



облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Цифровизация коммуникаций в ЖКХ

**Александр Воронкин**

Руководитель направления  
комплексных решений



**21**  
ГОД

# MANGO OFFICE — лидер рынка виртуальных АТС в России

**60 000**

компаний-клиентов по всей России

**500 000**

пользователей

**100**

городов в России

**4 млн**

звонков в сутки совершают клиенты



**Российское ПО**

включено в реестр программного обеспечения

**Tier III**

дата-центры корпоративного уровня

**24**

дата-центра по всей России

**99,9%**

уровень отказоустойчивости

Топ-100  
Рейтинг работодателей  
Head Hunter

**№1**

среди провайдеров  
IP-телефонии<sup>1</sup>

**Ведущая  
SaaS-компания**

на рынке облачных  
услуг<sup>2</sup>

**Топ-20**

крупнейших IT-  
разработчиков в России<sup>3</sup>

Источники

<sup>1</sup> По совокупности критериев - Рейтинг операторов IP-телефонии Market.CNews за 2021 год

<sup>2</sup> Входит в ТОП-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений России по версии CNews Analytics за 2021 год

<sup>3</sup> По версии CNews Analytics за 2021 год

# Рост рынка цифровизации ЖКХ

Как будет расти рынок цифровизации в РФ (млн.)

Среди областей цифровизации ЖКХ по опросу РАЭК лидируют:

