



Mango
Office

Продажи:

ключевые показатели эффективности (KPI)



Докладчик: **Валерий Пащенко**,
руководитель отдела маркетинга компании
Манго Телеком



**Mango
Office**

О компании «Манго Телеком»



IT компания статуса market-maker, работающая на глобальном рынке облачных технологий в сегменте B2B

Лидер рынка виртуальных АТС, первый российский провайдер «облачных» телекоммуникационных сервисов.



На рынке
с 2000 года.



Более
100 000
пользователей



Более
20 000
клиентов



В Нижнем Новгороде
с 2012 года.

Наши награды



INTERCOM
INTERNET TELECOM

Статус «Телекоммуникационной компании 2012 года» по версии экспертного жюри Премии «Интерком» (Санкт-Петербург)

2-й крупнейший поставщик
в России
SaaS

Второй крупнейший поставщик SaaS в России в 2012 году по версии рейтинга агентством CNews Analytics



Лауреат конкурса «Лучший продукт – 2012» в номинации «Прорыв года», организованного изданием «Журнал сетевых решений LAN»



**Mango
Office**

Потребности бизнеса

Бизнесу требуется:



Прозрачная система оценки KPI



Профессиональный инструментарий



Для оценки KPI



Для достижения KPI

Продукты Манго-Офис отвечают этим требованиям.



**Mango
Office**

Доступные технологии

Профессиональный инструментарий перестает быть преимуществом только крупных компаний

По прогнозам российских аналитиков, **70% рынка*** управляемых и облачных сервисов — это потребности малого и среднего бизнеса



Экономичность и предсказуемость затрат для пользователя



Безопасное хранение данных (надежные data-центры)



Мобильность: доступ к сервисам через интернет из любой точки мира.



Самостоятельность пользователей в настройке продукта



Неограниченная масштабируемость



Единство бизнеса (типичные бизнес процессы и объединение офисов в одной информационной среде)

*По данным исследований Parallels, 2013 г.



**Mango
Office**

Роль телефонии в бизнесе

80% продаж и бизнес-коммуникаций
совершаются по телефону

Телефония альтернатива телепорту, вы можете:



Быть одновременно в разных местах



Связать офисы в единую
коммуникационную сеть



Экономить время, быстро решая
срочные вопросы



Mango
Office

Прозрачная система формирования КРІ

Цели компании:



Стратегические



Процессов

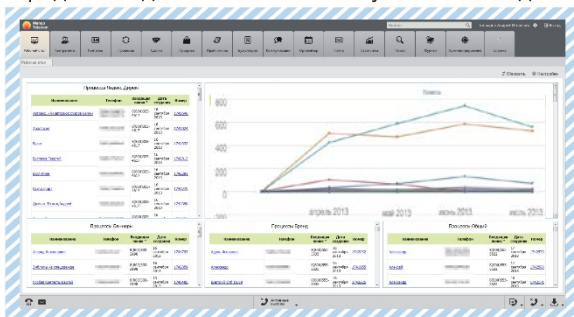


Исполнителей



Функциональных направлений

- Отдел продаж • Отдел клиентского обслуживания • Отдел маркетинга



Налаживание прозрачной взаимосвязи этих целей — одна из приоритетных бизнес-задач



Mango
Office

Отдел маркетинга

Цели:



Генерация звонков и лидов



Повышение лояльности и среднего чека клиентов

KPI:



Общее количество звонков в компанию



Количество клиентов, пришедших по акции



Эффективность каналов продвижения
(разные номера для приёма звонков
в каждом рекламном канале)

