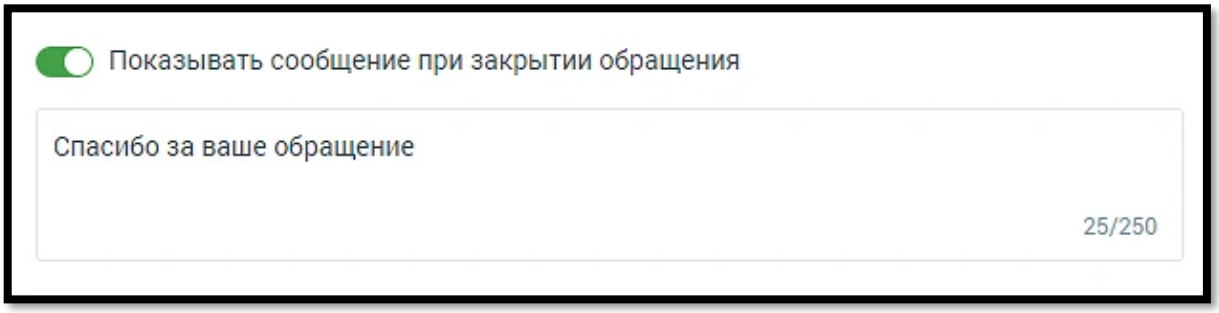
Рекомендуется использовать автоответы, чтобы убедить клиента дождаться ответа оператора в пиковые часы нагрузки (когда все сотрудники заняты) или когда оператор отсутствует на рабочем месте.

- Автоматические ответы - нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно настроек автоматического ответа;
- Через какое время отправить - время с момента обращения пользователя и до отображения ему автоответа;
- Текст сообщения – максимальное количество символов 250.

Пользователь может добавить несколько автоматических ответов и настроить периодичность отображения каждого.

Сообщения автоответов сохраняются в истории обращения, только если пользователь написал в чате свое сообщение.



- **Показывать сообщение при закрытии обращения**

При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

- Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.
- Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

Активно приглашайте клиента вступить в диалог:

- **Использовать проактивный чат**

  Переключатель «Использовать проактивный чат» в положении «включен» - когда клиент заходит на сайт, где размещен Мультиканальный виджет с каналом «чат на сайте», проактивный чат инициирует общение с клиентом.

  Проактивный чат действует в связке с Автоматическими ответами. Чат работает для сессии в целом и отображается в той вкладке, которая в текущий момент активна на мониторе пользователя.

<u>Пример работы Автоматических ответов в связке с Проактивным чатом:</u>

1. Пользователь зашёл на сайт, сработали правила проактивного чата;

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

2. Пользователь что-то пишет в появившийся проактивный чат;
3. Оператор в данный момент занят и не может отреагировать на обращение;
4. Автоматический ответ создаёт сообщения в чате, тем самым удерживая пользователя в чате;
5. Оператор освободился и взял в работу обращение;

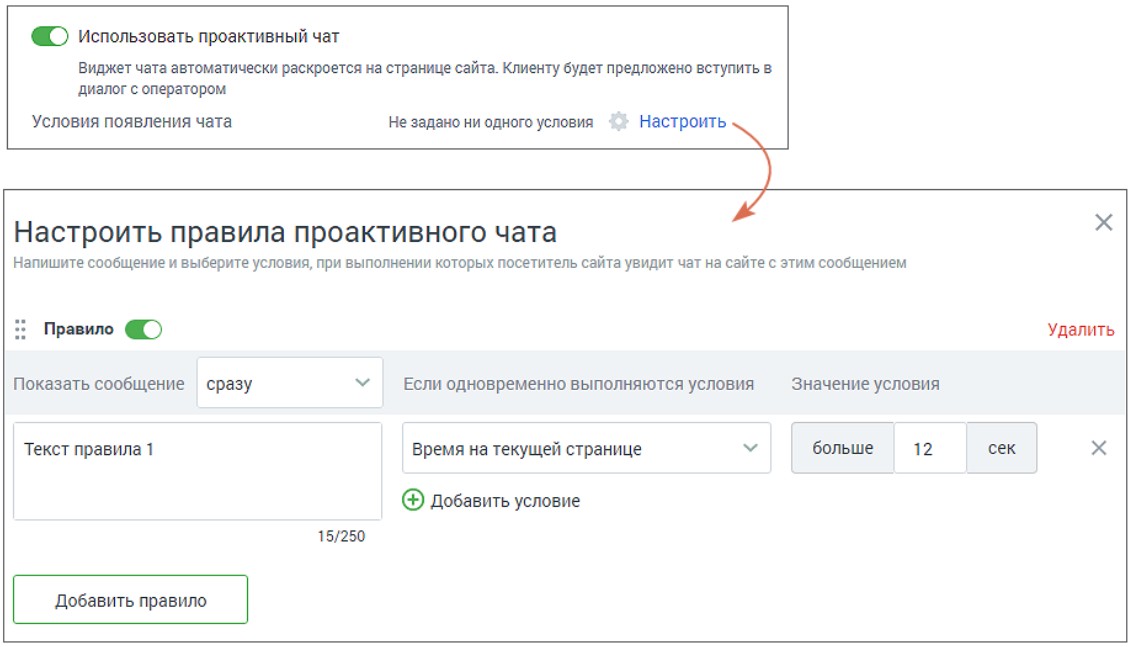


рис. Настройка правил проактивного чата

Для этого настройте правила, при которых чат начнет диалог:

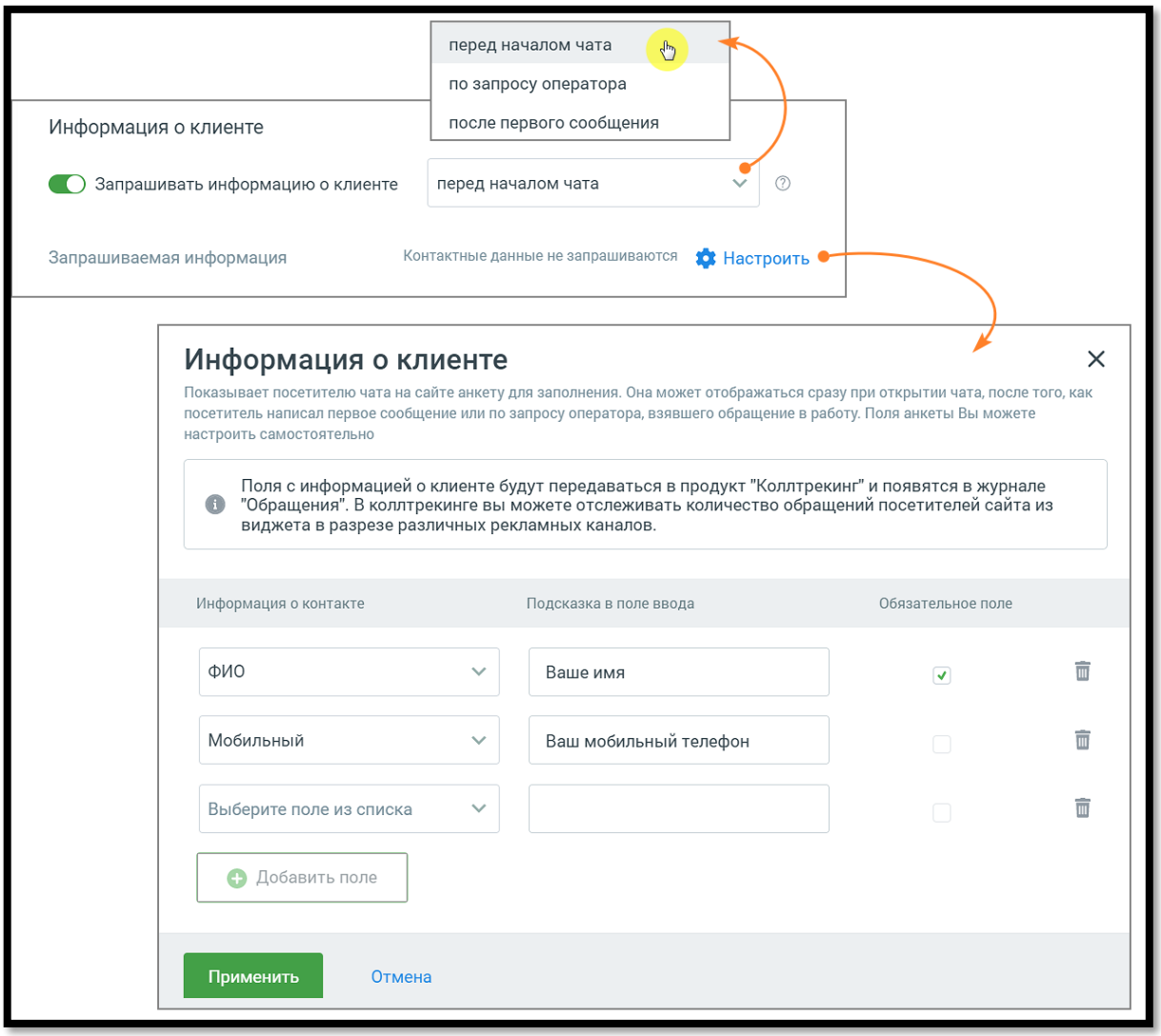
- Переключатель активности правила – правило активно, если переключатель установлен в положение «включено»;
- Показать сообщение - период, по истечении которого отображается свернутый чат на сайте, и через одну секунду отображается Текст правила. При этом должны выполняться условия, задаваемые ниже;
- Текст правила – текст сообщения, которым чат инициирует диалог. Максимальное количество символов – 250;
- Условия и значение условия – список условий и их значений, при выполнении которых чат инициирует диалог. Условия можно удалять ✕ и добавлять ⊕. Если условий несколько, они объединены по принципу «И». Таким образом, правило сработает, если одновременно выполнены все условия.

Также пользователю доступны следующие действия с правилами:

- ✓ **Для перемещения правил** в порядке приоритета перетяните правило вверх или вниз, удерживая левой кнопкой мыши курсор на пиктограмме ⠿;
- ✓ Для добавления нового правила нажмите кнопку **Добавить правило**;
- ✓ Для удаления правила кликните по ссылке Удалить.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Сообщения проактивного чата сохраняются и отражаются в истории переписки по данному обращению, только если пользователь ответил на сообщение чата.



Для повышения качества и результативности работы с клиентом имеются настройки сбора информации о клиенте.

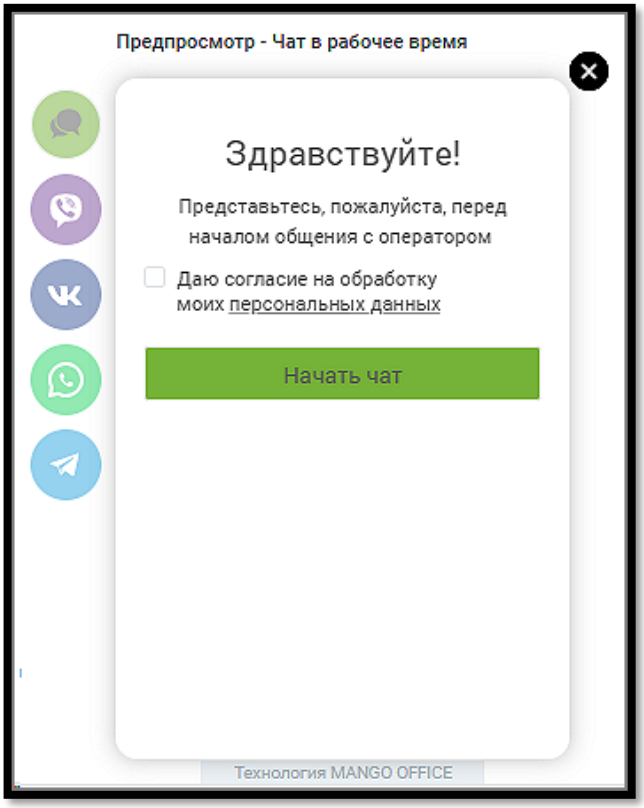
- **Информация о клиенте**
  - выберите время запроса контактных данных клиента;

- выберите из выпадающего списка те данные, которые вы хотели бы запрашивать у клиента. Старайтесь запрашивать только необходимый минимум данных.

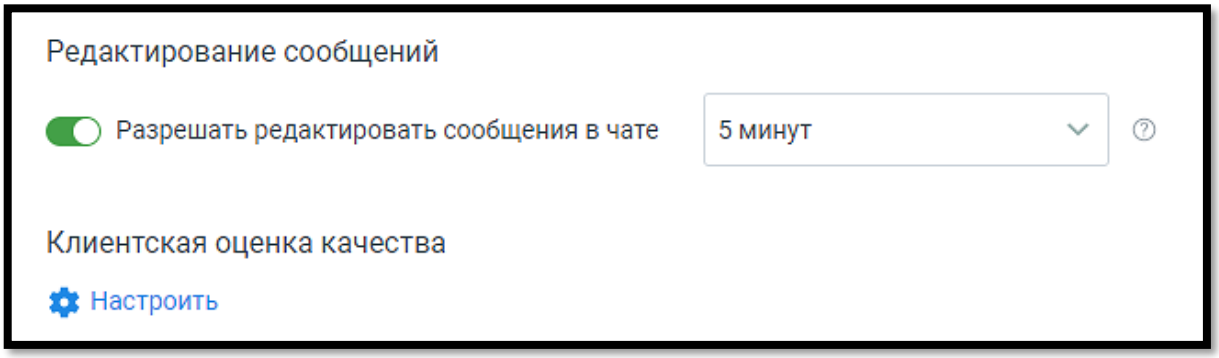
  Подсказка в поле ввода – подсказка, которую увидит клиент.

  Галочка в чекбоксе отмечает выбранное поле, как обязательное. Клик по пиктограмме «корзина» удаляет поле. Кнопка «Добавить» добавляет новое поле данных.

Если фунция «Информация о клиенте» включена, перед началом диалога клиенту отображается виджет следующего вида:

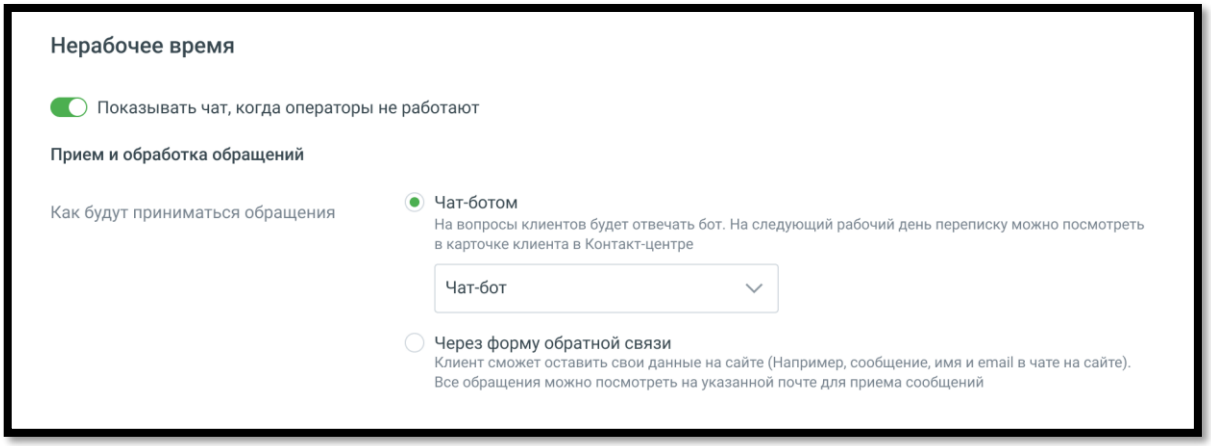


- **Редактирование сообщений** – если чекбокс «разрешать редактировать сообщения в чате» отмечен, оператор Контакт-центра и посетитель виджета на сайте имеют возможность редактировать свое сообщение в течение заданного периода времени.



- **Клиентская оценка качества** – нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

Нерабочее время – настройте работу канала в нерабочее время, указав подходящие параметры.

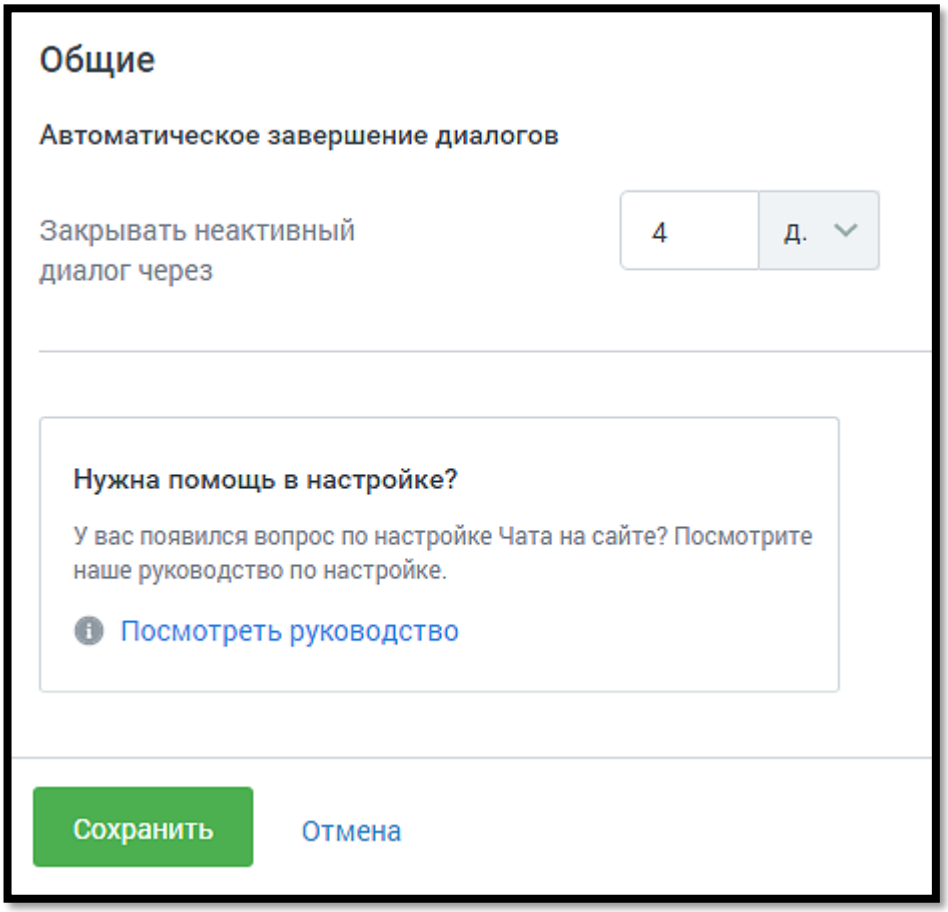


На вкладке указываются:

- **Переключатель отображения чата**
  - Показывать чат, когда операторы не работают – если переключатель включен иконка чата показывается на сайте и в нерабочее время. При клике по иконке виджет отображается с пометкой «Нерабочее время» и предложением оставить заявку. Если переключатель выключен, то в развёрнутом списке каналов иконка "Чат на сайте" отсутствует. Внешний вид настроенного виджета отображается в окне справа;
- **Прием и обработка обращений**
  - Чат-бот – если в ЛК ВАТС подключена услуга «Чат-бот», то в нерабочее время также можно выбрать диалог клиента с чат-ботом.
  - Через форму обратной связи **–** при выборе откроется форма ввода адреса электронной почты для получения сообщений. Каждое сообщение придет в отдельном письме. Сообщение, поступающее на группу, отображается у

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

всех ее участников. Сотрудники, не включенные в группу, не получают сообщения. Если переключатель «показывать чат» в положении «включен», поле является обязательным для заполнения.