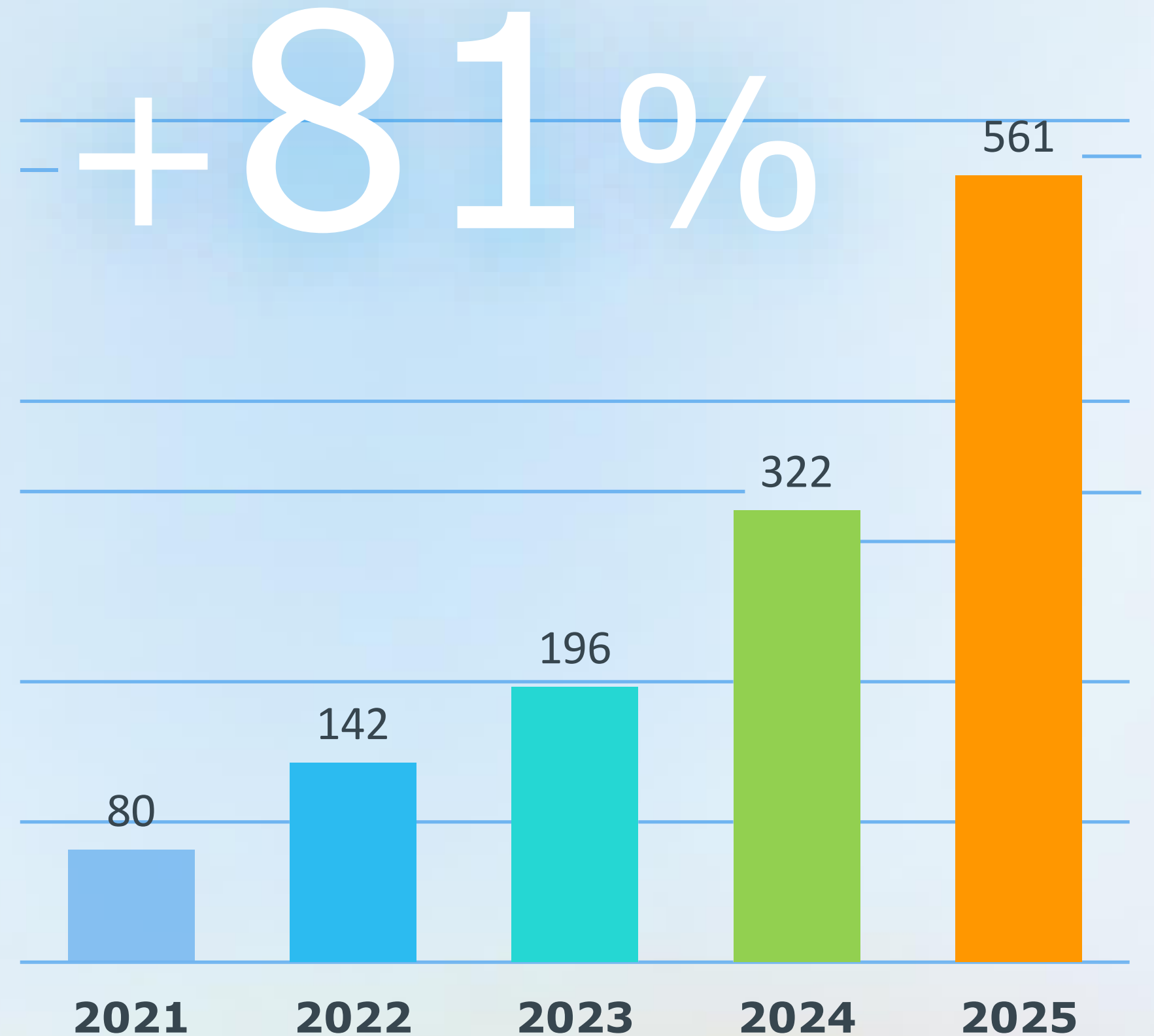
**41%** обслуживание клиентов

**32%** работа с клиентами (персонализация)

**32%** прогнозная аналитика

**20%** управление операциями в реальном времени

**Роль цифровизации:** умное управление расходованием ресурсов, предоставление персонализированных сервисов, рекомендации по снижению потребления.



**В то время, как космические корабли  
бороздят просторы вселенной...**



**... а в это время на Земле**



**МУП «ЖЭО» СООБЩАЕТ!**  
**ТЕЛЕФОНЫ АВАРИЙНОЙ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ МУП «ЖЭО»**  
**МОБ. ТЕЛ. + 7(978)-08-713-70      СТАЦ. ТЕЛ:3-24-60**  
**ГРАФИК РАБОТЫ: РАБОЧИЕ ДНИ С 16:30 ДО 7:30**  
**ВЫХОДНЫЕ И ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ: КРУГЛОСУТОЧНО**  
**В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ ОБРАЩАТЬСЯ К НАЧАЛЬНИКУ УЧАСТКА**  
**САВЧЕНКО ВАЛЕНТИНЕ ТРОФИМОВНЕ**  
**ПО АДРЕСУ: МКР.10, Д.14, ТЕЛ.3-34-09**



# Готовы ли мы к умным технологиям?



На сегодня общее количество умных счетчиков, установленных в квартирах и жилых домах в России, составляет **5,7** миллиона единиц.

По плану каждый счётчик в стране «поумнеет» примерно в течение следующих **15** лет.

Согласно ФЗ "Об электроэнергетике" с **1 января 2022г.** разрешается устанавливать только умные счётчики.

Сегодня уровень проникновения умных устройств составляет **менее 5 %**.

## А что делать здесь и сейчас?



# Автоматизировать сбор данных



Сбор показаний



Проверка данных  
счётчиков



Возможность узнать  
данные предыдущего  
периода

Возможность уточнить  
свой тариф



# Улучшить коммуникацию с населением



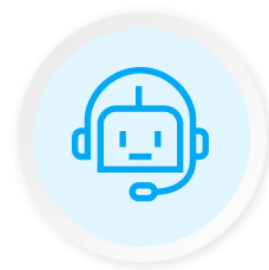
Информирование  
об аварийной ситуации



Сверка по адресу  
на предмет аварийных  
работ



Быстрый ответ  
в любое время суток



Справочная служба  
с ответами на частые  
вопросы





# Упростить вызов мастера



Запись вызова мастера



Напоминание  
о приходе мастера



Оперативное внесение  
изменений в заявку  
при необходимости



# Собрать дебиторскую задолженность



Вежливое напоминание  
о задолженности



Информирование  
о возможных вариантах  
оплаты



Потери ресурсов в сфере ЖКХ:

