерина.

Overlaid on the right is the 'Настройки отображения' (Display Settings) dialog:

- Нулевые результаты:** Не обязательно. Не отображать.
- Показатель:** Отрицательный | Положительный.
- Иконка:** A grid of six red icons: a thumbs down, a sad face with X's, a party hat, a monkey, a snail, and a turtle.

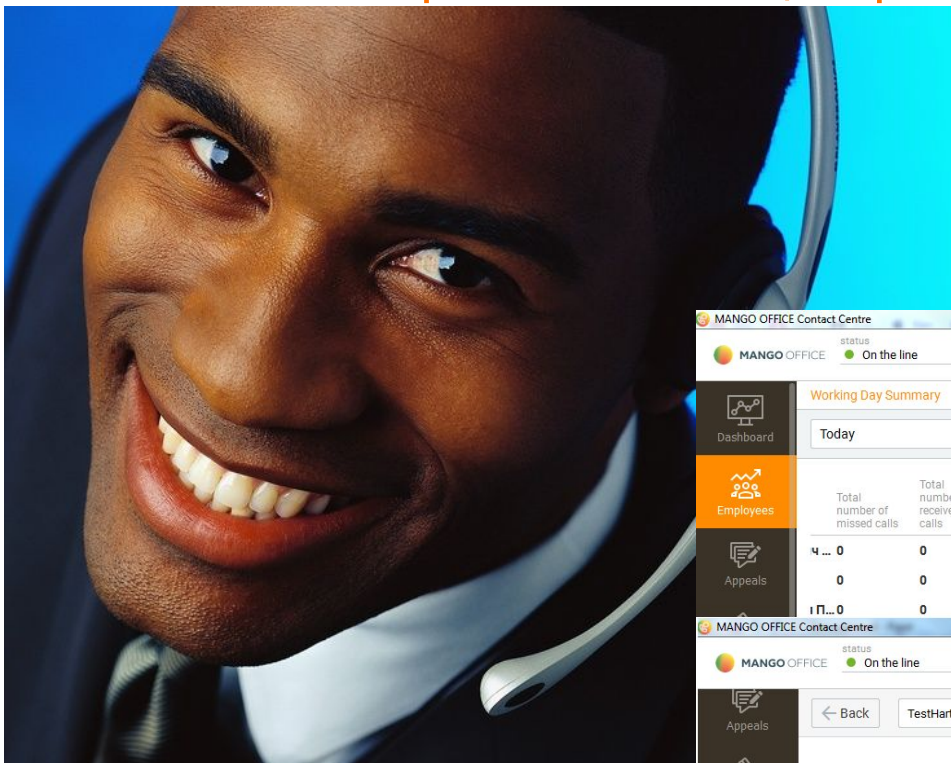
MangoNotifier:

Уведомления клиентов КЦ по MangoNotifier из MangoMonitor

- Уведомления получают пользователи, у которых установлен КЦ, при этом неважно, запущен КЦ или нет.
- Если ПК пользователя выключен или заблокирован, то пользователь получает уведомление после включения/разблокировки ПК, время жизни уведомлений в БД 5 дней.
- Имя ПО MangoNotifier - является фоновым процессом.
- ПО устанавливается вместе с КЦ и запускается вместе с остальными приложениями windows (попадает в автозагрузку), оказывая минимальную нагрузку на систему.
- ПО имеет иконку Манго в трее и в выводимых уведомлениях.
- ПО может быть выгружено из запущенных приложений правый клик меню с кнопкой "Выход". Левый клик запускает/открывает Контакт-центр.
- ПО может быть удалено пользователем из автозагрузки путем удаления ярлыка из папки "Автозагрузка"(Startup)
- При удалении Контакт-центра удаляется и MangoNotifier.



Англоязычная версия Контакт-центр Mango Office:



The screenshot displays the Mango Office Contact Centre interface. At the top, it shows the user's status as 'On the line', their receive calls email 'zhuk@tst-devpg6-minsk8', and their outgoing number '72527955254 - Homep C'. The main navigation bar includes 'Working Day Summary', 'Employee working hours', 'Employee performance', and 'Group performance'. The 'Employee performance' section is active, showing a table of metrics for 'Today' across 'All groups, No group' and 'All employees'. The table has columns for 'Total number of missed calls', 'Total number of received calls', 'Number of internal calls', 'Average conversation duration (All received calls)', 'Statistical mean conversation duration (All received calls)', 'Average response time', 'Number of received group calls', 'Number of missed group calls', and 'Average conversati duration ((calls)'. The data shows zero values for all metrics. Below the table, there are filters for 'TestHart' and 'Custom', and date ranges for '11/11/2019' and '11/12/2019'. A 'Show' button is visible. At the bottom, there are two circular gauges: 'Total completions 0' and 'Conversion 0%'. The left sidebar contains icons for 'Dashboard', 'Employees', 'Appeals', 'Call history', and 'Deals'.

	Total number of missed calls	Total number of received calls	Number of internal calls	Average conversation duration (All received calls)	Statistical mean conversation duration (All received calls)	Average response time	Number of received group calls	Number of missed group calls	Average conversati duration ((calls)
4 ...	0	0	0	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00
0	0	0	0	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00
1 П...	0	0	0	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00

- Manual https://issa.mangotele.com/upload/cc_manual_en/
- Ссылка на новую версию: M:\Общие документы\обмен\Контакт-центр Mango Office\Актуальная версия\English
- Скоро на сайте.