На вкладке указываются:

- **Автоматическое завершение диалогов**
  - Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

Вкладка «Внешний вид»

Общие

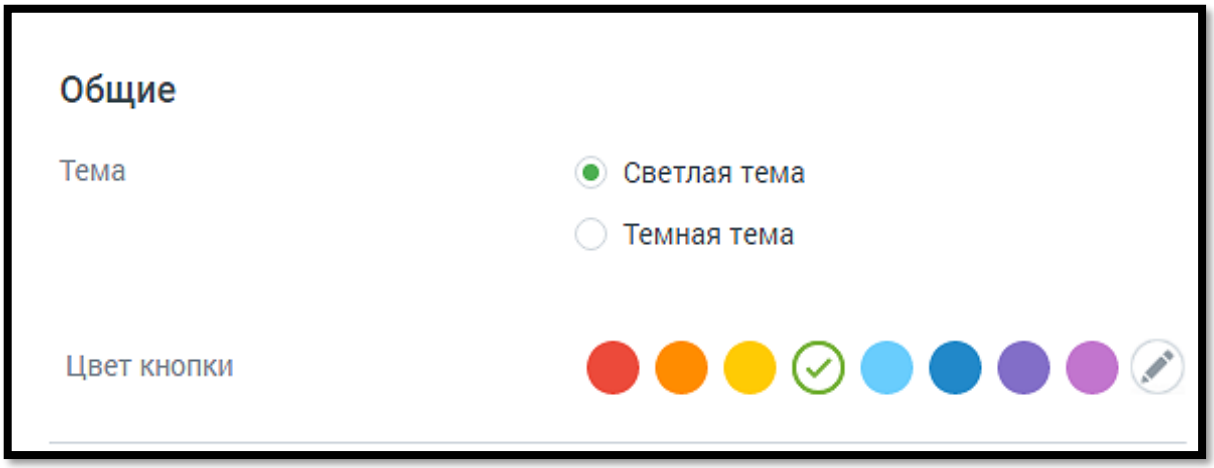
Во вкладке указываются:

- Тема, в которой отображается основное окно виджета чата: светлая или темная;
- Цвет кнопки чата. По умолчанию установлен зеленый цвет. Можно выбрать произвольный цвет, кликнув по иконке ;

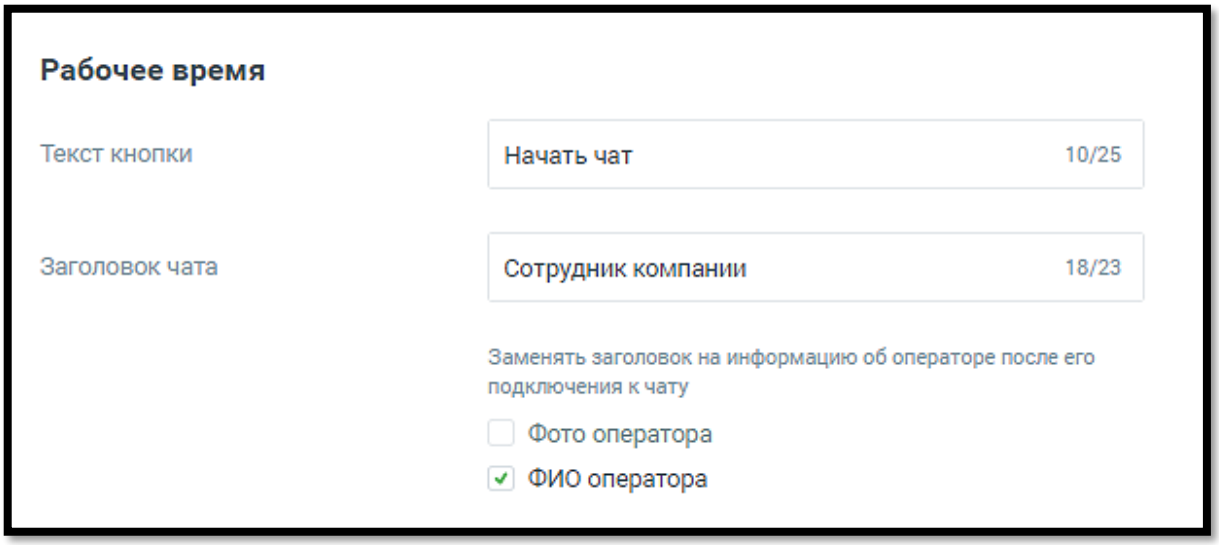
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

- Текст кнопки – текст, отображаемый на кнопке чата на сайте. Можно выбрать произвольный цвет, кликнув по иконке .

Внешний вид настроенного виджета отображается в окне справа.



Чат на сайте в рабочее время.



- Текст кнопки – максимум 25 символов;
- Заголовок чата – наименование в соответствии со стандартом сайтов пользователя.

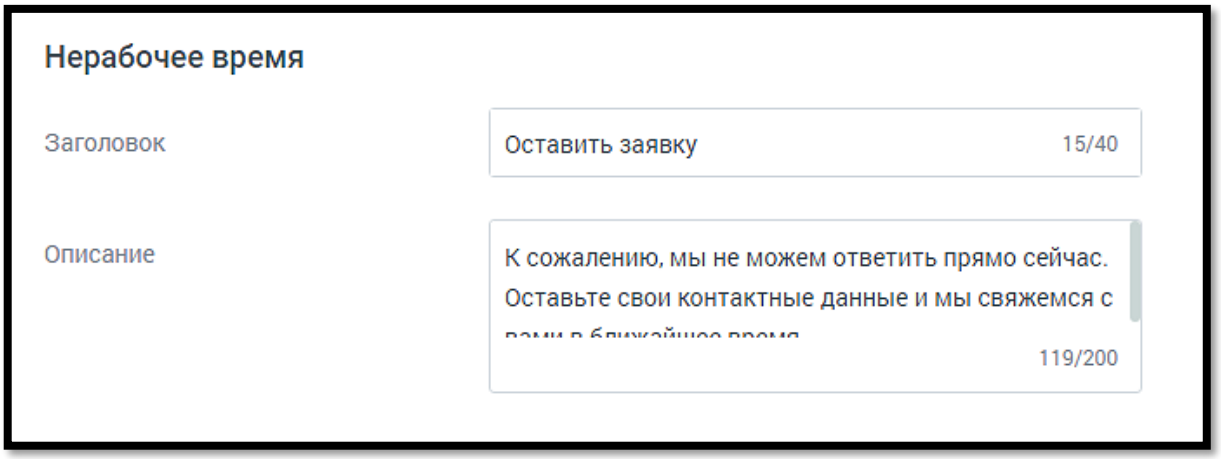
Для того, чтобы пользователям отображалась информация об операторах чата, следует отметить:

- Фото оператора – фотография из аватара сотрудника в M.Talker или Контакт-центра;
- ФИО оператора – данные загружаются из справочника сотрудников ВАТС.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Внешний вид настроенного виджета отображается в окне справа.

Чат на сайте в нерабочее время



Во вкладке **Внешний вид** для канала коммуникации «Чат на сайте (в нерабочее время)» указываются:

- **Заголовок** - отображается в форме чата в нерабочее время;
- **Описание** - поясняющий текст, отображающийся в форме чата в нерабочее время.

Внешний вид настроенного виджета отображается в окне справа.

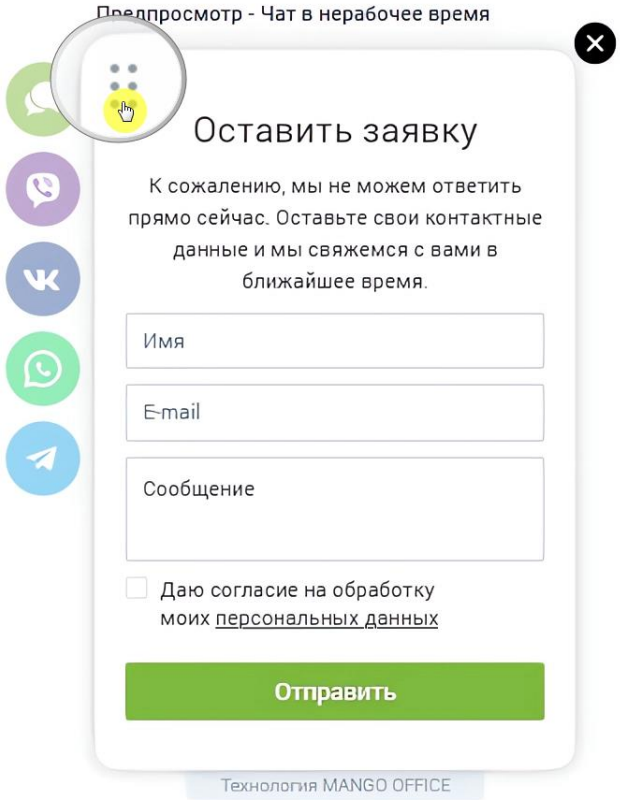
Сохраните настройки виджета кнопкой **Сохранить.**

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

Изменение расположения виджета

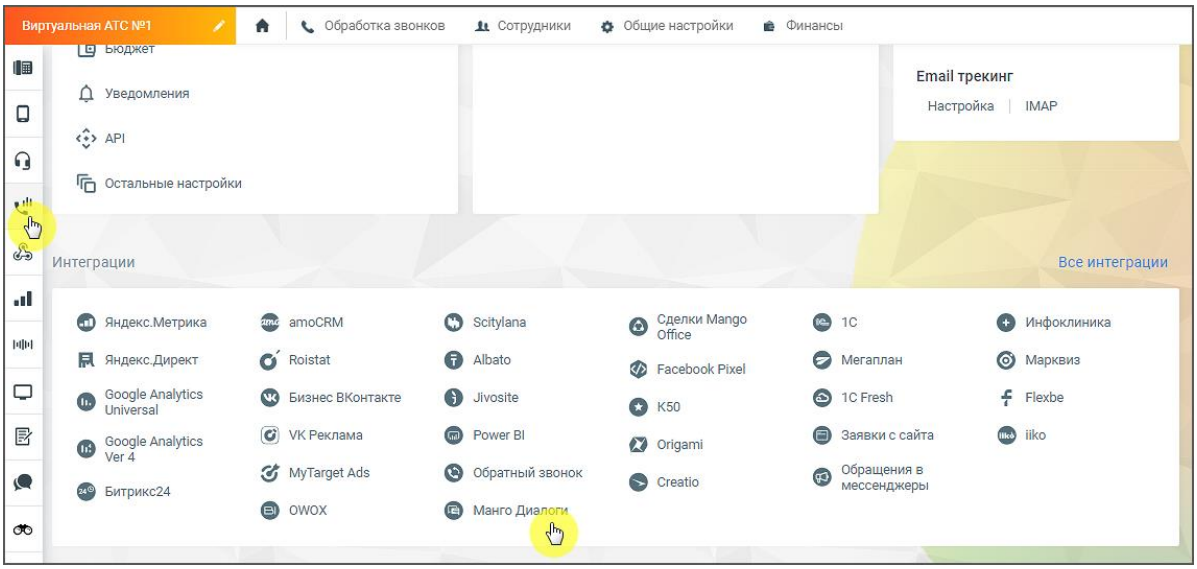
Чтобы расположить открытый виджет в другой части экрана, достаточно зафиксировать курсор на иконке и переместить виджет.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Вы можете отслеживать количество обращений по виджету «Текстовые коммуникации» в канале "Чат на сайте". Для использования данной опции виджеты динамического коллтрекинга и мультиканального чата должны быть связаны между собой. Таким образом пользователь может получить полную аналитику по обращениям посетителей сайта из виджета в разрезе рекламных кампаний и источников.

Для настройки интеграции последовательно перейдите в раздел **Коллтрекинг → Обзорная панель → Блок Интеграции → «Текстовые коммуникации»** и добавьте один или несколько виджетов Диалогов.



ВНИМАНИЕ

На канале существует ряд ограничений (список ограничений смотрите ниже). Учитывайте это, когда знакомитесь с работой канала.

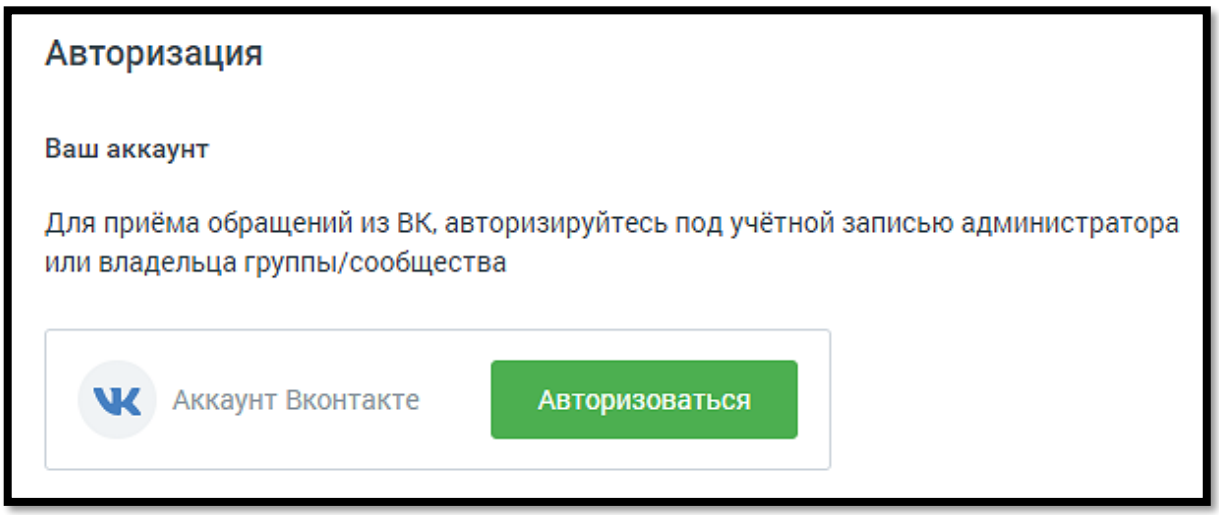
Ограничения канала Чат на сайте

- не более 10 сообщений в минуту с одного IP-адреса в рамках одного виджета;
- не более трех стартов общения (отправка первого сообщения) в чатах с одного ip-адреса в течении двух минут.

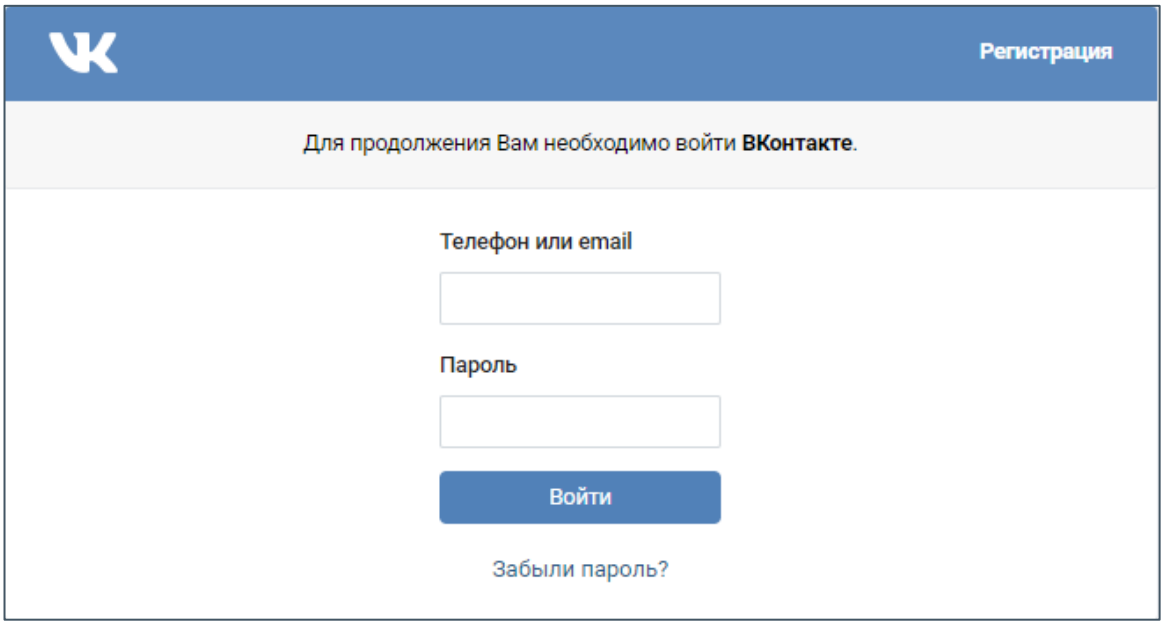
ВКонтакте

Вы можете настроить прием сообщений, которые клиенты отправляют вашей группе ВКонтакте. Для этого нажмите «Авторизоваться».

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



В открывшейся форме нужно авторизоваться под **администратором** той группы, сообщения из которой необходимо обрабатывать. В случае, когда учетная запись не является записью администратора, дальнейшая настройка будет невозможна.

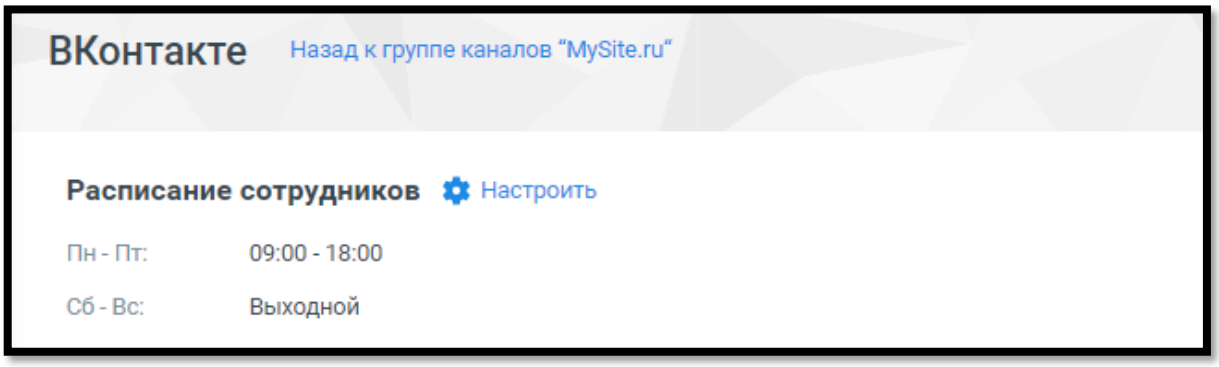


После успешной авторизации ВКонтакте, в настройках виджета в выпадающем списке отобразится перечень всех групп данного администратора.

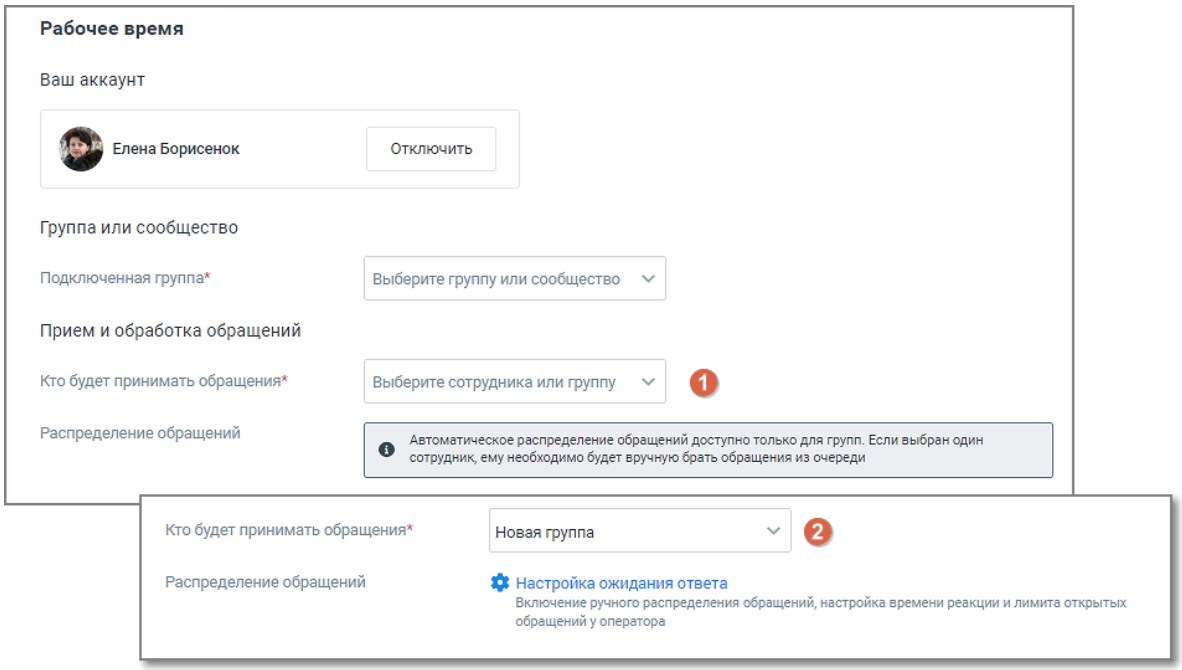
Переходите к настройкам канала. Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней сотрудников. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов.