**30-40%**

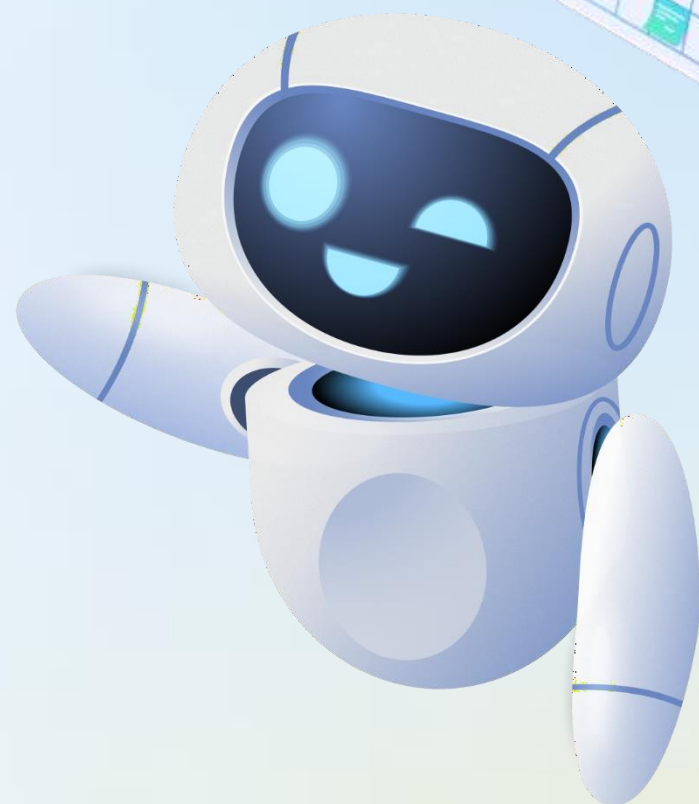
Электричество

**10-15%**

Вода

**60%**

Газ



# Голосовые роботы для ЖКХ



Информирование клиентов об авариях и прочее



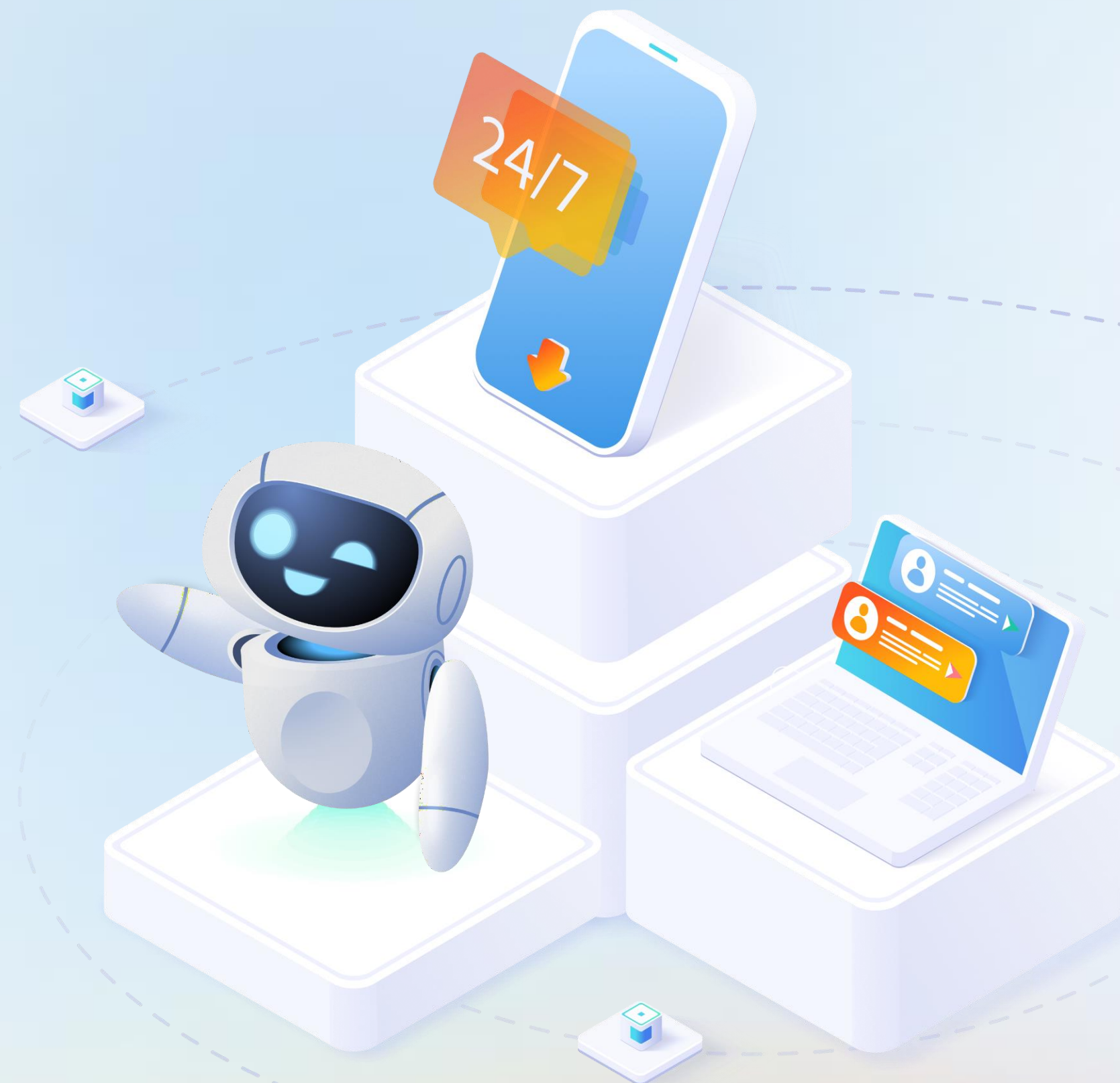
Сбор показаний, вопросов, жалоб и предложений