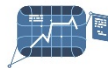


Mango
Office

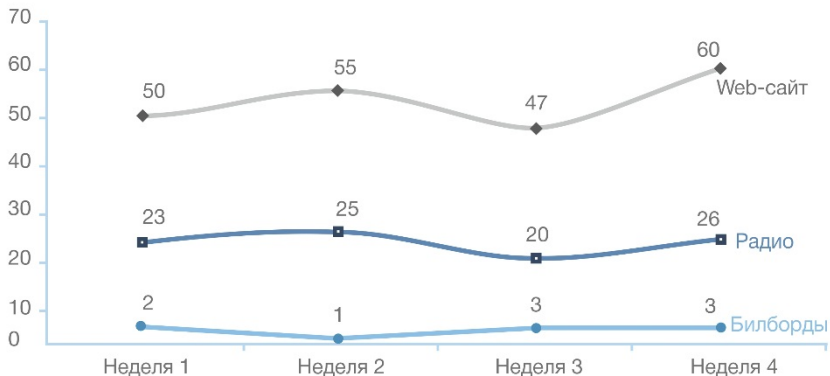
Как оценить эффективность рекламных каналов?



Отдельные номера для каждого рекламного канала



Статистика Виртуальной АТС показывает количество звонков поступающих на каждый номер





**Mango
Office**

Где искать качественный трафик?

Что делают ваши потенциальные клиенты?

- Ищут информацию о продуктах через поисковики (Яндекс, Google)
- Общаются на профессиональных ресурсах/форумах.
- Читают электронные СМИ и подписываются на рассылки.
- Активно общаются в социальных сетях.
- Смотрят видео на youtube.
- Играют в онлайн-игры.
- Делают покупки в интернет-магазинах.
- Бронируют отели и билеты.
- Изучают иностранные языки.



Понимание своих потребителей — ключ к поиску конверсионных каналов трафика.



Mango
Office

Поисковое продвижение (SEO)

Яндекс

Нашлось
443 тыс. ответов

манго офис

в найденном в Москве


расширенный поиск

Найти

отзывы

скачать

1

 [Mango Office](#) - sip провайдер, виртуальный **офис**, офисная атс, прямой...

Телефонизация **офиса**, оптимизация основных бизнес-процессов, предоставление многоканальных номеров и основных услуг связи: виртуальная АТС, бесплатный вызов 8-800 и пр. Тарифы.

mango-office.ru



Mango
Office

Контекстная реклама

Яндекс

Нашлось
324 тыс. ответов

виртуальная атс



Найти

в найденном в Москве

расширенный поиск

отзывы

своими руками

как выбрать

что это такое

цена



Виртуальная АТС от Mango Office.

[Все объявления](#)

[Телефон в офис](#) [Номера 8-800](#) [Городские номера](#)

Подключение 0 руб! Городские номера от 150 р/мес. Телефония от 0,45 р/мин

mango-office.ru



Mango
Office

Баннерная реклама

Массовое размещение рекламных баннеров на сайтах с высокой посещаемостью для привлечения большого количества посетителей за короткий срок.

В Казанском соборе установили Крест святого апостола Андрея Первозванного

В Санкт-Петербурге приложиться к святыне можно до 15 июля с 7:00 до 22:00.

12 июля 2013, 10:03

ТЕПЕРЬ ЗВОНКИ
СТАЛИ ДЕШЕВЛЕ
на **35%**



В Санкт-Петербург доставили Крест святого апостола Андрея Первозванного. Патриарх Кирилл возглавил вечерню Всенощное бдение в Казанском кафедральном соборе.

По окончании богослужения открыт доступ всем желающим поклониться кресту. В Санкт-Петербурге приложиться к святыне можно до 15 июля с 7:00 до 22:00. Общественный порядок около собора поддерживают более ста полицейских.

Крест апостола Андрея будет пребывать в России до 25 июля. Поклониться ему можно с 16 по 19 июля в Подпосковье, а еще в течение недели - в Москве. Затем святыню повезут на празднование Крещения Руси в Киев и Минск.

В Это интересно +1

Я рекомендую 0

Твитнуть 0

Поделиться...