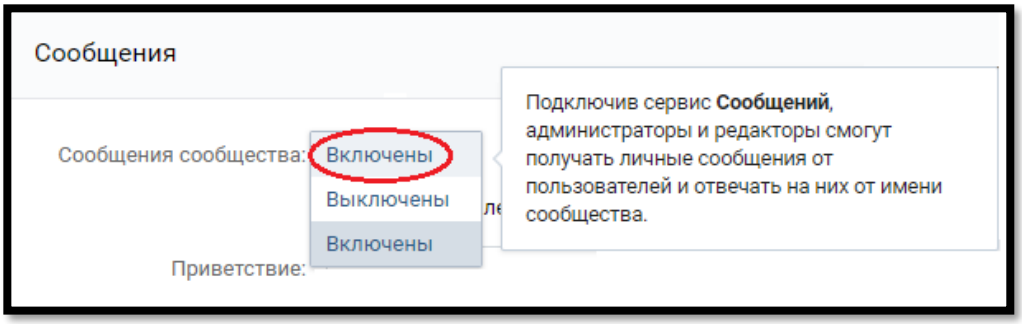
Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.



На вкладке указываются:

- **Группа или сообщество**
  - Подключенная группа **-** Выберите группу или сообщество, которые необходимо подключить. В настройках подключаемой группы/сообщества должна быть **включена опция приема сообщений**;

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

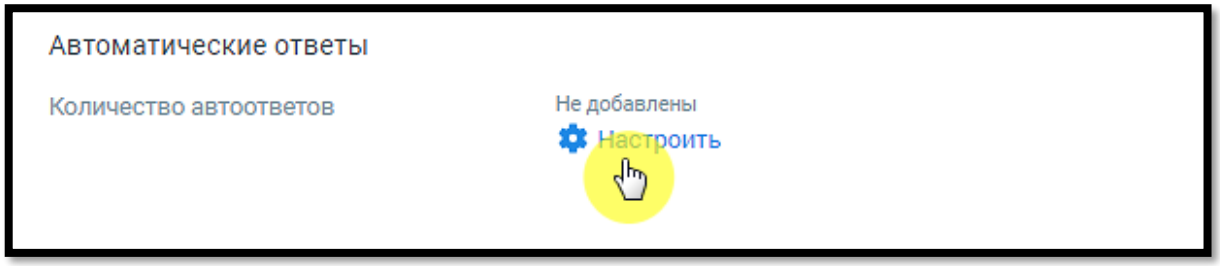


- **Прием и обработка обращений**
  - Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений»;

    В качестве сотрудника можно выбрать чат-бот (если в ЛК ВАТС подключена услуга «Чат-бот»). В этом случае необходимо будет также выбрать резервного сотрудника или группу, на которых будут распределяться обращения в случае недоступности чат-бота.
  - Распределение обращений - распределение обращений и настройки ожидания ответа устанавливаются в соответствующих разделах Личного кабинета пользователя ВАТС.

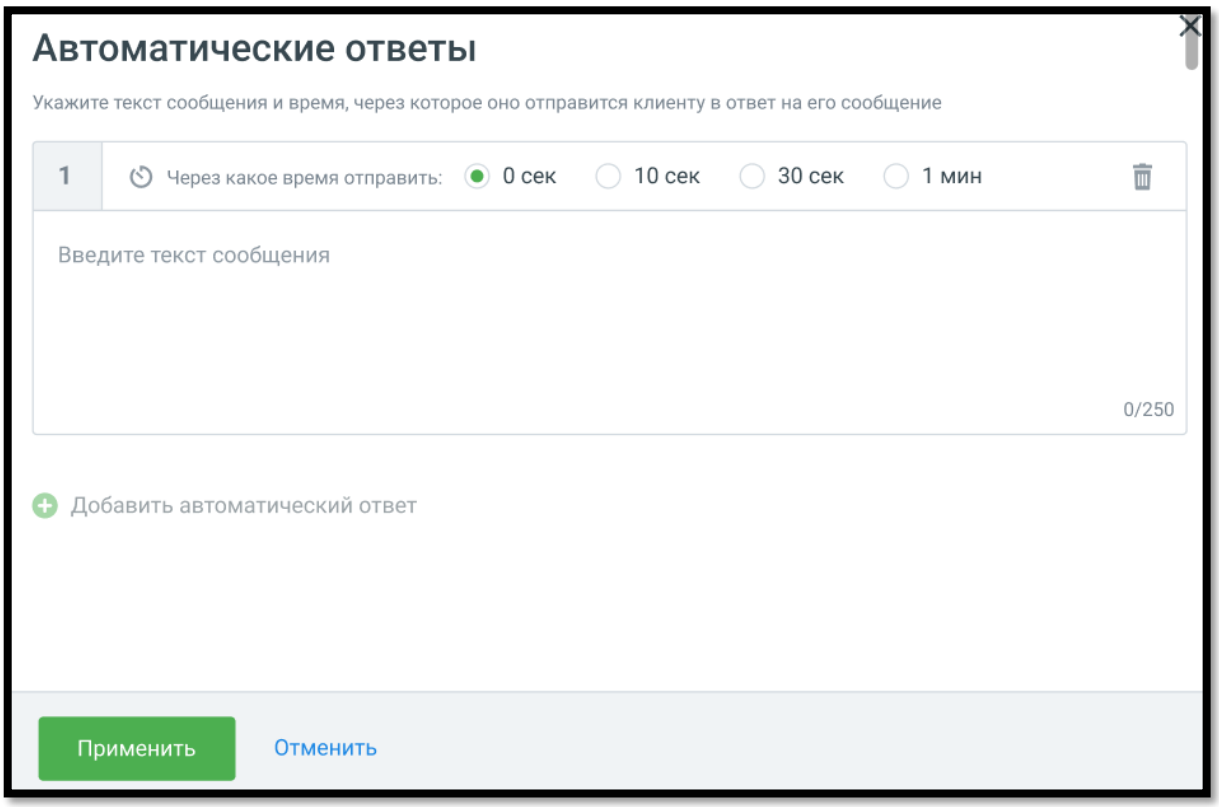
При подключенном чат-боте в ВКонтакте можно настраивать кнопки быстрых ответов. Кнопки отображаются в ленте диалога пользователя, а также в Контакт-центре сотрудника, ведущего диалог. Как настраиваются кнопки чат-бота узнайте в Справке Роботов MANGO OFFICE, пункт **«Задать несколько вариантов ответа»** → **Кнопки в тексте** и **Кнопки клавиатуры.**

- **Автоматические ответы**



  - Количество автоответов – количество настроенных для канала автоматических ответов.
  - Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно настройки автоответов.

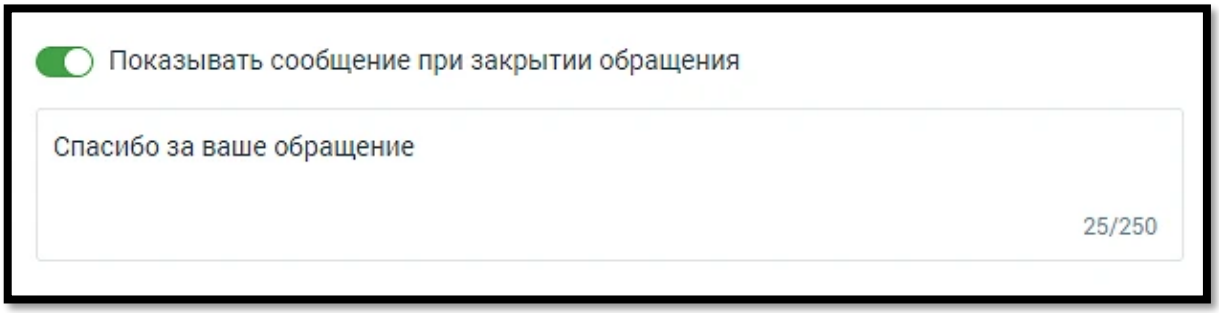
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



В окне настроек необходимо ввести текст автоответа и отметить время, через которое клиент увидит автоответ в окне чата с оператором.

Нажатие на кнопку «Добавить автоматический ответ» открывает окно добавления следующего автоматического ответа.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Применить.**



- **Показывать сообщение при закрытии обращения**

При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

  - Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.

- Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

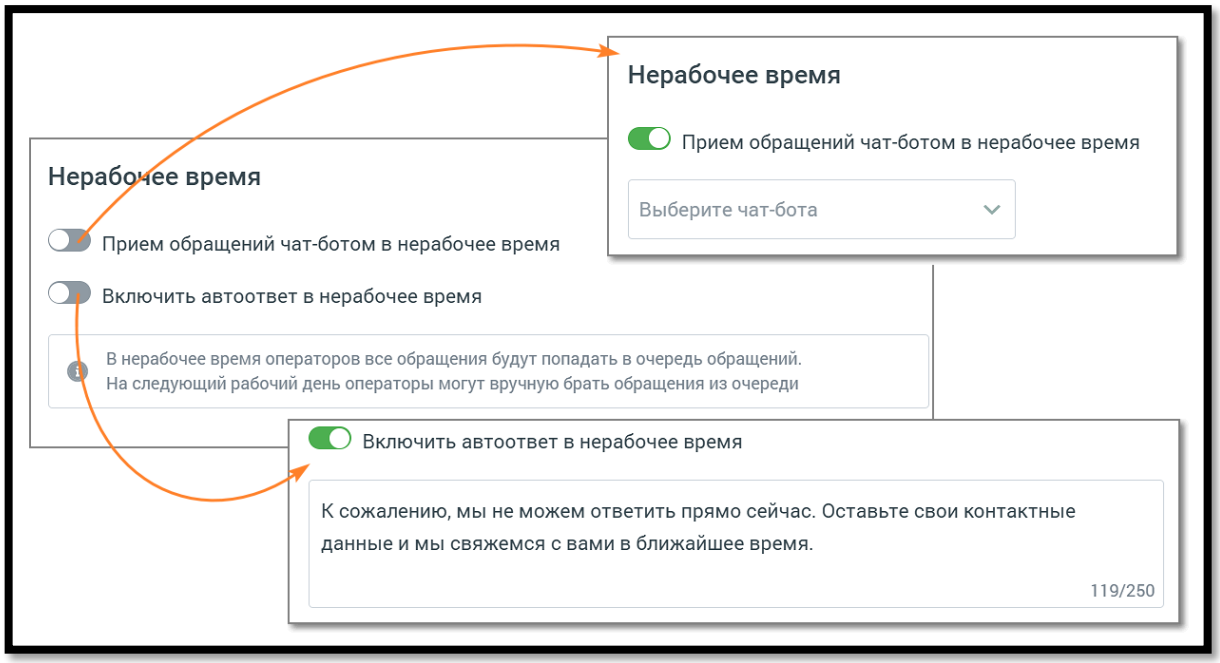
- **Клиентская оценка качества**

Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

- **Нерабочее время**

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

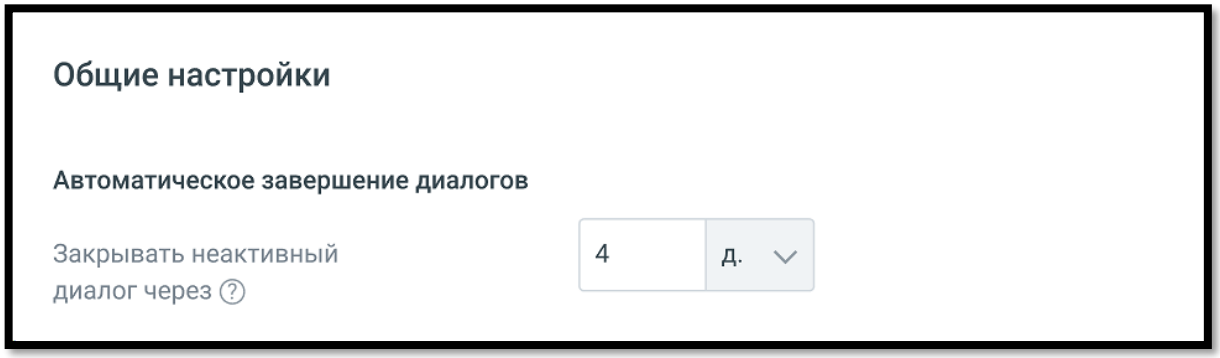
Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.



Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

Невозможно одновременно использовать оба переключателя – чат-бот и автоответы.

На вкладке «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:



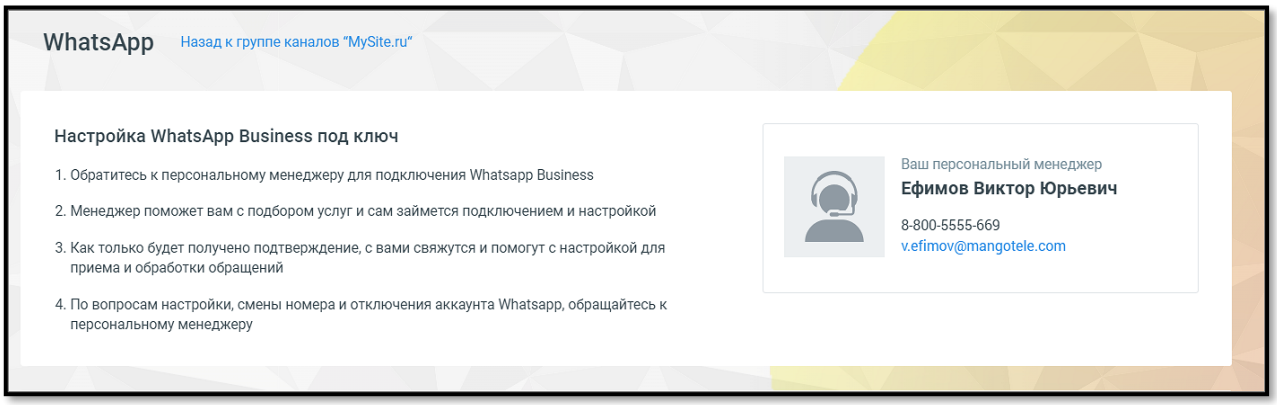
- **Автоматическое завершение диалогов**
  - Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

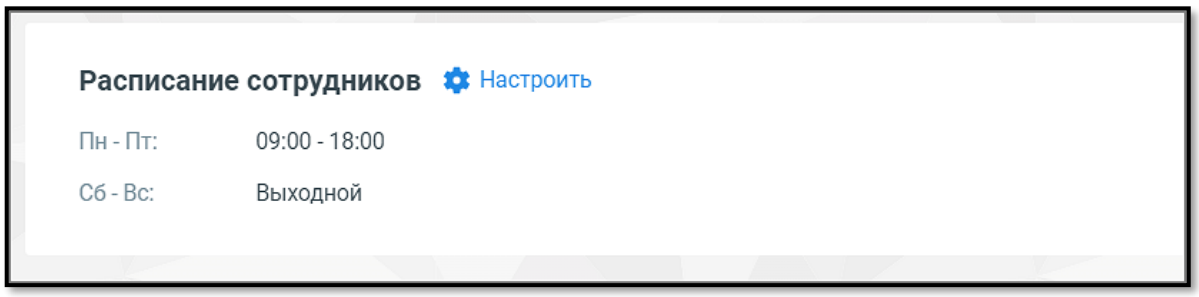
WhatsApp

Вы можете настроить прием и отправку сообщений в мессенджере WhatsApp, обратившись к своему персональному менеджеру.



Виджет доступен только при наличии подключенной в Контакт Центре MANGO OFFICE услуги.

После подключения WhatsApp необходимо произвести следующие настройки:



- **Расписание сотрудников**

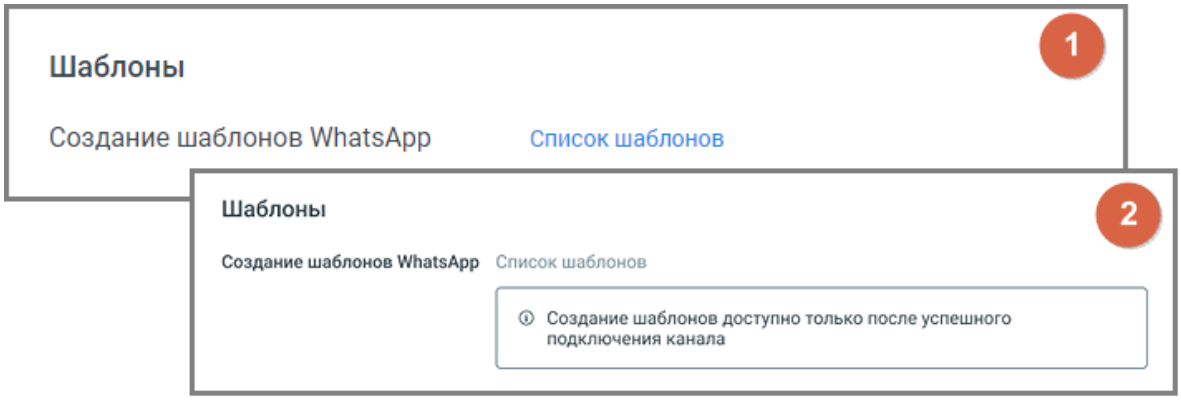
  Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов коммуникации.

Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.

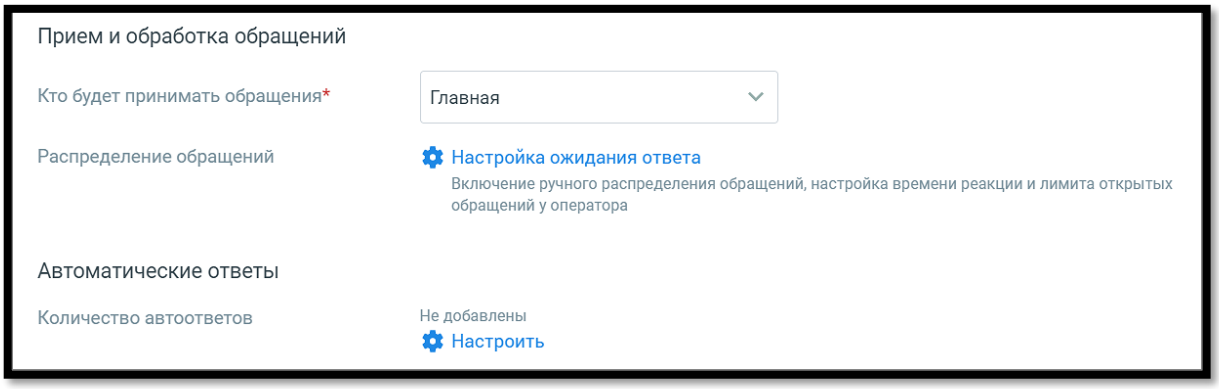
- **Данные для подключения** – данные для заполнения поля «Subject» предоставляет ваш персональный менеджер. Номер телефона добавляется автоматически.



1 – вид блока «Шаблоны» в ранее сохраненном канале

2 – вид блока «Шаблоны» в новом канале

Шаблоны – нажатие на кнопку «Список шаблонов» открывает окно «Шаблоны WhatsApp» Личного кабинета. Здесь вы можете просмотреть список существующих шаблонов, добавить новый, архивировать существующий шаблон, отредактировать или удалить черновик шаблона. Подробнее о создании шаблонов в разделе «Шаблоны WatsApp» настоящего документа.



