



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес
коммуникации

Оптимизация работы регистратуры и медицинского контакт-центра

Бухтояров Артём, менеджер по развитию

Самые частые причины потерянных обращений и негатива



- ❑ Отсутствие элементов удержания звонка
- ❑ Отсутствие управления потоком звонков
- ❑ Нет понимания причин пропущенных
- ❑ Нет понимания необходимых ресурсов
- ❑ Отсутствие работы с потерянными звонками
- ❑ Отсутствие контроля сотрудников



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

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

Управление потоком звонков и удержание

Голосовое
меню
(IVR)

Костарев Александр

на линии

на линии

перерыв

НЯТЮ!

Очередь обращений

Все

Группа исходящего обзвона 15

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

Alex Kohin 03:10
Добрый день
ВКонтакте: mango_tel... **Взять в работу**

78275615544 00:26
Перевести

79805674455 00:13
Повесить трубку

79805674455 07.11.2017

Ипотечное кредитование

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

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

ИНТЕГРАЦИЯ С МЕДИЦИНСКИМИ СИСТЕМАМИ

Причины и ресурсы 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

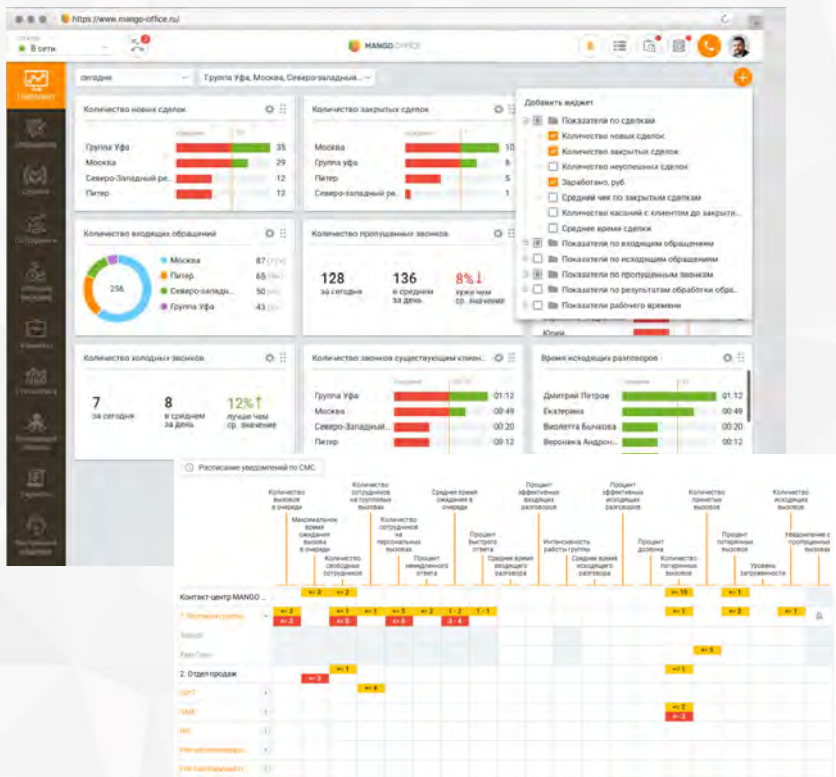
Работа с потерянными вызовами и контроль

The screenshot displays the MANGO OFFICE web interface. The main window shows a dashboard with a donut chart indicating 16 missed calls. Below the chart is a table of missed calls with columns for date, time, name, and status. A pop-up window shows a detailed view of a missed call from 'Анастасия Шумкова' at 17.09.2018 19:00:00, with a status of 'Пропущенный'. Another window shows a list of missed calls for the 'Питер поддержка' group, including calls from 89269500076 and 89269535844.