Привлечение трафика на сайт

	Контекстная реклама		Баннерная реклама
+ + +	Точный таргетинг Четкое соотношение затрат/результат Возможность работы с небольшим бюджетом	+ + +	Повышение узнаваемости бренда Большой охват аудитории Продвижение конкретных акций/скидоч
-	Высокая стоимость контакта по популярным запросам	- -	В меньшей степени работает на продажи Высокая стоимость контакта
	Статьи и PR		SEO
+ + + +	Тексты остаются в интернете навсегда Стоимость ниже, чем в прессе Целевой, но малочисленный трафик Качественные и уникальные ссылки со сторонних ресурсов на сайт	+ +	Низкая цена привлечения Высокий охват
-	Время подготовки и отсроченный эффект	- -	Срок достижения результата Глубокое знание специфики поисковых алгоритмов



Mango
Office

Анализ эффективности

Системы аналитики

Яндекс

metrika.yandex.ru

Google

google.com/analytics

Счетчики

LiveInternet

liveinternet.ru/rating



СТАТИСТИКА ВАШЕГО САЙТА

hotlog.ru



spylog.ru



Mango
Office

Конверсия

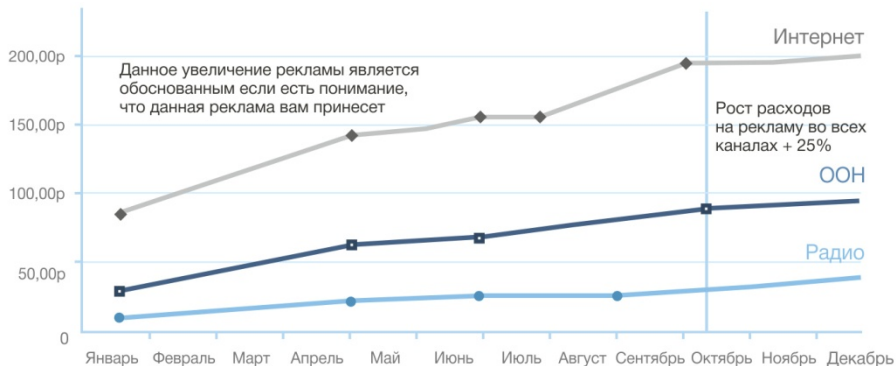
$$\left(\frac{\text{Кол-во посетителей, совершивших целевое действие}}{\text{Кол-во посетителей, совершивших целевое действие}} \right) \times 100\%$$

Конверсии бывают разными:

1. Сайта
2. Рекламной площадки
3. Поисковой системы
4. Конкретного запроса



Как подсчитать количество звонков с рекламы



Call Tracking позволяет выяснить с каких каналов приходят клиенты даже если этих каналов большое количество.



Mango
Office

Рекламные каналы и контактные номера

Москва Санкт-Петербург Екатеринбург Нижний Новгород Ростов-на-Дону Казань Челябинск Самара Новосибирск 8-800

▼ Прямые номера на 7 (800)

Обычные [Выбрать случайный](#)

Серебряные	<input type="checkbox"/> 7 (800) 333-06-55	<input type="checkbox"/> 7 (800) 333-07-44	<input type="checkbox"/> 7 (800) 333-21-70
Золотые	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 333-24-21	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 333-37-14	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 333-39-64
Платиновые	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 333-41-83	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 333-51-16	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 555-05-83
Эксклюзивные	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 555-05-91	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 555-18-70	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 555-19-79
	<input checked="" type="checkbox"/> 7 (800) 555-35-42		