- **Прием и обработка обращений**
  - Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределения обращений»; При выборе варианты «чат-бот» будет доступен выбор Резервного сотрудника или группы, на которых будут переводиться обращения в случае недоступности чат-бота.

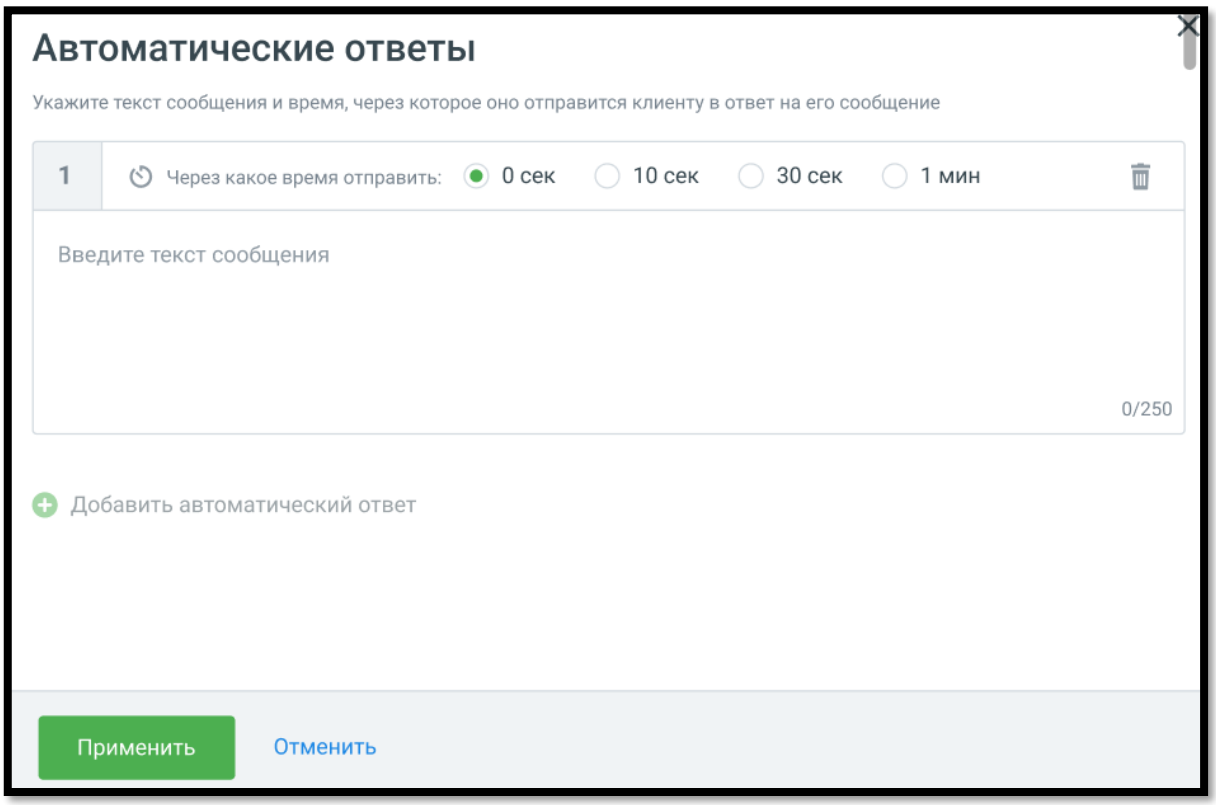
    В списке доступны все группы и сотрудники ЛК ВАТС (включая сотрудников-роботов), а также все чат-боты модуля «Роботы MANGO OFFICE» robot.mango-office.ru.
  - Распределение обращений - распределение обращений устанавливается в соответствующем разделе Личного кабинета пользователя ВАТС.

При подключенном чат-боте в WhatsApp можно переводить звонковые и текстовые обращения из модуля «Роботы» MANGO OFFICE, используя настроенные шаблоны WhatsApp HSM. При этом в Контакт-центре будет создано закрытое обращение с параметром: "Сотрудник": "имя чат-бота".

Также при подключенном чат-боте можно настраивать кнопки быстрых ответов. Кнопки отображаются в ленте диалога пользователя, а также в Контакт-центре сотрудника, ведущего диалог. Как настраиваются кнопки чат-бота узнайте в Справке Роботов MANGO OFFICE, пункт **«Задать несколько вариантов ответа»** → **Кнопки в тексте** и **Кнопки клавиатуры.**

- **Автоматические ответы**
  - Количество автоответов – количество настроенных для канала автоматических ответов.
  - Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно настройки автоответов.

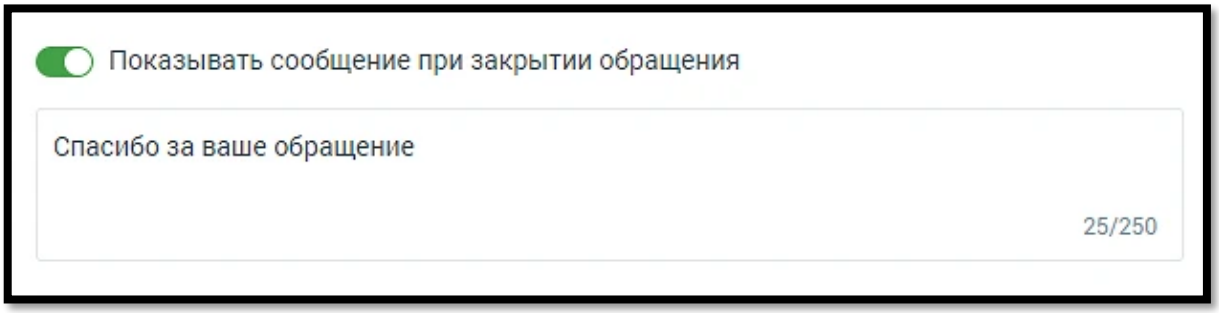
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



В окне настроек необходимо ввести текст автоответа и отметить время, через которое клиент увидит автоответ в окне чата с оператором.

Нажатие на кнопку «Добавить автоматический ответ» открывает окно добавления следующего автоматического ответа.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Применить.**



- **Показывать сообщение при закрытии обращения**

При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

  - Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.

- Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

- **Клиентская оценка качества**

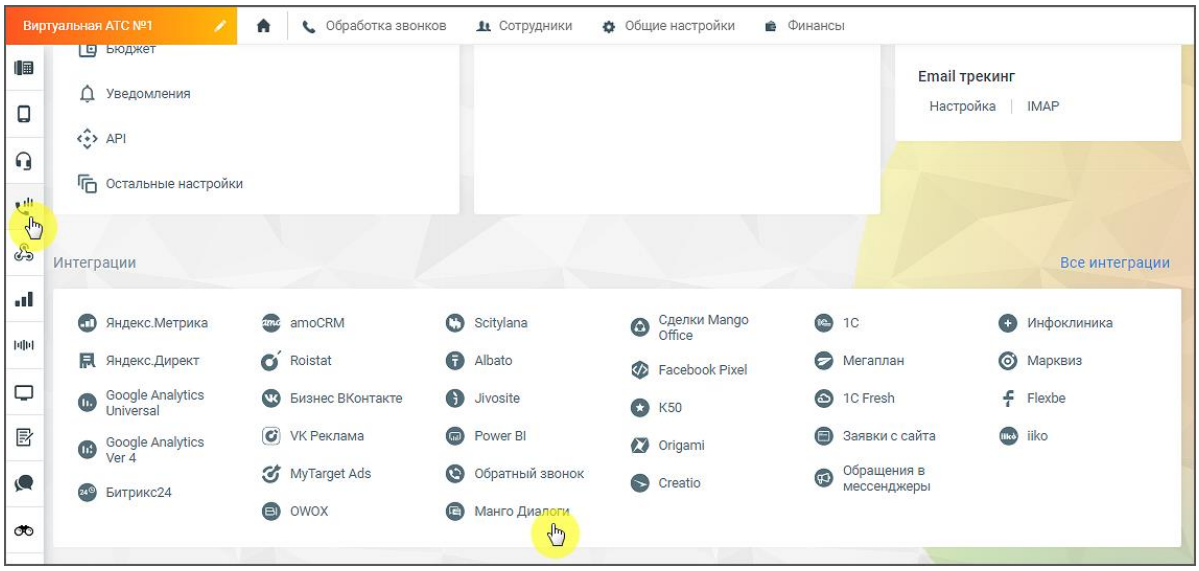
  Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

- **Чекбокс «Отображать номер заявки для коллтрекинга»** - позволяет включить или выключить передачу данных для сквозной аналитики динамического коллтрекинга, а также указать номер заявки и текст вопроса.

  - Сценарий использования**:** Пользователь, находясь в виджете, выбирает опцию перехода в WhatsApp, после чего переходит в приложение WhatsApp. В поле для ввода сообщения автоматически подставляется текст вопроса.

ВНИМАНИЕ

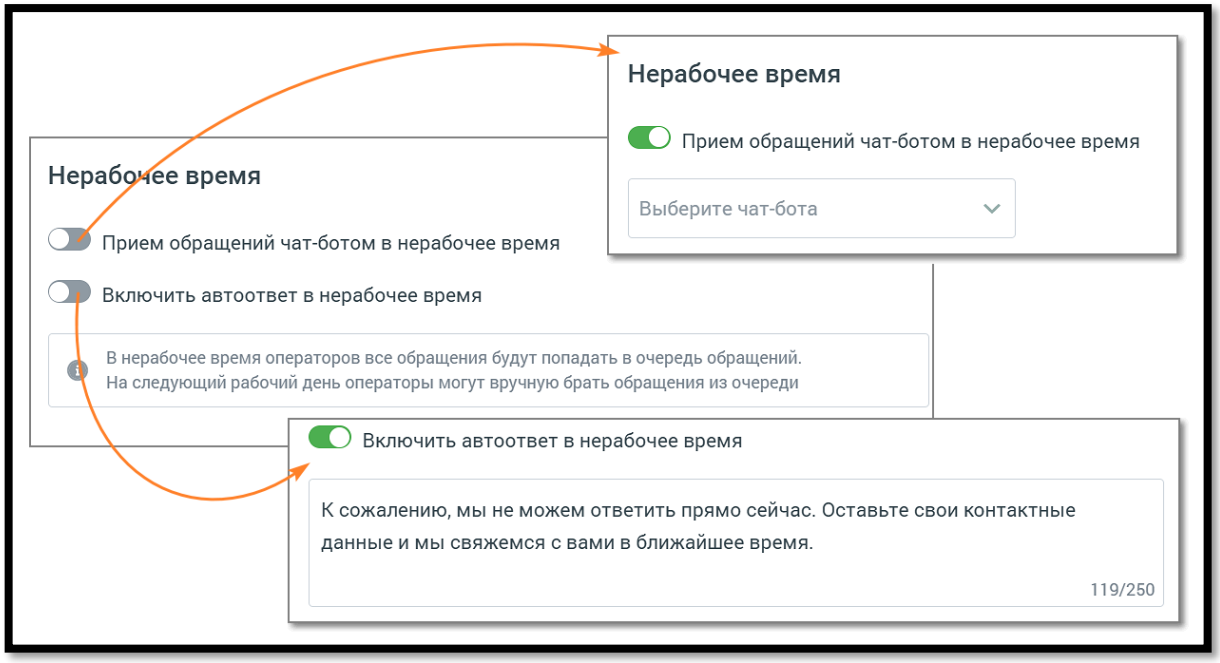
Для использования данной опции виджеты динамического коллтрекинга и мультиканального чата должны быть связаны между собой. Таким образом они смогут обмениваться данными. Для настройки интеграции последовательно перейдите в раздел **Коллтрекинг → Обзорная панель → Блок Интеграции → «Текстовые коммуникации»** и добавьте один или несколько виджетов Диалогов.



Нерабочее время

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

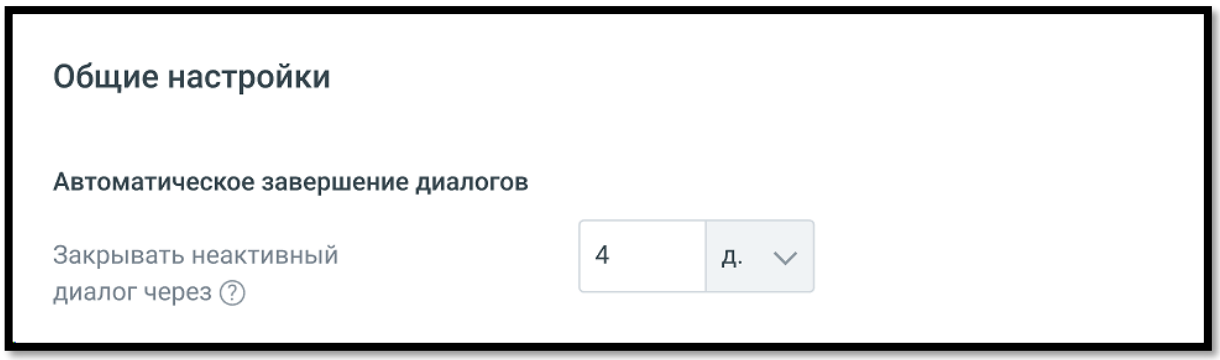
Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.



Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

Невозможно одновременно использовать оба переключателя – чат-бот и автоответы.

На вкладке «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:



Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

Telegram

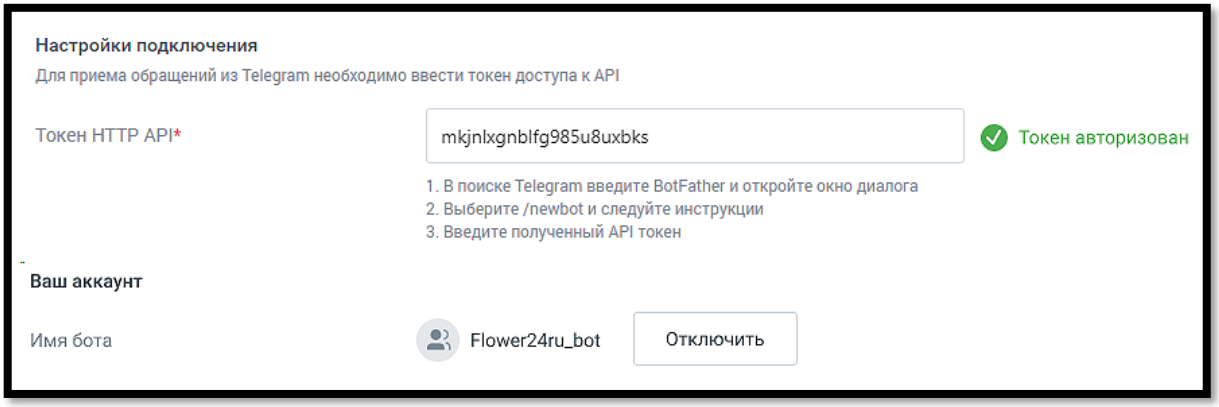
В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют через мессенджер Telegram.

Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней сотрудников. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов коммуникации.

Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.



Чтобы принимать сообщения из Telegram, укажите:

- Настройки подключения
  - Токен HTTP API – в данное поле следует вставить токен, полученный в Telegram;

Для получения токена выполните следующие действия:

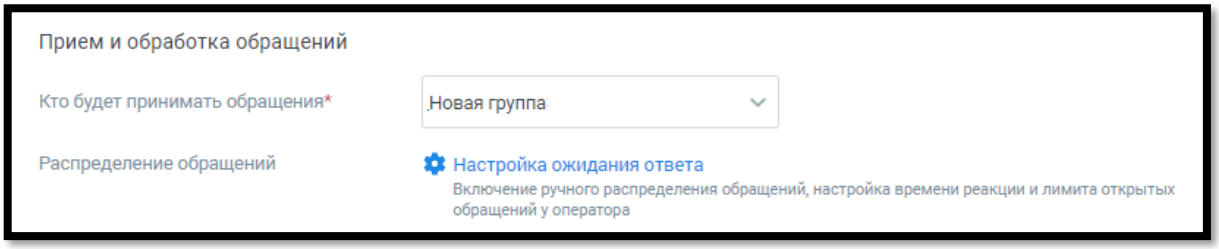
- Откройте Telegram, найдите бота @botfather и откройте с ним диалог;
- В диалоговом окне нажмите кнопку СТАРТ;
- В появившемся списке выберите команду /newbot;
- Далее последовательно укажите имя и юзернейм Вашего бота. Юзернейм должен быть уникальным и оканчиваться на "bot" (например, MangoBot или mango_bot);
- После создания бота вы получите токен для HTTP API.

Скопируйте полученный токен для HTTP API в соответствующее поле формы настроек подключения канала Telegram виджета.

- Ваш аккаунт

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

- Имя бота – появится автоматически после указания токена и нажатия клавиши Enter. Если вы указали неверный токен, то появится надпись "Бот не найден".



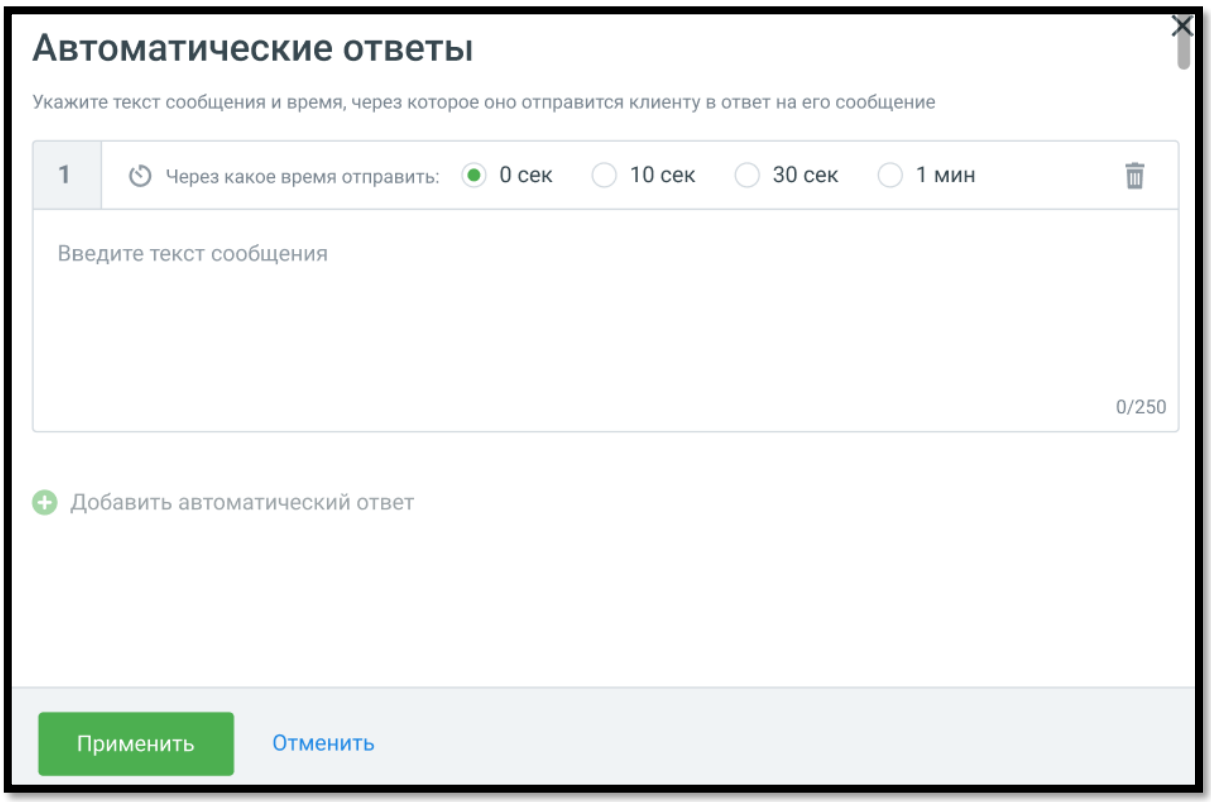
- **Прием и обработка обращений**
  - Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений». При выборе варианта «чат-бот» система предложит выбрать сотрудника или группу для приема обращений при недоступности чат-бота.
  - Распределение обращений» – настройка устанавливается в соответствующем разделе Личного кабинета пользователя ВАТС.