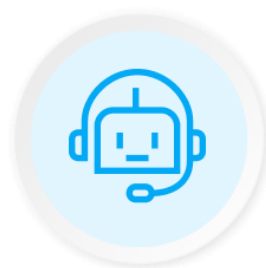
Сбор обратной связи о качестве обслуживания



Сбор задолженности



# Преимущества Голосового робота



Робот разговаривает как живой сотрудник



Многоуровневые скрипты



Оценка лояльности абонентов



Комплексная работа с клиентами



Создание полноценной базы клиентов



Расшифровка голоса в текст



# Общение с клиентами не только через звонки



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

Закреть

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

Контакт создан 10.05.2015



ВК



WhatsApp



Telegram



Viber



Чат на сайте



Яндекс  
Диалоги



Звонки



Заказы обратных  
ЗВОНКОВ



Звонки  
с сайта

# Все коммуникации в одном пространстве с МангоМобайл

Контролируйте и сохраняйте все телефонные звонки вашей компании

Каждый вызов останется в Виртуальной АТС

- 1 Храните и записывайте все звонки
- 2 Интегрируйте с CRM
- 3 Организуйте работу мобильных сотрудников
- 4 Звоните по всей России по единому тарифу



# Кейс

АО «УК по обращению с отходами в Ленинградской области»



для заявок на вывоз отходов  
tko@uklo.ru

единая почта  
info@uklo.ru

горячая линия  
8-812-207-18-18

виртуальный помощник  
по приему заявок на вывоз ТКО  
8-812-207-18-18 доб.0

[О КОМПАНИИ](#) [РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР](#) [РАЗДЕЛЬНЫЙ СБОР ОТХОДОВ](#) [ПОТРЕБИТЕЛЯМ](#) [КОНТАКТЫ](#) [ОПЛАТА УСЛУГ](#) [УСЛУГИ](#) [FAQ](#) [НОВОСТИ](#)

для юридических лиц, ИП, бюджетных организаций!

УСКОРЕННАЯ ПРОЦЕДУРА ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА!

НОВЫЙ СЕРВИС ДЛЯ

## Было:

- Большое количество пропущенных звонков, очереди на линии, нет возможности перезвонить
- Заявки через сайт неудобны для старшего поколения

## Стало:

- Робот работает 24/7
- Подключение омниканальных коммуникаций

# Экосистема MANGO OFFICE

**MANGO**  
OFFICE

МангоМобайл

Mango Talker

**Виртуальная АТС**

**Инструменты Martech**

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

**Контакт-центр**

Речевая аналитика

Партнерская программа

Гибридное облако

Контроль качества

Сделки

**Интеграции**

WallBoard

Роботы

SIP-Trunk





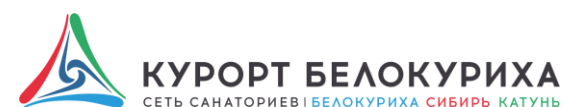
# Наши клиенты



## Цифровые сервисы



## Отдых и туризм



## Е-com и розница



## Образование



## Финансы



## Производство







облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Остаемся на связи!


# Ждем Вас на стенде В25



 8 800 555 55 22

 [mango@mangotele.com](mailto:mango@mangotele.com)

 [mango-office.ru](http://mango-office.ru)

 [t.me/mango\\_office](https://t.me/mango_office)