SEO **AdWords** **Brand**

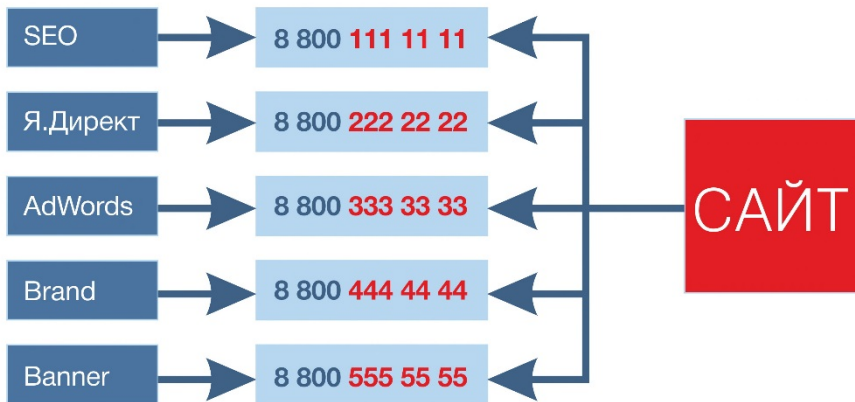
Я.Директ **Баннеры**

За каждым рекламным каналом закрепляется
собственный контактный номер



Mango
Office

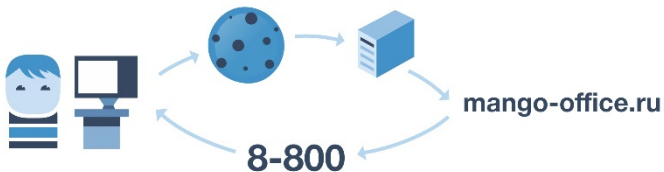
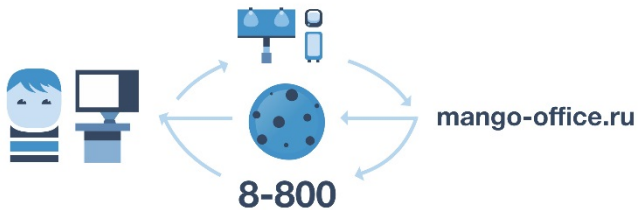
Показ номеров на сайте в зависимости от канала





Mango
Office

Печеньки





Mango
Office

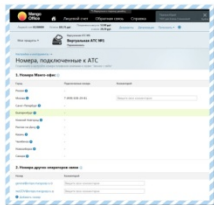
Скрипт подмены номеров на сайте

The screenshot shows the Mango Office website interface. At the top left is the Mango Office logo. To its right, a red rectangular box highlights the text: "Бесплатная горячая линия" (Free hot line) and "8 800 555-55-22". Below this is a navigation menu with items: "Виртуальная АТС", "CRM", "Центр Обработки Вызовов", "Межгород", and "Оборудование". The main content area features a promotional banner with the headline "Замерь рекламный пульс!" (Measure the advertising pulse!) and subtext "Подключай Виртуальную АТС с номером в коде 495 – За 99 рублей получи инструменты для замера эффективности рекламы" (Connect a Virtual PBX with a number in code 495 – For 99 rubles you will receive tools for measuring advertising effectiveness). A green button labeled "Узнай подробнее" (Learn more) is positioned below the text. To the right of the text is an image of a laptop displaying a line graph with multiple colored areas (blue, red, grey) representing data trends. The website is framed by a blue and white diagonal striped border.



Mango
Office

3 шага для настройки системы Call Tracking

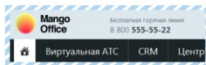


1 Виртуальная АТС

Подключение необходимого количества номеров:

- XXX-XX-X1 (SEO)
- XXX-XX-X2 (Контекст)
- XXX-XX-X3 (Баннеры)
- XXX-XX-X4 (SMM)

