



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Бизнес-процессы в дистанционном режиме

Сергей Самойлов
Дискуссионный клуб
Expert Talks
29 июля 2020





Риски дистанционной работы:

- ! Нет качественной коммуникации внутри команды
- ! Сложно контролировать рабочий процесс
- ! С каким качеством ведется работа с клиентами?
- ! Расслабленность сотрудников



Виртуальная телефония

- ✓ Рабочий номер на любом устройстве
- ✓ Облачная адресная книга коллег, клиентов и контрагентов
- ✓ Видеосвязь:
 - демонстрация экрана
 - передача файлов
 - количество участников на встрече
 - подключение внешних участников по ссылке



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

8 800 555 55 22

mango-office.ru

mango@mangotele.com



MANGO OFFICE —
Виртуальная АТС №1
в России!



Единый корпоративный мессенджер для всех коммуникаций

Якунхин Денис

Информация Контакты **Задачи и обращения** Сделки

Задачи

- Сегодня 15:00**
Перезвонить и уточнить...
Анастасия Волочкова

Обращения

- В работе**
- Ошибка перевода
Анастасия Шумакова
- сегодня 09:56
Ошибка перевода
Иван Громов
- 13.09.2017 10:00
Кредитная карта оформ...
Анастасия Волочкова
- 11.09.2017 14:00
Ошибка перевода
Анастасия Волочкова
- 09.09.2017 13:00
Заказ обратного звонка
Анастасия Волочкова

Загрузить еще

Задачи и обращения

Начало чата 26.04.2018 11:58

Тема обращения Кредитная карта. Оформление

Комментарий Нет

Сотрудник Анастасия Шумакова

Длительность общения 15:23

Пт, 24 апреля

Добрый день 11:58

Анастасия, добрый день. Меня зовут Дарья. Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы. Чем я могу вам помочь? 11:59

Дарья, привет. Посмотрите мою историю переводов 12:05

Одну минуту 12:06

Якунхин Денис оценил(а) оператора

Закреть

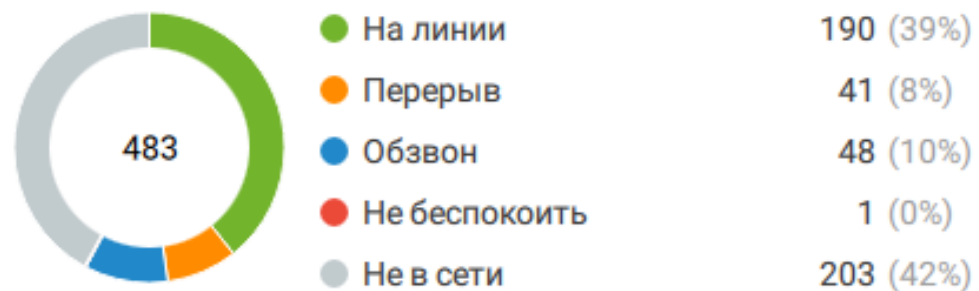
Контакт создан 10.05.2015





Контроль на местах

Статусы сотрудников



Чем заняты сотрудники



Дата	Количество совершенных вызовов	Средняя продолжительность разговора (Исходящие вызовы)	Суммарное время совершенных вызовов
> Новоселова Арина	47	01:55	01:30:23
> Курманов Ильяр	39	02:25	01:34:34
> Суханов Александр	60	01:31	01:30:35
> Малакян Арташес	45	01:35	01:11:09
> Лимонов Евгений	62	01:25	01:27:35





Показатели активности - карточка рабочего дня



- ✓ Количество наборов и время на линии
- ✓ Доля холодных и повторных звонков
- ✓ Период подготовки между звонками. Чем каждый занимался?
- ✓ Средняя скорость ответа на входящие обращения и скорость перезвона по пропущенным