При подключенном чат-боте в Telegram можно настраивать кнопки быстрых ответов. Кнопки отображаются в ленте диалога пользователя, а также в Контакт-центре сотрудника, ведущего диалог. Как настраиваются кнопки чат-бота узнайте в Справке Роботов MANGO OFFICE, пункт **«Задать несколько вариантов ответа»** → **Кнопки в тексте** и **Кнопки клавиатуры.**

Если ответ оператора не отправляется по причине блокирования чат-бота пользователем, оператор Контакт-центра уведомляется об этом системным сообщением.

- **Автоматические ответы**
  - Количество автоответов – количество настроенных для канала автоматических ответов.
  - Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно настройки автоответов.

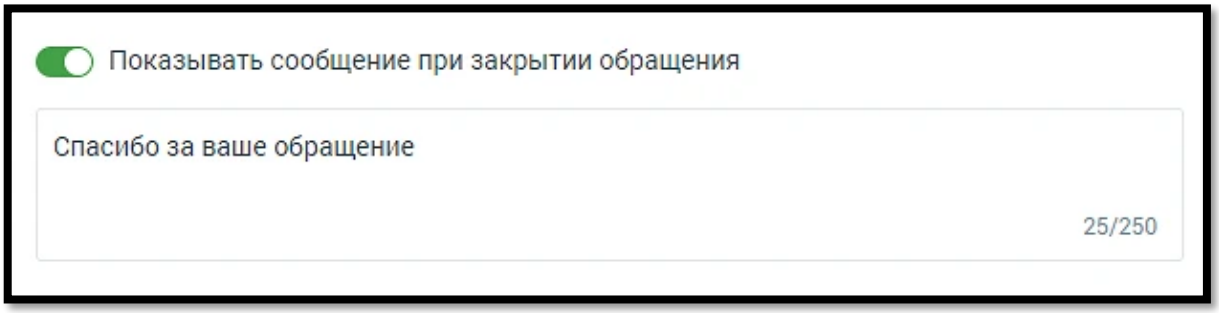
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



В окне настроек необходимо ввести текст автоответа и отметить время, через которое клиент увидит автоответ в окне чата с оператором.

Нажатие на кнопку «Добавить автоматический ответ» открывает окно добавления следующего автоматического ответа.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Применить.**



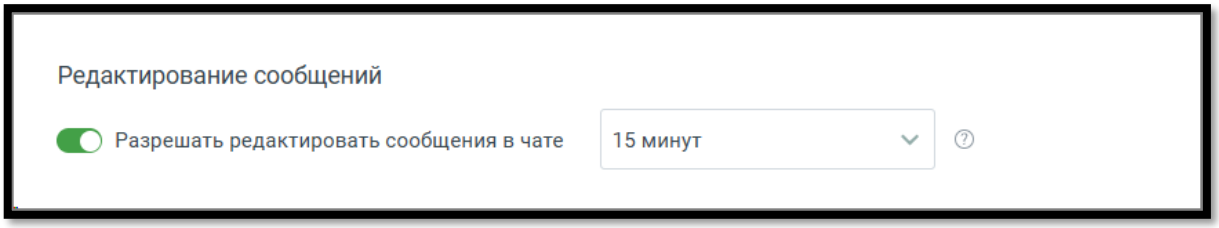
- **Показывать сообщение при закрытии обращения**

При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

  - Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.

- Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

- **Редактирование сообщений** – в канале Telegram. реализована возможность редактирования сообщений оператора. Переключатель активации позволяет включить или отключить возможность редактирования. При активации редактирование становится доступным в заданном временном интервале.5, 10, 15, 30 и 60 минут.



- **Клиентская оценка качества**

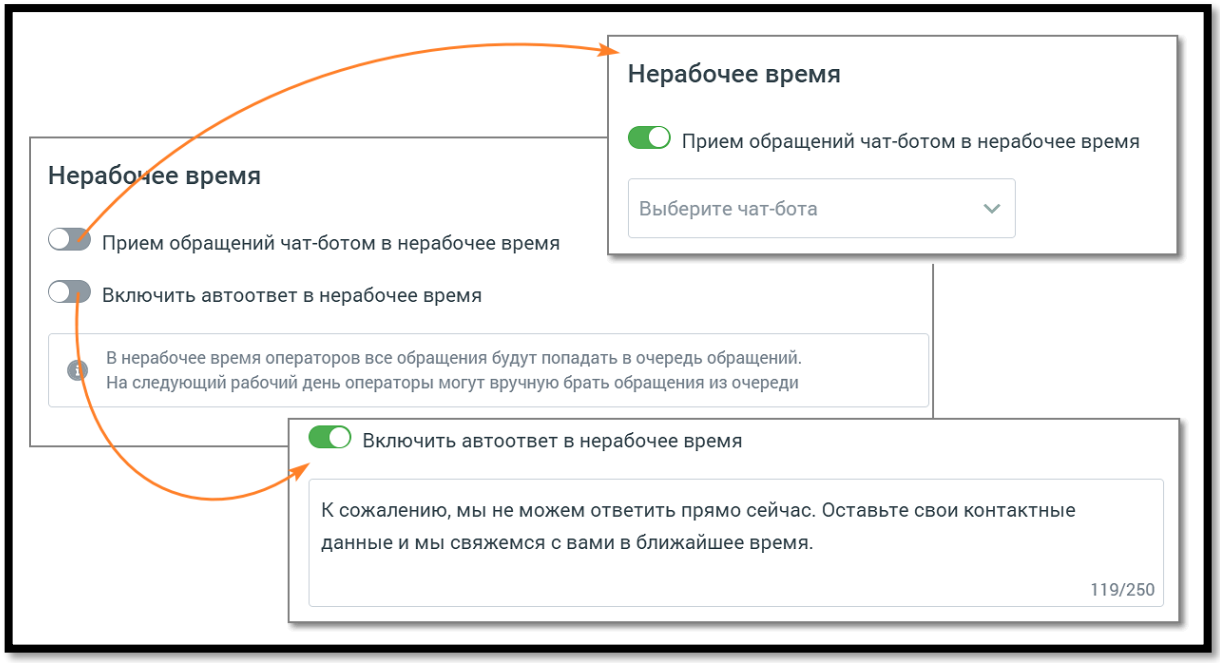
Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

Вы можете отслеживать количество обращений по виджету «Текстовые коммуникации» в канале Telegram. Для использования данной опции виджеты динамического коллтрекинга и мультиканального чата должны быть связаны между собой. Таким образом они смогут обмениваться данными. Для настройки интеграции последовательно перейдите в раздел **Коллтрекинг** → **Обзорная панель** → **Блок Интеграции** → **«Текстовые коммуникации»** и добавьте один или несколько виджетов Диалогов.

- **Нерабочее время**

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

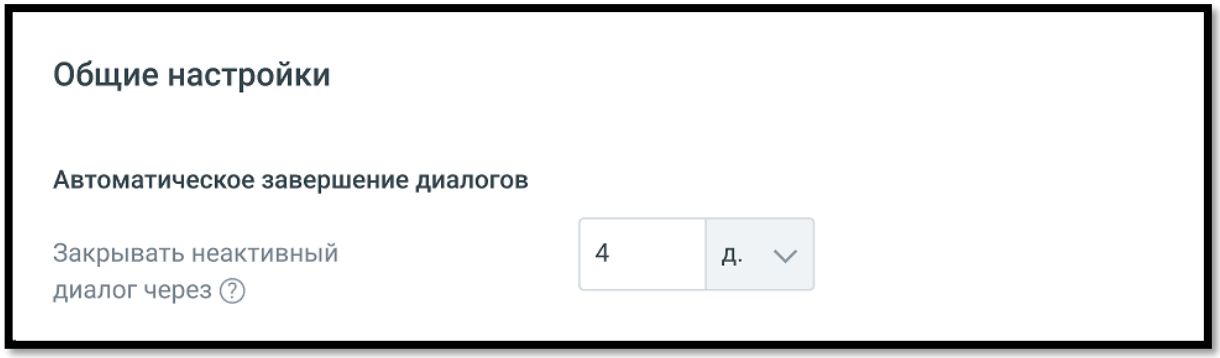
Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.



Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

Невозможно одновременно использовать оба переключателя – чат-бот и автоответы.

На вкладке «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:



- **Автоматическое завершение диалогов**
  - Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

MAX

Канал Max позволяет конечным пользователям компании инициировать чат с сотрудником компании. Все сообщения автоматически поступают в CRM Creatio для обработки.

Данный раздел описывает порядок самостоятельного подключения канала Max в Личном кабинете Mango Office (модуль «Текстовые коммуникации»).

НАЗАНАЧЕНИЕ КАНАЛА MAX

После подключения канала вы сможете получать обращения клиентов из виджета Max на вашем сайте, а также передавать диалоги в Контакт-центр, Mango Talker и внешние системы, включая Bitrix24, через открытый API.

КАК ПОДКЛЮЧИТЬ КАНАЛ MAX

1. Получение API-токена Max

Для подключения канала Max в Личном кабинете Mango Office необходимо предварительно получить API-токен на стороне платформы MAX.

Этап 1: Подготовка доступов

Проверьте, есть ли у вас доступ ко всем платформам в списке ниже, или зарегистрируйтесь на них.
Обратите внимание, что это может сделать только руководитель организации.

1. Госуслуги для организаций или для ИП подтверждение профиля от 15 минут до 5 календарных дней
2. МСП.РФ 5 минут
3. Платформа для партнеров MAX 15 минут

Этап 2: Создание чат-бота MAX и получение токена

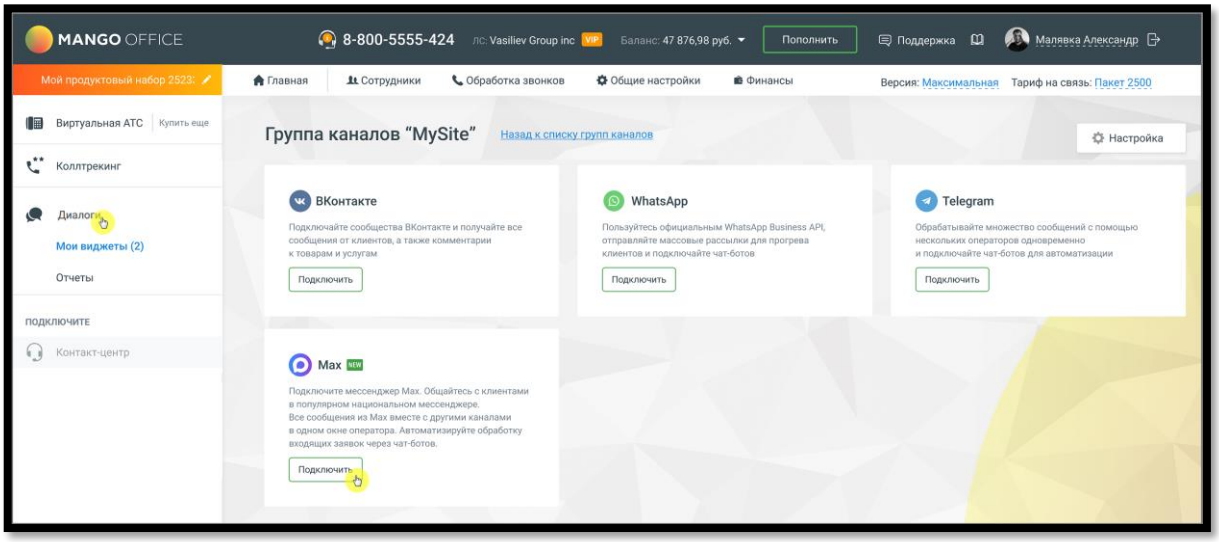
4. Создайте чат-бот MAX модерация до 2 рабочих дней
5. Получите токен чат-бота MAX 1 минута
6. Вставьте токен в настройки «Текстовые коммуникации» 1 минута

Токен представляет собой секретный идентификатор доступа. Не подлежит передаче через чат и иные незащищенные каналы. Должен храниться как пароль.

2. Открытие страницы каналов

1. Авторизуйтесь в Личном кабинете Mango Office.
2. В панели навигации выберите: **Инструменты** → **«Текстовые коммуникации»** .
3. На странице «Группы каналов» найдите плитку **«Max»**.

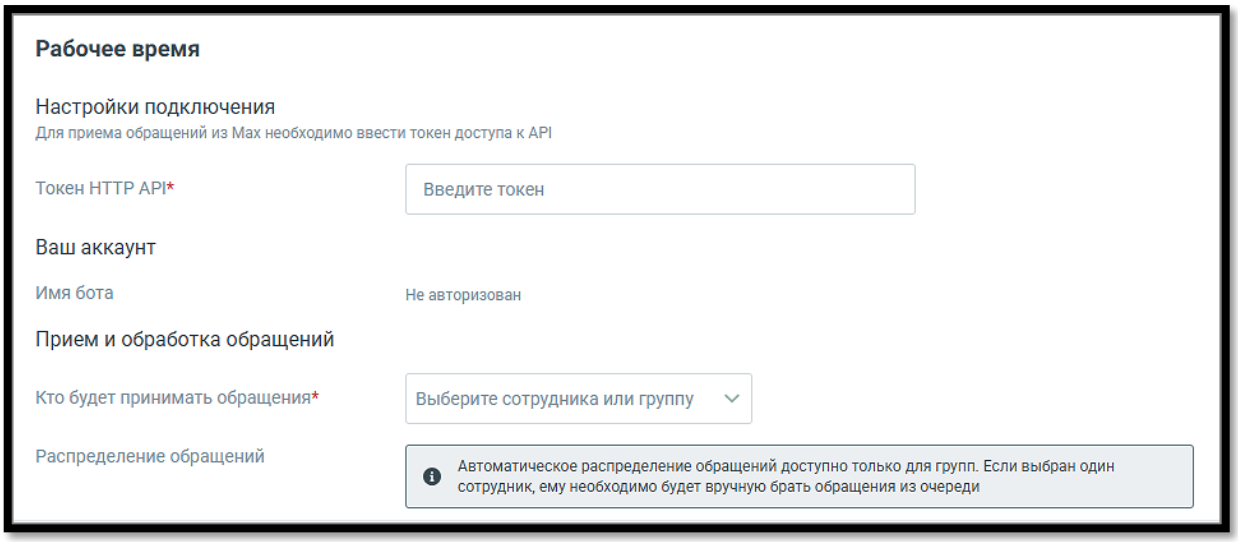
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Откроется страница «О канале». Здесь пользователь может ознакомиться с назначением канала Max, его преимуществами для общения с клиентами, стоимостью подключения, а также получить пошаговые указания по подготовке доступов, созданию чат-бота Max и вводу токена, необходимого для интеграции канала в систему.

3. Переход к настройкам

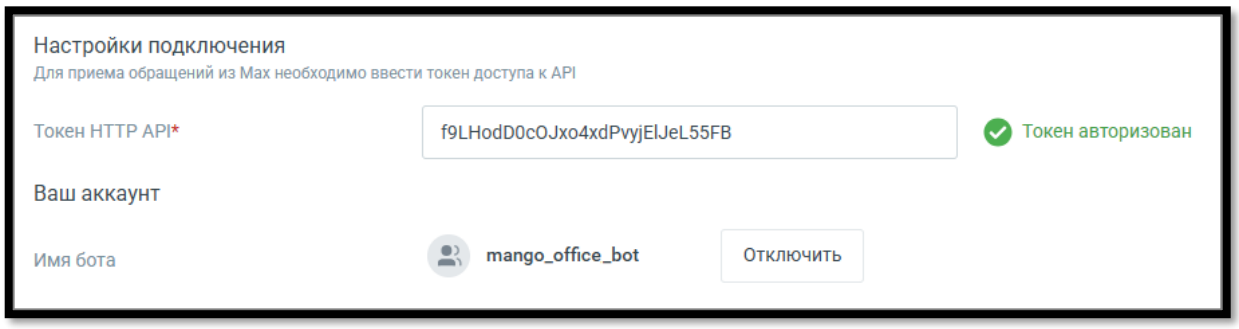
Нажмите **«Подключить и настроить»**. Откроется страница подключения.



4. Подключение токена Max

1. В поле **«Токен HTTP API»** вставьте токен, полученный в MAX.
2. Нажмите **«Сохранить»**.

После проверки токена плашка канала перейдёт в состояние «Токен авторизован».



5. Прием и обработка обращений

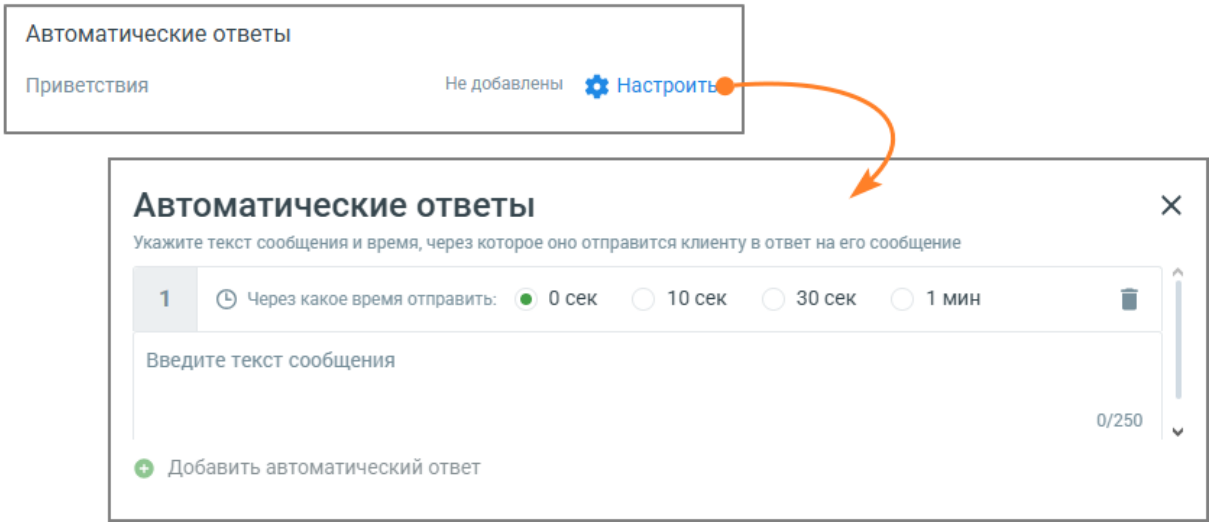
В блоке **«Кто будет принимать обращения»** выберите один из вариантов:

- Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений». При выборе варианта «чат-бот» система предложит выбрать сотрудника или группу для приема обращений при недоступности чат-бота.

- «Распределение обращений» – настройка устанавливается в соответствующем разделе Личного кабинета пользователя ВАТС.

6. Автоматические ответы

Для повышения лояльности клиентов и удобства работы операторов следует указать один или несколько Автоматических ответов.



Рекомендуется использовать автоответы, чтобы убедить клиента дождаться ответа оператора в пиковые часы нагрузки (когда все сотрудники заняты) или когда оператор отсутствует на рабочем месте.

- Автоматические ответы - нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно настроек автоматического ответа;

- Через какое время отправить - время с момента обращения пользователя и до отображения ему автоответа;

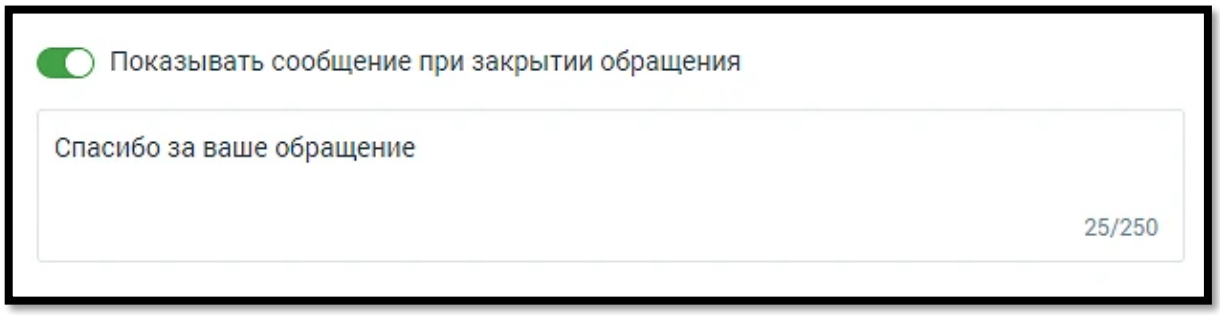
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

- Текст сообщения – максимальное количество символов 250.