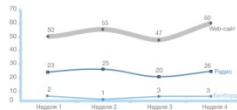
1 час



2 Сайт

Установка скрипта подмены номеров

1-3 час



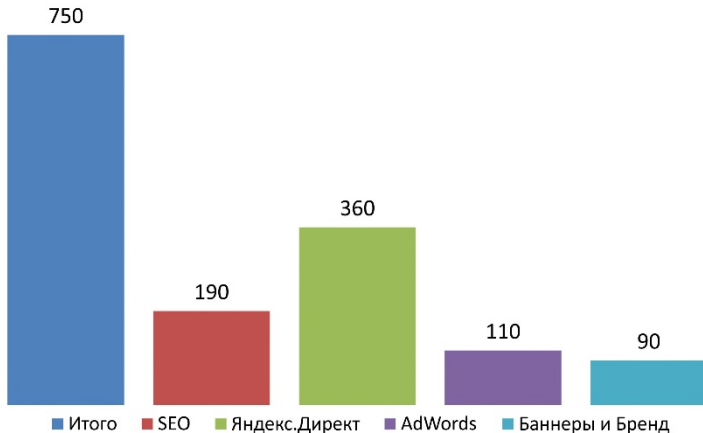
3 Личный кабинет Виртуальной АТС

Анализ развернутой статистики по всем каналам

Онлайн



Кол-во целевых звонков по рекламным каналам в месяц



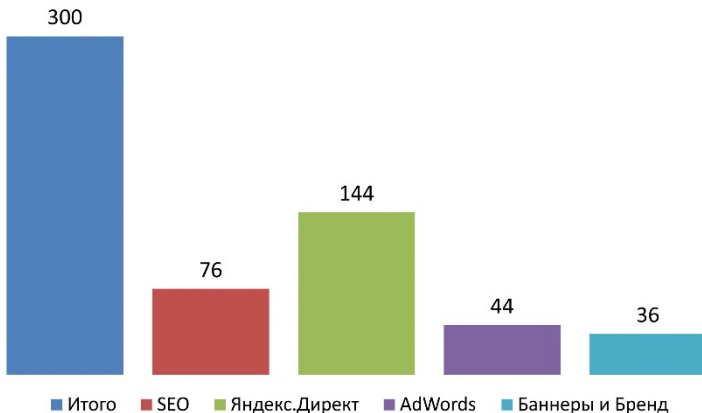


Mango
Office

Продажи по рекламным каналам

2

Кол-во продаж ВАТС по рекламным каналам





Mango
Office

Трафик из отчетов Я.Метрика и Google Analytics

3

Кол-во посетителей по рекламным каналам



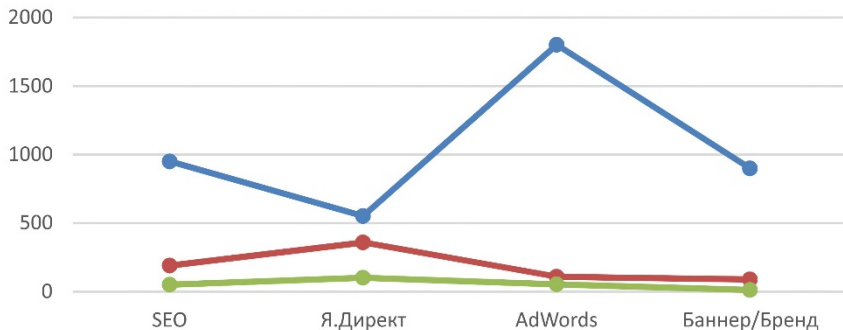


Mango Office

3D оценка эффективности рекламы

3D

3D модель оценки эффективности



■ Посетители

■ Целевые звонки

■ Продажи, шт.

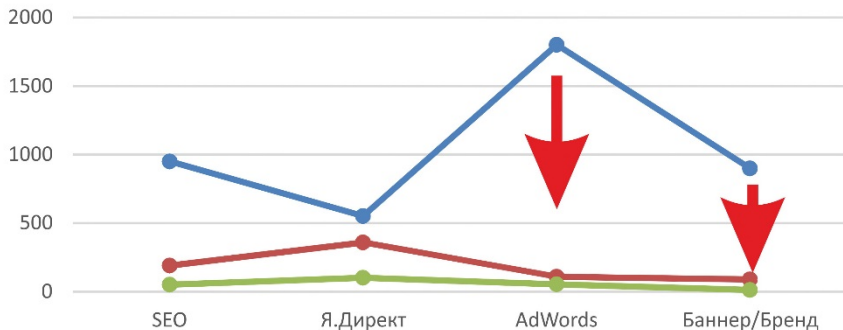


Mango Office

3D оценка эффективности рекламы

3D

3D модель оценки эффективности



■ Посетители

■ Целевые звонки

■ Продажи, шт.