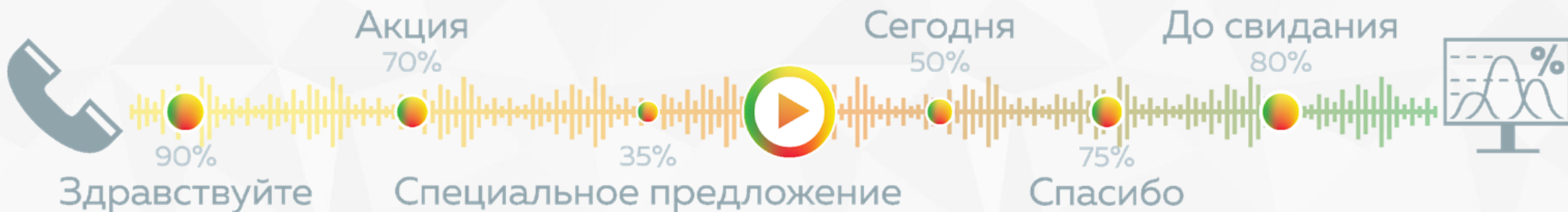




Речевая аналитика - распознавание звонков

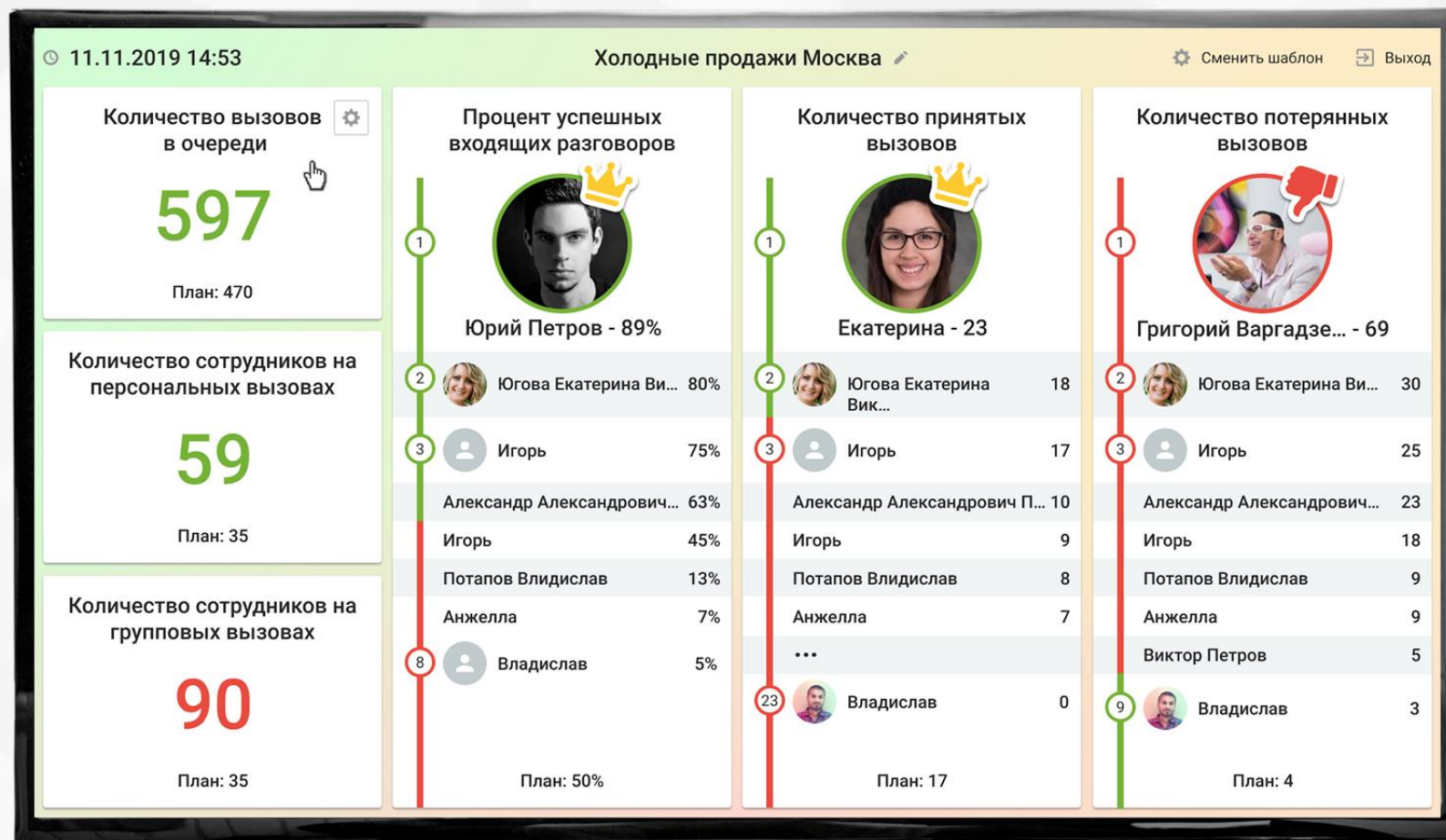
Автоматический анализ 100% записей разговоров

1. Отчет по эффективности сотрудников. Рейтинг лучших и западающих.
2. Поиск по словам/фразам. Найти разговоры, где было сказано X Y Z и понять сколько их.
3. Отчет “Анализ разговоров”. Что важно клиентам?





Мотивация сотрудников - соревновательная доска

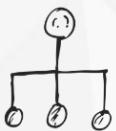


- ✓ Сотрудники делают больше звонков и продаж, участвуя в соревновании друг с другом.
- ✓ Выполняется общий план звонков / продаж
- ✓ Руководитель не тратит время на демонстрацию сотрудникам их результатов.



Перевод бизнес-процессов на удаленку

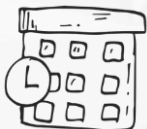
Резюме, основные инструменты:



Корпоративная телефония, видеосвязь и единый мессенджер



Удаленный контроль показателей эффективности



Отчёт - карточка рабочего дня



Речевая аналитика - контроль качества звонков



Онлайн доска показателей - мотивация делать больше

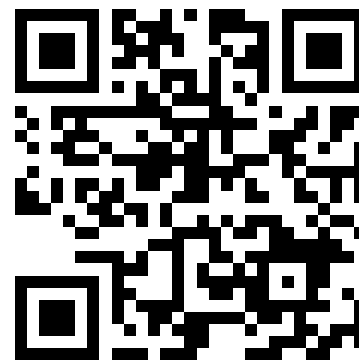


УПРАВЛЯЙТЕ ТЕМ, ЧТО ИЗМЕРИМО!



Сергей Самойлов

Заместитель руководителя Макрорегион Урал
по продажам MANGO OFFICE



[samoylov.s.v](https://www.instagram.com/samoylov.s.v)



<https://www.facebook.com/s.v.samoylov>



+7 (912) 647-10-47



s.samoylov@mangotele.com