Пользователь может добавить несколько автоматических ответов и настроить периодичность отображения каждого.

Сообщения автоответов сохраняются в истории обращения, только если пользователь написал в чате свое сообщение.

7. Показывать сообщение при закрытии обращения



При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

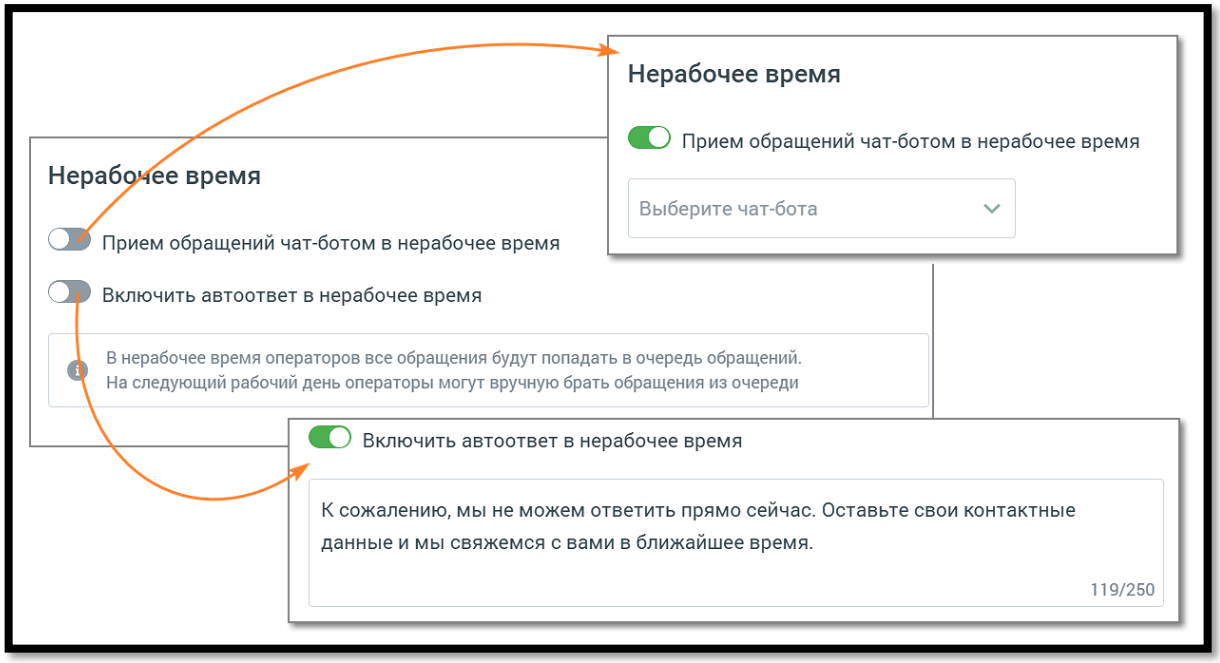
- Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.
- Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

8. Нерабочее время

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

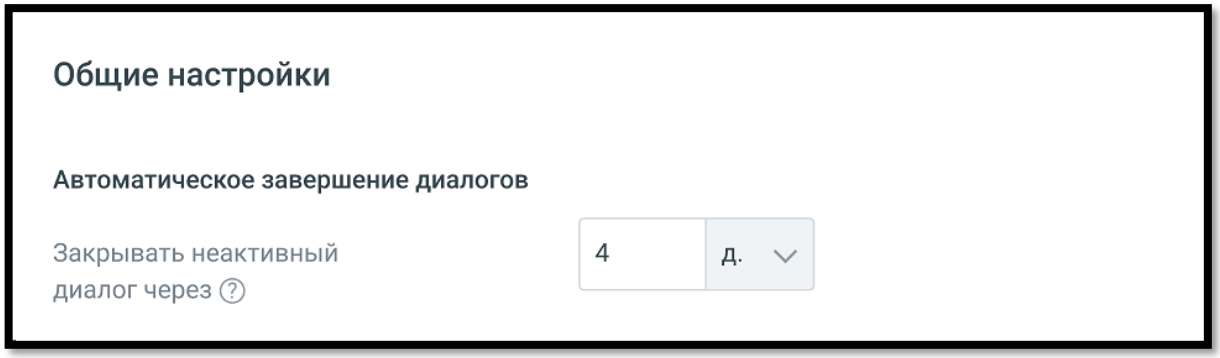


Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

Невозможно одновременно использовать оба переключателя – чат-бот и автоответы.

9. Автоматическое завершение диалогов

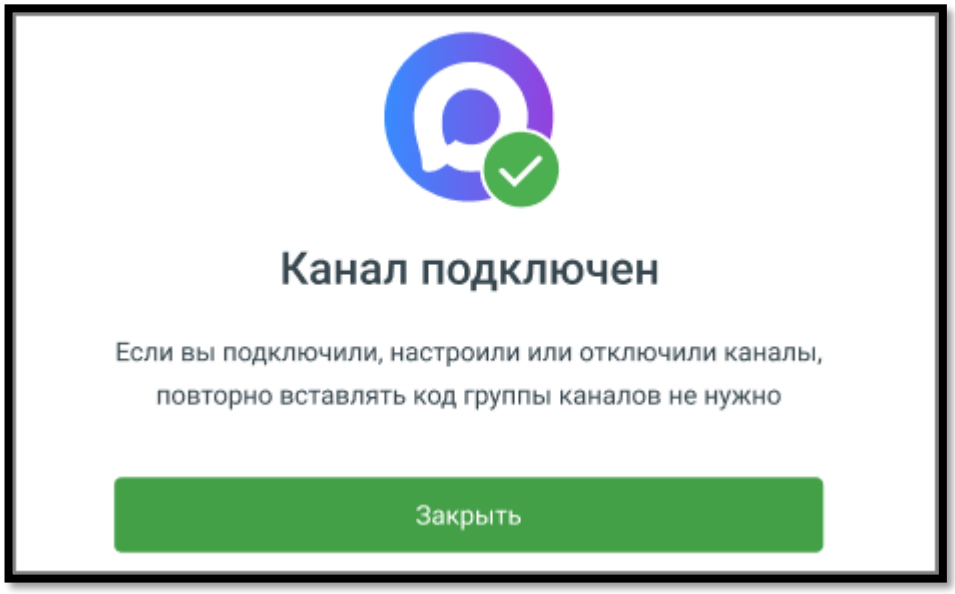
Проставьте период для автоматического завершения диалогов:



10. Завершение подключения

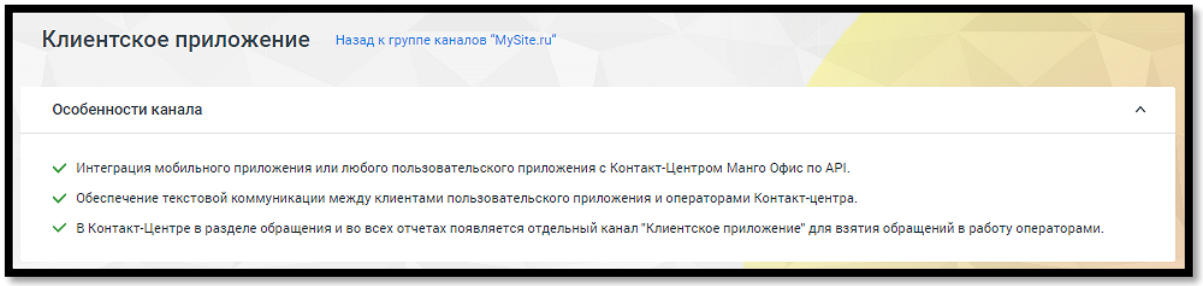
Проверьте настройки и нажмите **«Сохранить»**. Отображается сообщение об успешной настройке канала.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Клиентское приложение

Перед началом настройки ознакомьтесь с особенностями канала.



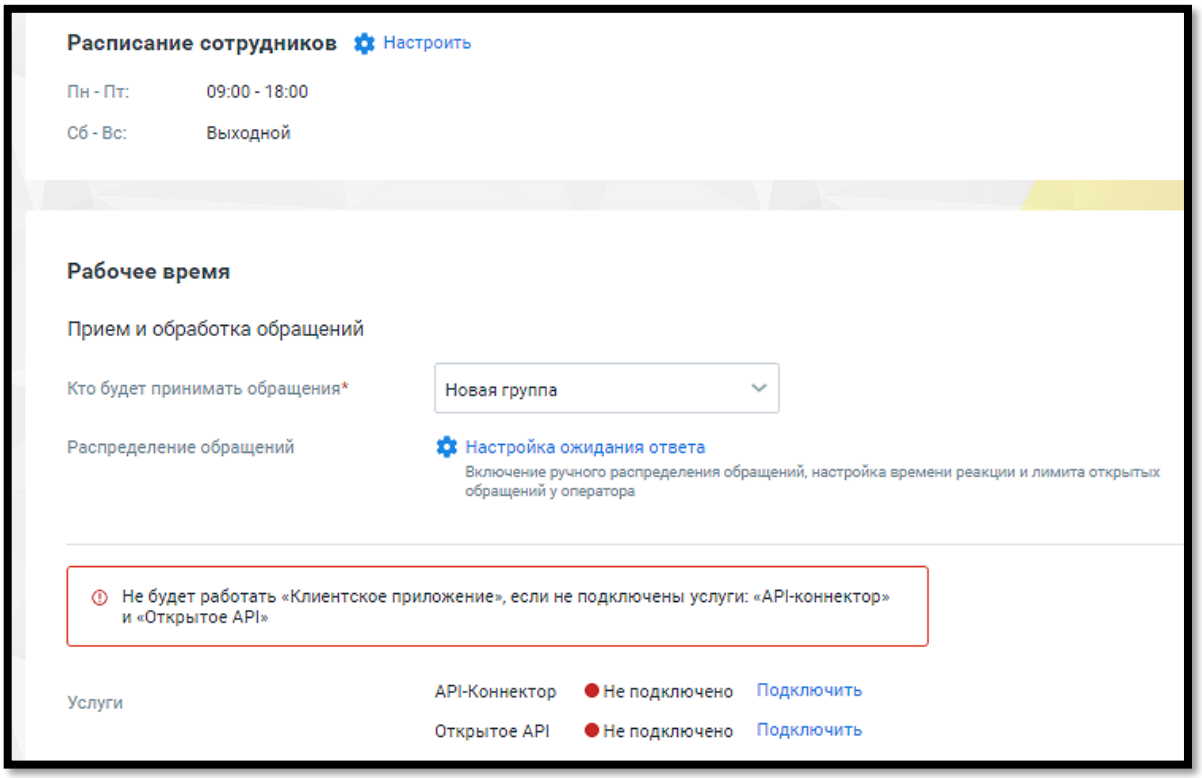
В канале «Клиентское приложение» также есть возможность передавать файлы: изображение, аудио, видео, документы. Пользователь и оператор могут видеть статусы своих сообщений: *набор текста, отправляется, отправлено, не отправлено с ошибкой, доставлено, прочитано.*

Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней сотрудников. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов коммуникации.



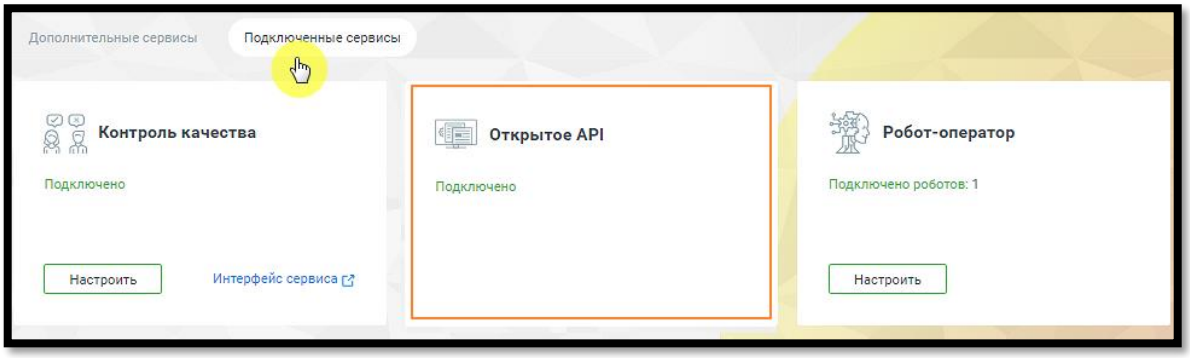
Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.

Для рабочего времени на вкладке указываются:

- **Прием и обработка обращений**
    - Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений». Если чекбокс «Резервный сотрудник или группа» отмечен, на них будут отправляться сообщения при недоступности чат-бота;
    - Распределение обращений - распределение обращений и настройки ожидания ответа устанавливаются в соответствующих разделах Личного кабинета пользователя ВАТС.
- **Услуги** – для корректной работы канала необходимо подключить обе услуги. После подключения иконка статуса услуги изменит цвет на зеленый.
    - API-Коннектор – нажатие на кнопку **Подключить** открывает окно **Интеграции/ API коннектор** в Личном кабинете пользователя ВАТС. Подробнее о подключении API коннектора узнайте в разделе «API Коннектор».

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

- Открытое API – нажатие на кнопку **Подключить** открывает окно подключения сервисов Контакт-центра. После подключения услуга будет отображаться на вкладке «Подключенные сервисы».



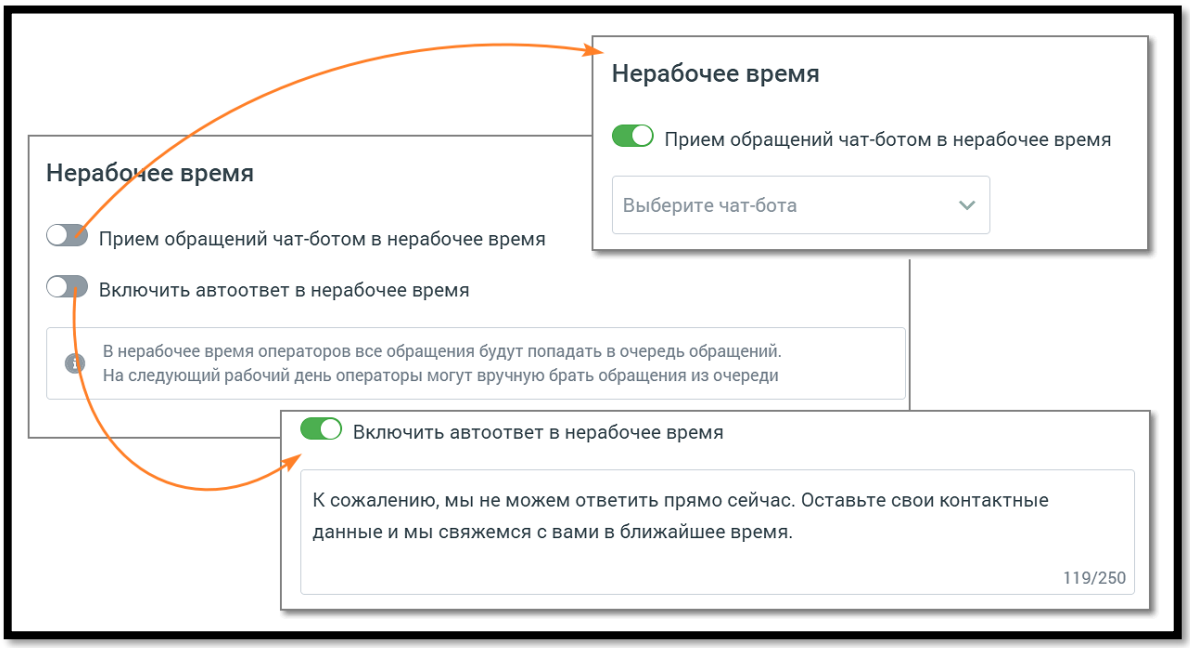
Для получения дополнительных сведений смотрите Руководство по API MANGO OFFICE.

Клиентская оценка качества – нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

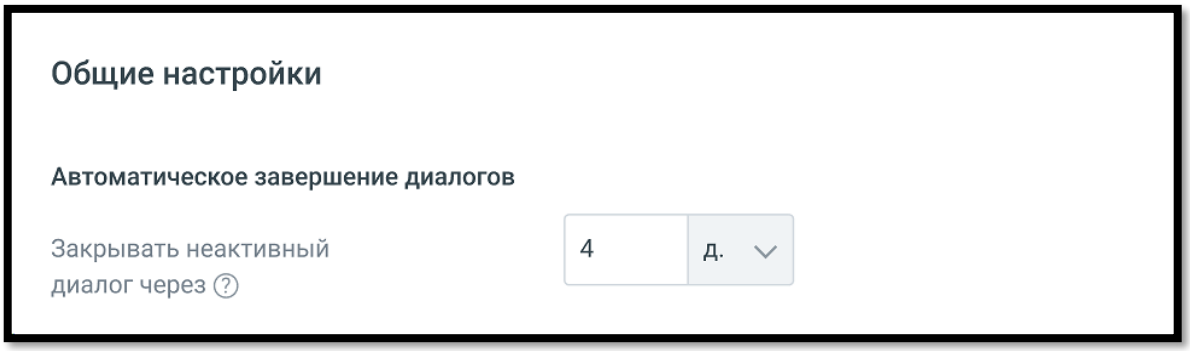
Нерабочее время

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.



Если переключатели оставить в положении «выключено», то все обращения попадут в очередь обращений, с последующей ручной обработкой оператором.



На вкладке «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:

- **Автоматическое завершение диалогов**
  - Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

E-mail

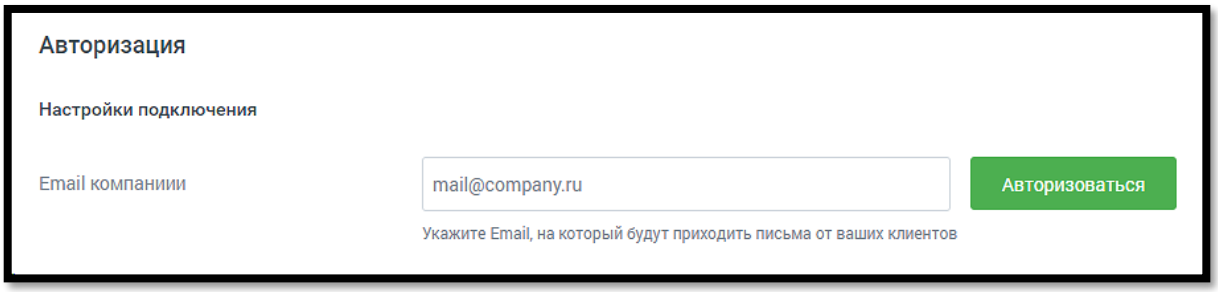
В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют на электронную почту компании.

Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов коммуникации.

Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.