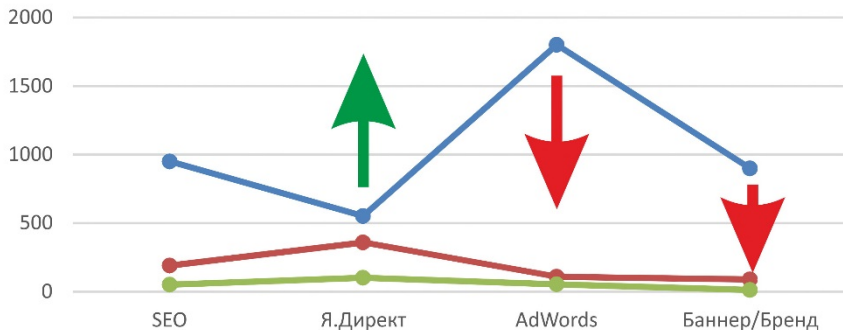


Mango Office

3D оценка эффективности рекламы

3D

3D модель оценки эффективности



■ Посетители ■ Целевые звонки ■ Продажи, шт.



**Mango
Office**

Получаемые эффекты от системы Call Tracking

4290



Вы можете точно подсчитать сколько и с каких каналов пришло звонков в вашу компанию.

Эти данные позволяют:



До **14%** увеличить конверсию за счет перераспределения рекламного бюджета в более эффективные каналы



До **9%** сократить издержки на рекламу за счет исключения и коррекции неэффективных рекламных каналов за квартал



Mango
Office

Отдел продаж

Цели:



Увеличение продаж по входящим обращениям



Рост активных продаж

KPI:



Соотношение количества принятых и потерянных вызовов



Средняя длительность разговоров

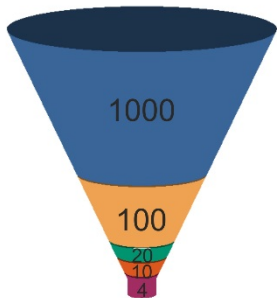


Количество исходящих звонков



Воронка продаж по входящим/исходящим звонкам

BATC и CRM Манго-Офис позволяют принимать и учитывать 100% телефонных обращений в компанию. По каждому звонку вы сможете:



отследить все стадии процесса его пост-обработки



подсчитать количество продаж



подсчитать конверсию в продажу для каждого сотрудника

Таким образом вы сможете связать эффективность приёма вызовов с качеством их обработки.





**Mango
Office**

Отдел по работе с клиентами

Цели:



Увеличение продаж по существующей базе



Увеличение среднего чека клиента



Сокращение дебиторской задолженности

КРІ:



Сумма среднего чека



Сумма допродажи продуктов и сервисов



Срок «жизни» клиента



Показатели оттока клиентов



Выполнение сценария телефонных переговоров



Mango
Office

Контроль сценариев телефонных переговоров



Выполнение сценария телефонных переговоров — один из часто используемых KPI.



Сервис «Запись разговоров», с возможностью фильтрации по длительности разговоров, позволяет руководителю удобно оценивать данный KPI.



А прослушивание разговоров и суфлирование позволяют в любой момент подключиться к разговору сотрудника.



Mango
Office

Вопросы?



Докладчик:

Валерий Пащенко

v.pashchenko@mangotele.com



8 800 555-55-22



www.mango-office.ru