Дата	Время	Имя	Статус
17.09.2018	18:29:15	Питер поддержка	Пропущенный
17.09.2018	18:30:15	Анастасия Шумкова	Номер недоступен
17.09.2018	18:32:58	Костарев Александр	Номер недоступен
17.09.2018	18:49:01	Клима	Клиент не взял трубку
17.09.2018	19:02:15	Анастасия Шумкова	Занято
17.09.2018	19:05:08	Кредитный отдел, Питер подд...	Пропущенный
17.09.2018	19:30:29	Константин Константинович...	
17.09.2018	19:32:58	Юлия Кирилл	
17.09.2018	19:00:00	Анастасия Шумкова	

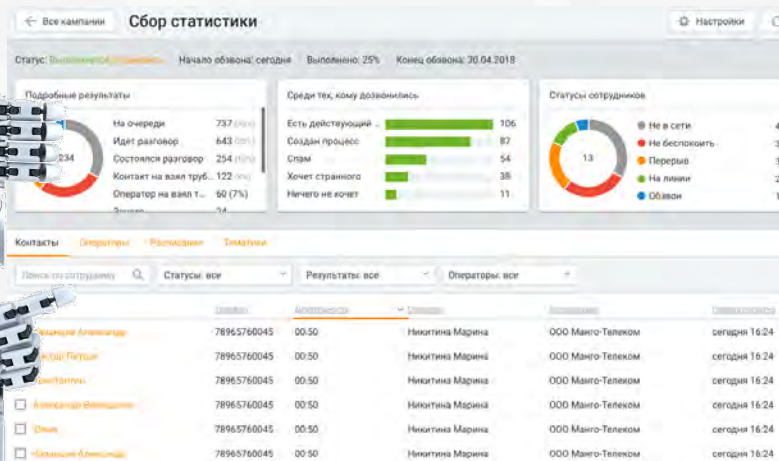
- ❑ Уведомления о пропущенных SMS/E-mail/Push
- ❑ Контроль перезвонов и попыток перезвонов
- ❑ Автоматический перезвон по пропущенным вызовам

Контроль показателей эффективности работы



- ❑ Более 50 показателей оценки качества обслуживания
- ❑ Оценка сотрудников и контроль выполнения показателей в режиме реального времени
- ❑ Веб-интерфейс для удалённого контроля на мобильных устройствах
- ❑ Уведомления о критических показателях в режиме онлайн, SMS/E-mail

Автоматизация исходящего обзвона



- ❑ Напомнит пациентам о запланированном посещении врача, необходимости диспансеризации, флюорографии и т.д.
- ❑ Получит ответ пациента
- ❑ Даст полный отчет о результатах оповещения пациентов

Планировщик задач и напоминаний

The screenshot displays the MANGO OFFICE interface. At the top, the user profile for Анастасия Волочкова is shown with her status as 'В сети' (Online). Below this, there are several KPI cards: 'Совещания в неделю' (21), 'Позвонить' (13), 'Пропущенные звонки' (2), and 'Обработано обращений' (33). A 'Задачи' (Tasks) sidebar on the right lists tasks such as 'Позвонить в Мандо Телеком' and 'Перезвонить клиенту'. A 'Добавить задачу' (Add task) dialog is open, showing details for a call task on 08.11.2017 at 08:00, assigned to Анастасия Шумакова. The dialog includes fields for 'Что сделать?' (Call), 'Когда?' (08.11.2017 08:00), 'Длительность?' (2 часа), 'Описание?' (Позвонить и уточнить по поводу документов на дизайнерскую виллу...), 'Исполнитель?' (Анастасия Шумакова), 'Эвент?' (Якушкин Денис), and 'Сделка?' (Комплектация мраморных столешниц...).

- ❑ Проставление задач разного типа на пациенте или на сотруднике
- ❑ Напоминание о необходимости позвонить/написать пациенту
- ❑ Оценка сотрудников по занятости и количеству просроченных задач
- ❑ Автоматическое закрытие задач при дозвоне пациенту



MANGO
OFFICE

облачный
бизнес-
коммуникатор

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

MANGO OFFICE в цифрах

ВАТС №1
в России*

18 лет
на рынке

Лучший по
динамике роста
выручки в 2017 г.

Лидер рынка облачных бизнес-коммуникаций

55 городов
в РФ

45 000
клиентов

Наши клиенты получают

✓ Поддержка 24/7

✓ Персональный менеджер

✓ Качество связи

✓ Безопасность



Спасибо за внимание!

Приходите на наш стенд.

Поможем подобрать решение
под ключ.

8 800 555 55 22

www.mango-office.ru