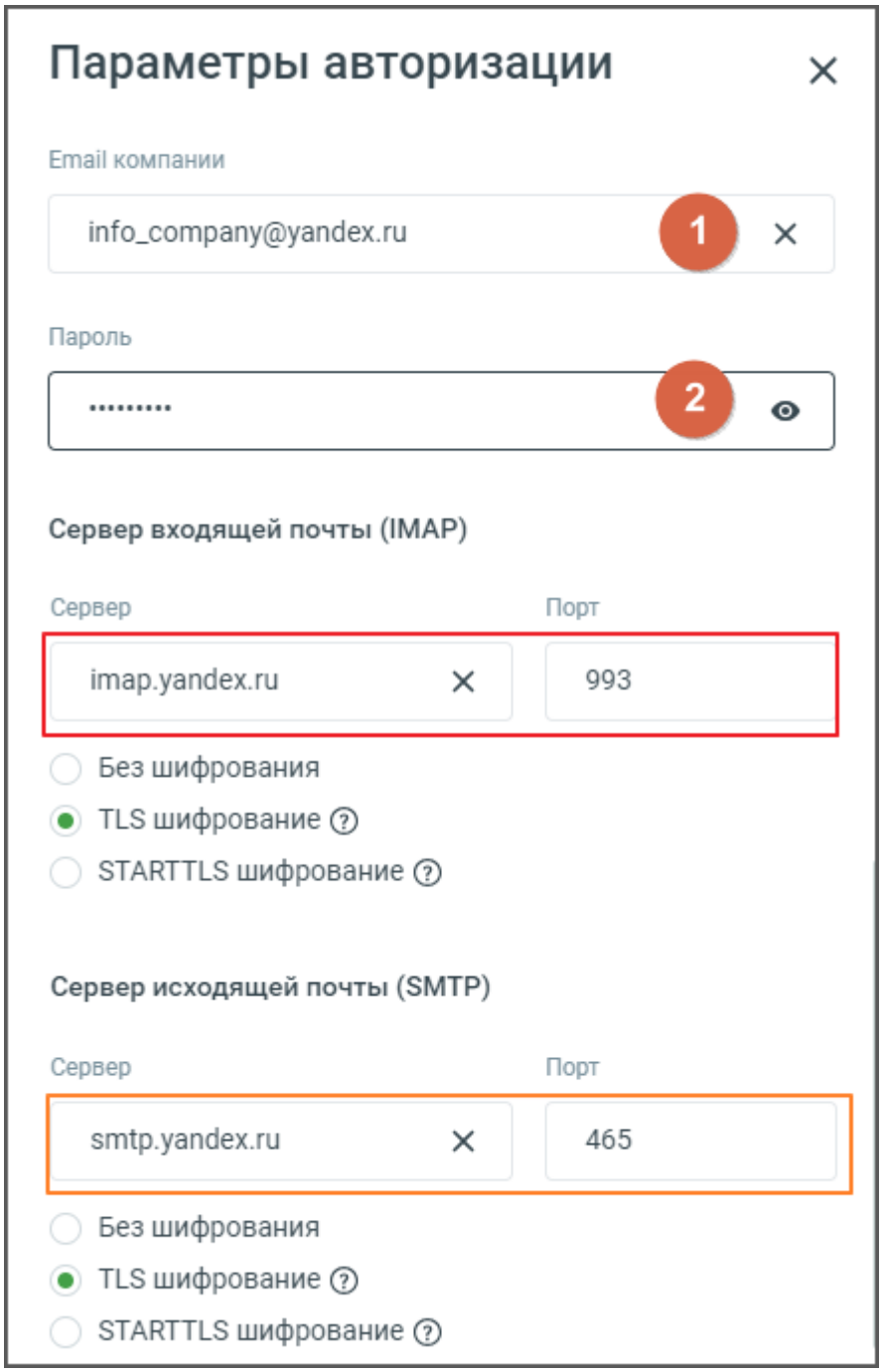
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Для подключения канала e-mail следует указать:

- **Настройки подключения**
  - E-mail компании – в данном поле необходимо указать электронную почту компании и авторизовать её. Для этого, после ввода адреса почты, нажать «+АВТОРИЗОВАТЬСЯ» и в открывшейся форме ввести данные почтового аккаунта.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

<u>ПРИМЕР</u>: Для почтового аккаунта info_company@yandex.ru поля серверов входящей и исходящей почты должны быть заполнены следующими данными:



Где:

1 — поле для размещения адреса электронной почты.

2 — поле для размещения пароля от электронной почты.

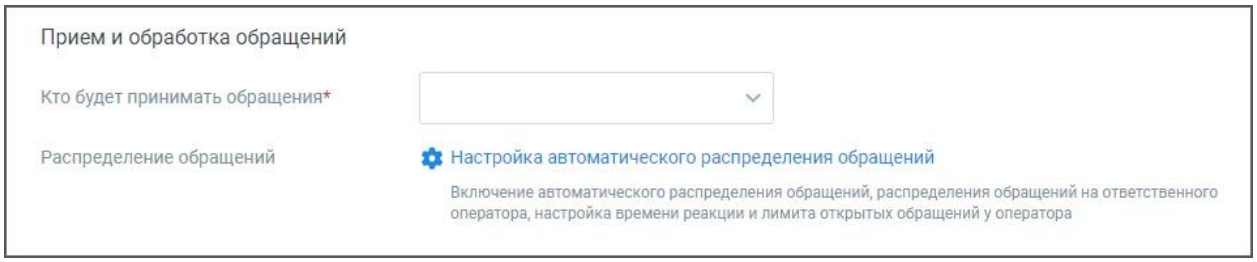
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

внимание

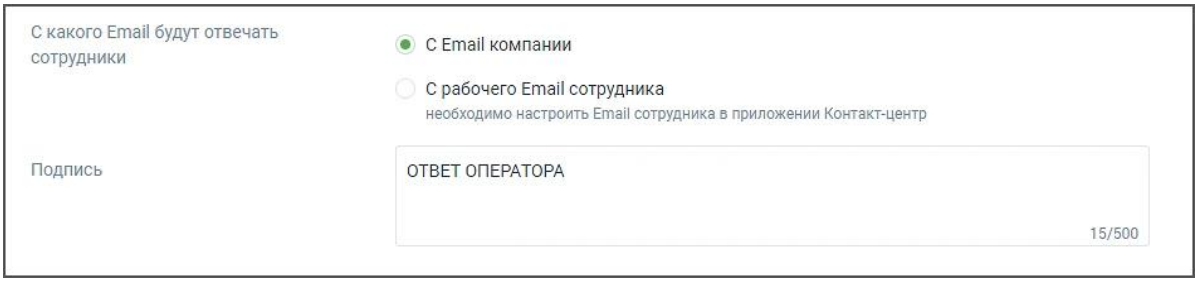
Если не удалось авторизовать указанный почтовый аккаунт, проверьте, не установлен ли для него пароль для приложений. Если такой пароль установлен, то в поле (2) необходимо вводить именно его:

- Пароли для внешних приложений | Яндекс ID (yandex.ru)
- Пароли для внешних приложений | Mail.ru

Сервис электронной почты от Google — Gmail — имеет свои особенности: письма с вложениями могут доставляться через API с задержкой от 5 до 20 минут.



- **Прием и обработка обращений**
  - Кто будет принимать обращение — сотрудник или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений»;
  - Распределение обращений — настройки распределения обращений устанавливаются в соответствующих разделах Личного кабинета пользователя ВАТС.



На данном этапе можно выбрать, с какого Email сотрудники будут отправлять ответы клиентам:

  - С Email компании — сотрудники будут отвечать с общего адреса компании.
  - С рабочего Email сотрудника — сотрудники будут отправлять ответы с индивидуального рабочего адреса, указанного в настройках Контакт-центра. Чтобы выбрать этот вариант, необходимо предварительно настроить Email сотрудника в Контакт-центре.

В поле «Подпись» можно задать текст, который будет автоматически добавляться в конце каждого отправленного письма. Максимальное количество символов в подписи — 500.

В разделе «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:

- **Автоматическое завершение диалогов**
    - Закрывать неактивный диалог через — время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

При создании виджета доступна опция «Каждое входящее письмо — новое обращение». При активации данной настройки для каждого входящего сообщения будет создаваться отдельное новое обращение, а предыдущая переписка будет автоматически включаться в тело письма при ответе.

совет

Для подключения данной опции обратитесь к Персональному менеджеру.

Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

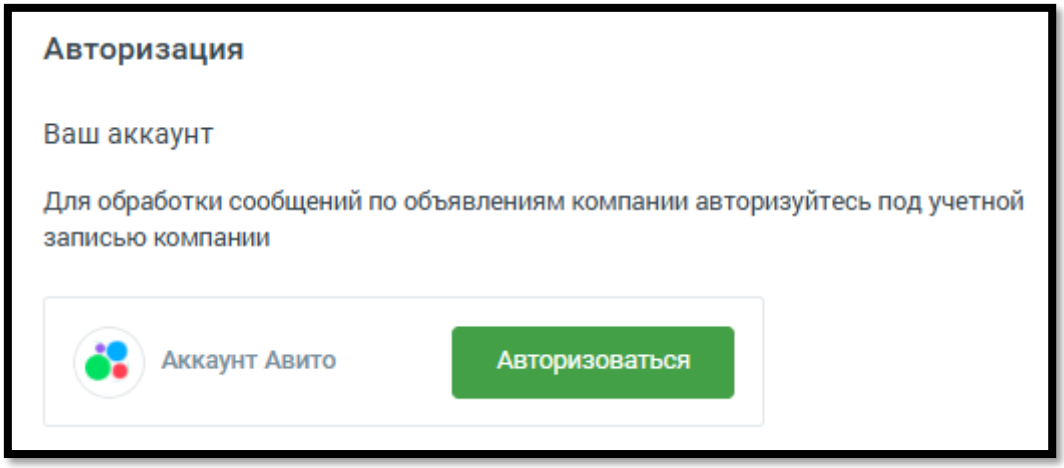
Авито

Вы можете настроить прием сообщений, которые клиенты отправляют на ваш аккаунт Авито. На канале нет возможности инициировать обращение к клиенту. Доступны только ответы на обращение клиента.

Рабочее время

- **Ваш аккаунт**

Подключите свой аккаунт Авито. Для этого нажмите «Авторизоваться».



В открывшемся окне подтвердите разрешение на доступ MANGO OFFICE к содержанию, отправке и удалению сообщений на Авито. После успешного подключения интеграции вы увидите окно.

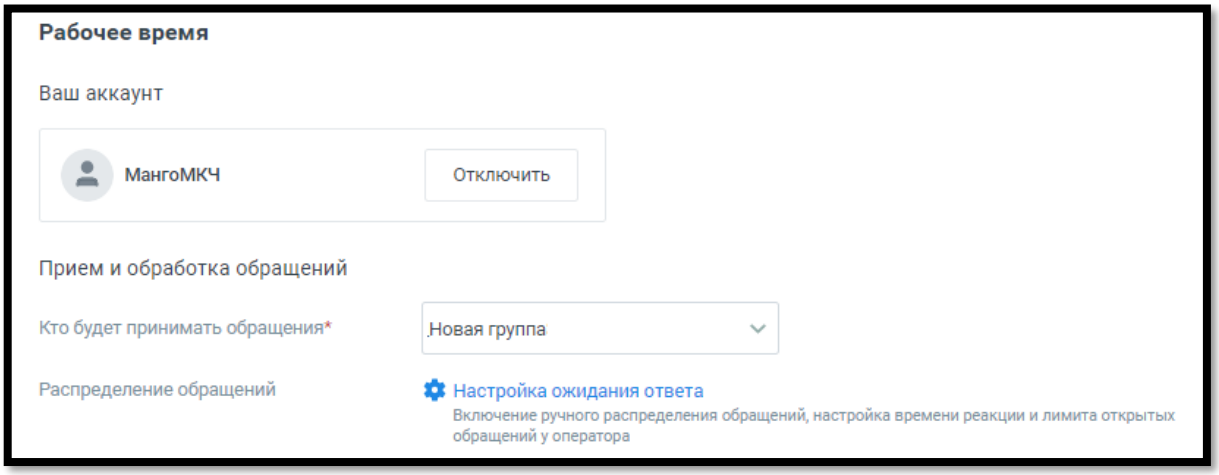
На вкладке настроек обновится информация о подключенном аккаунте.

Задайте расписание работы сотрудников - настройку рабочего времени и выходных дней. Нажатие на кнопку **Настроить** открывает окно управления расписанием. См. раздел инструкции «Расписание работы».

ВНИМАНИЕ

Настроенное на вкладке расписание будет действовать для всех каналов коммуникации.

Далее переходите к индивидуальным настройкам канала.



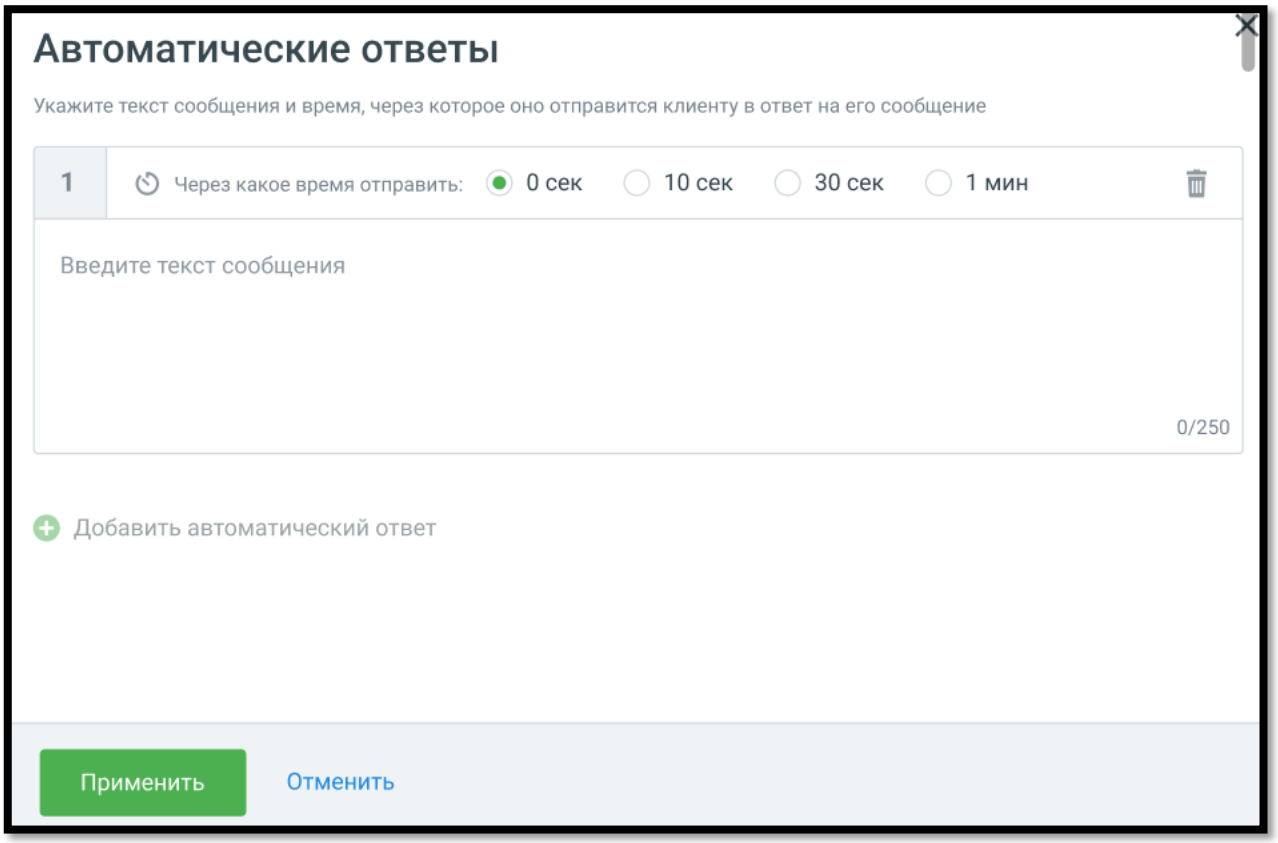
Для рабочего времени

- **Прием и обработка обращений**
  - Кто будет принимать обращение – сотрудник, чат-бот или группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки. При выборе варианта «группа» доступна настройка «Распределение обращений»;

В качестве сотрудника можно выбрать чат-бот (если в ЛК ВАТС подключена услуга «Чат-бот»). В этом случае необходимо будет также выбрать резервного сотрудника или группу, на которых будут распределяться обращения в случае недоступности чат-бота.

- Распределение обращений - распределение обращений и настройки ожидания ответа устанавливаются в соответствующих разделах Личного кабинета пользователя ВАТС.

- **Автоматические ответы**
  - Количество автоответов – количество настроенных для канала автоматических ответов.
  - Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно настройки автоответов.

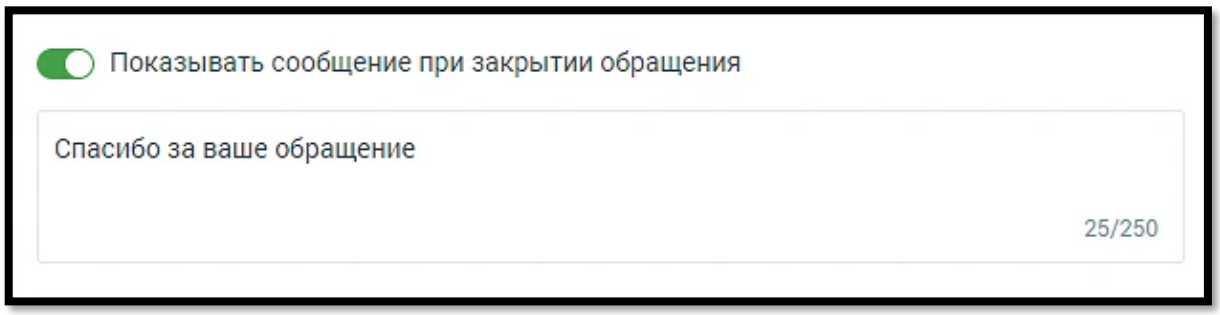


В окне настроек необходимо ввести текст автоответа и отметить время, через которое клиент увидит автоответ в окне чата с оператором.

Нажатие на кнопку «Добавить автоматический ответ» открывает окно добавления следующего автоматического ответа.

Сохраните внесенные изменения кнопкой **Применить.**

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



- **Показывать сообщение при закрытии обращения**

При активации опции «Показывать сообщение при закрытии обращения» клиенту будет отображаться установленное сообщение при завершении обращения.

  - Текст сообщения: Введите текст в поле под переключателем. Сообщение будет отправлено клиенту после закрытия обращения. Максимальная длина текста — 250 символов.
  - Сообщение будет показано в случаях закрытия обращения оператором, автоматического завершения чат-ботом или по истечении тайм-аута.

- **Клиентская оценка качества**

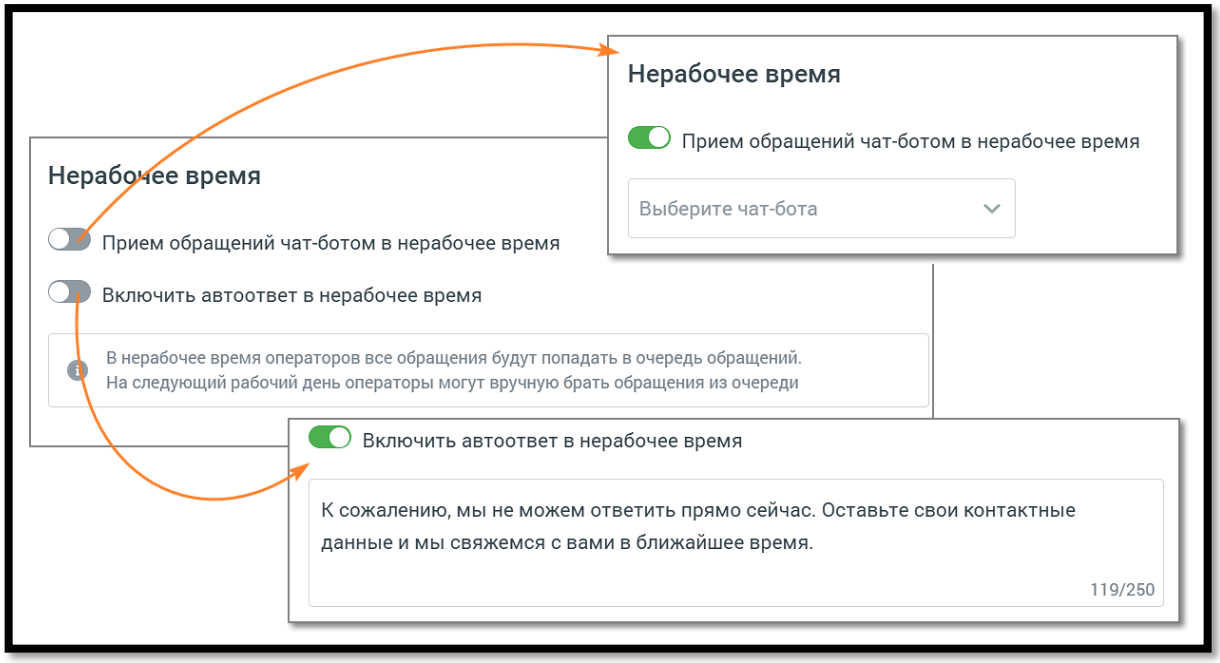
Нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно «Настройки группы каналов» для продолжения настроек оценки качества работы оператора по заданным правилам. Клиентская оценка качества будет доступна, если в Личном кабинете подключен модуль «Контроль качества».

- **Нерабочее время**

Если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке "Нерабочее время" отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

Также в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

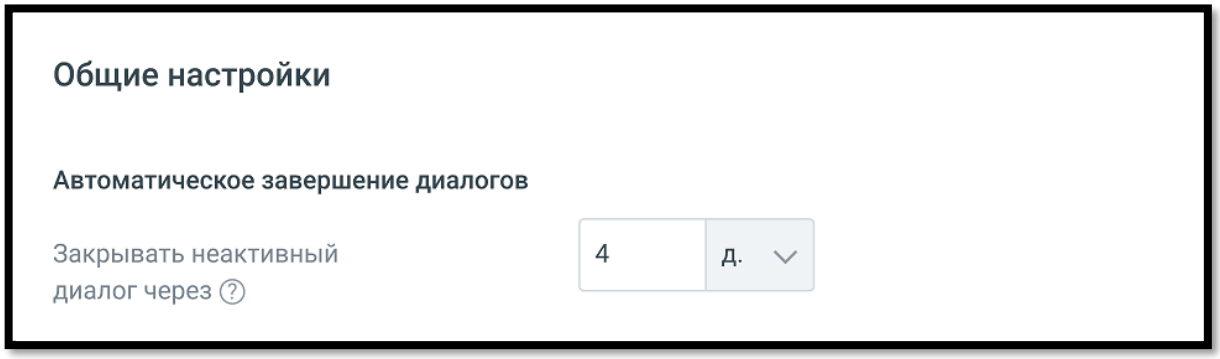


Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

внимание

Невозможно одновременно использовать оба переключателя – чат-бот и автоответы.

На вкладке «Общие настройки» проставьте период для автоматического завершения диалогов:



- Автоматическое завершение диалогов
  - Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

Отключить канал – после дополнительного согласия на отключение канал связи отключается.

ВНИМАНИЕ

Не следует регистрировать один и тот же аккаунт Авито в разных виджетах Личного кабинета. Действующим будет только канал, созданный последним.

Авито Работа

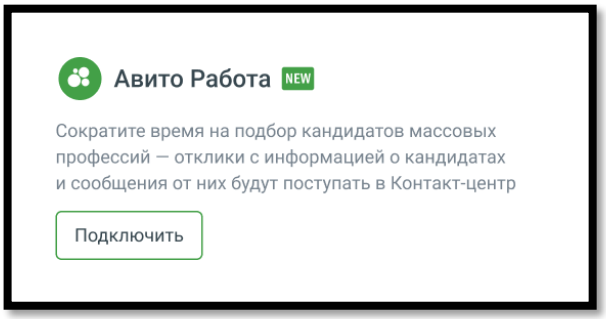
Интеграция с **Авито Работа** упрощает работу HR-специалистов и операторов: теперь все отклики с Авито попадают прямо в ваш Контакт-центр MANGO OFFICE. Это значит:

- Не нужно каждый раз вручную проверять Авито.
- Всё в одном месте: вакансия → отклик → чат с кандидатом.
- Меньше рутины — больше времени на важные задачи.

Чтобы настроить интеграцию, выполните следующие шаги:

Шаг 1: Подключение канала

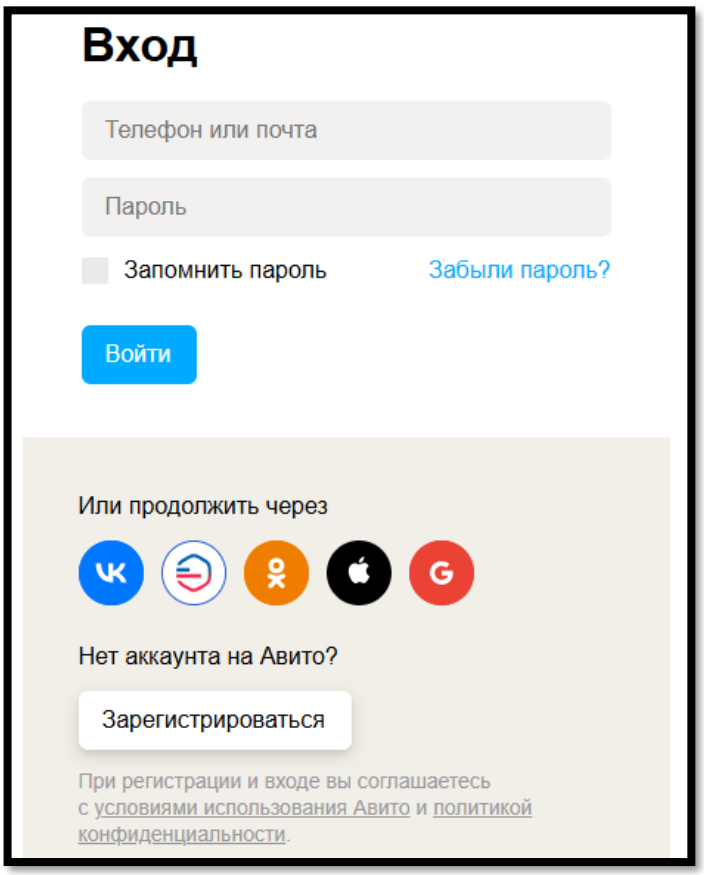
1. Перейдите в раздел **Диалоги** → **Группы каналов** → **[ваша группа]**.
2. Найдите виджет **Авито Работа** и нажмите **Подключить**.



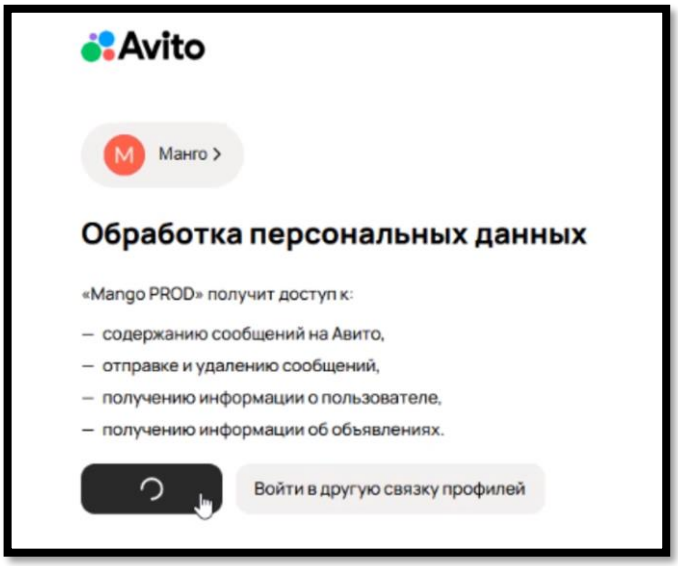
Шаг 2: Авторизация в Авито

1. Нажмите **Авторизоваться**.
2. Введите логин (телефон или e-mail) и пароль от аккаунта Авито.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



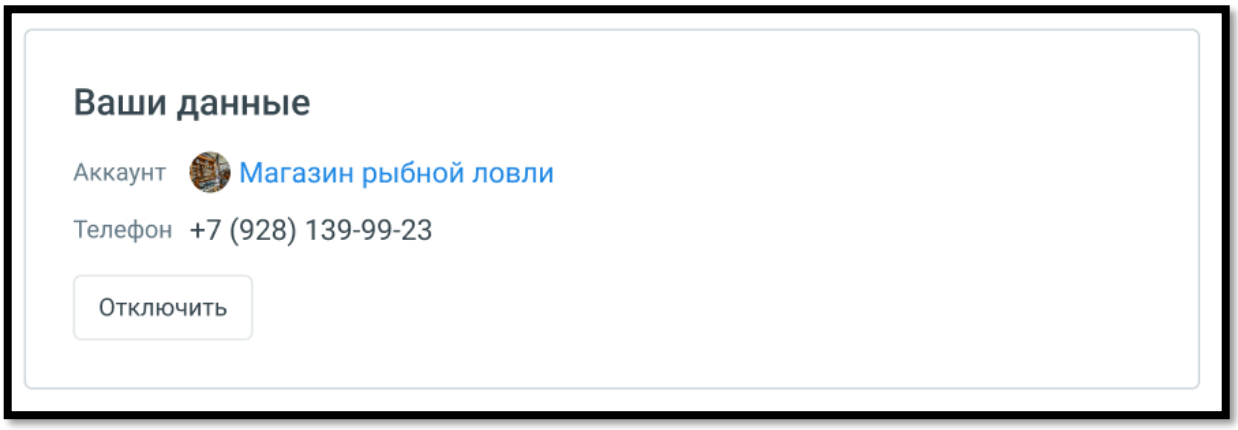
3. Разрешите доступ к:
    - Просмотру и отправке сообщений
    - Данных о пользователях и вакансиях



4. При отключении и повторном подключении потребуется заново авторизоваться.

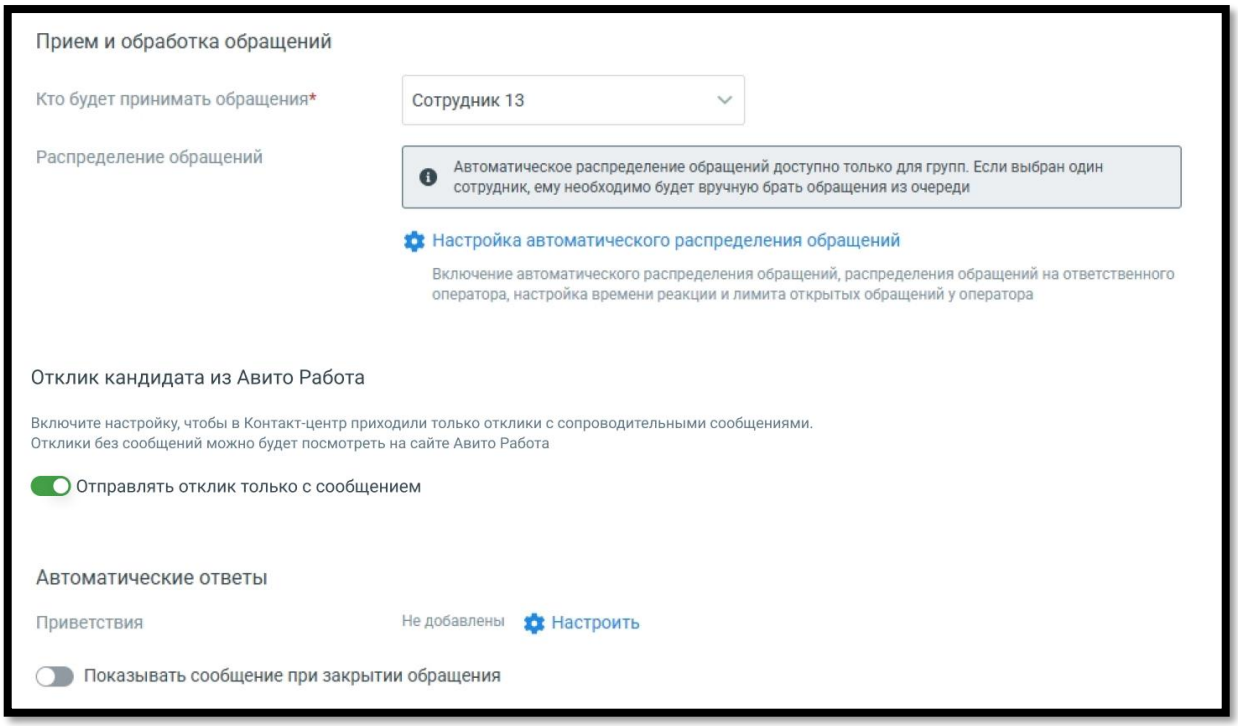
Шаг 3: Настройка обработчиков

После авторизации появится информация о вашем аккаунте.



Далее задайте параметры так, как удобно вам.

РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ



Прием и обработка обращений:

- Кто будет принимать обращение – укажите конкретного сотрудника, группу или чат-бота (если он подключён в ЛК ВАТС).

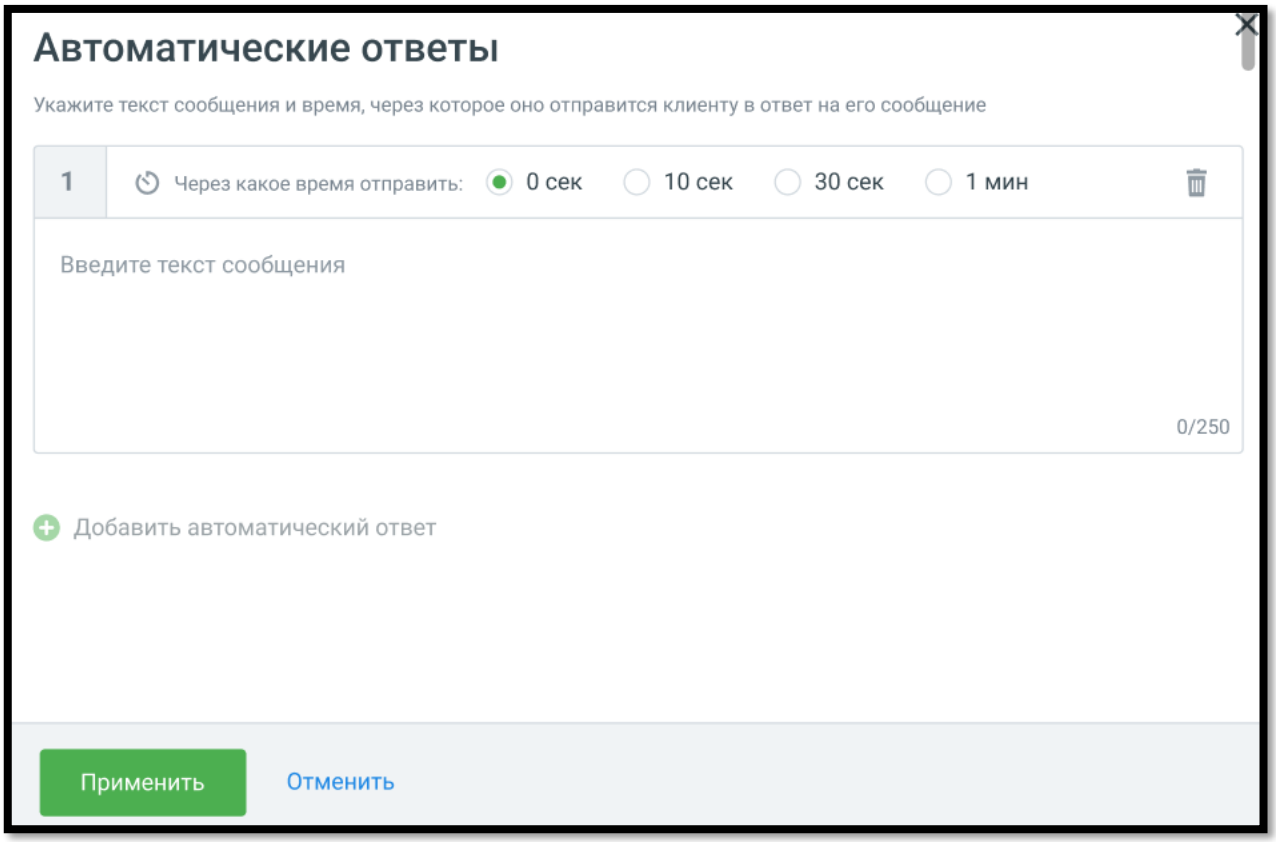
В качестве сотрудника можно выбрать чат-бот (если в ЛК ВАТС подключена услуга «Чат-бот»). В этом случае необходимо будет также выбрать резервного сотрудника или группу, на которых будут распределяться обращения в случае недоступности чат-бота.

- Распределение обращений - распределение обращений и настройки ожидания ответа устанавливаются в соответствующих разделах Личного кабинета пользователя ВАТС.

Настройка автоматического распределения обращений — произведите необходимые настройки на странице «Настройки дозвона и сообщений по умолчанию».

Отклик кандидата из Авито Работа — включите переключатель, чтобы в работу к сотруднику Контакт-центра попадали только отклики с сообщениями.

Автоматические ответы — нажатие на кнопку «Настроить» открывает окно настройки автоответов.



В окне настроек необходимо ввести текст автоответа и отметить время, через которое клиент увидит автоответ в окне чата с оператором.

Нажатие на кнопку **Добавить автоматический ответ** открывает окно добавления следующего автоматического ответа.

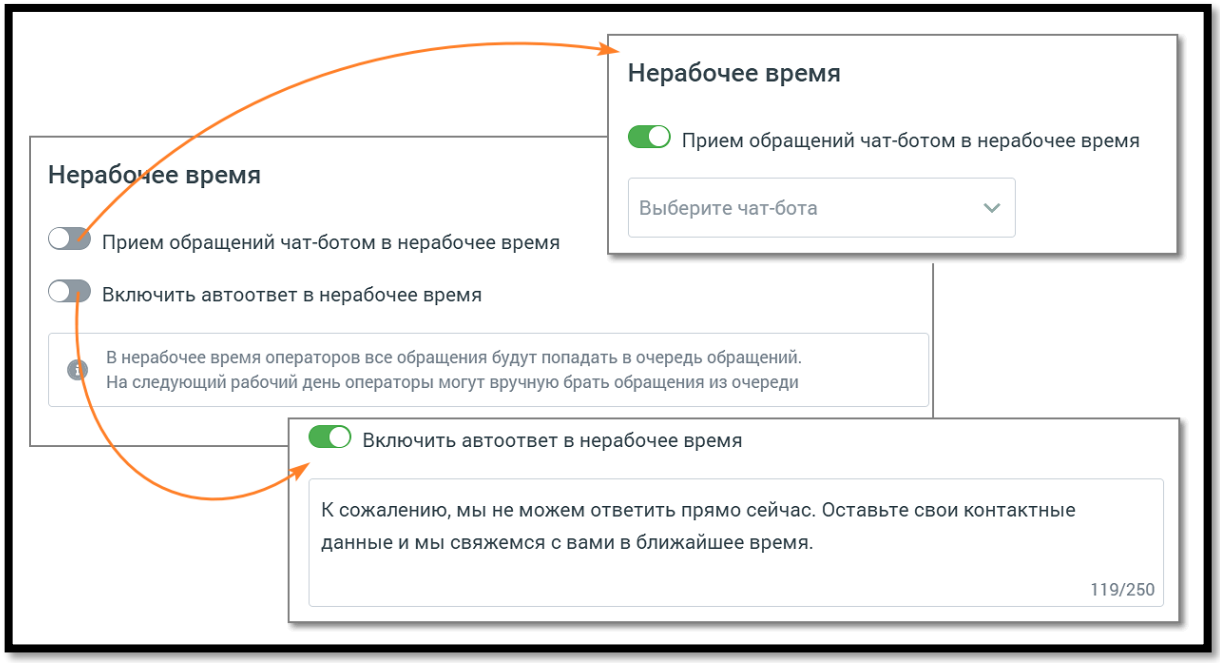
Сохраните внесенные изменения кнопкой **Применить.**

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

НЕРАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

Прием обращений чат-ботом в нерабочее время - если на ВАТС подключена услуга «Чат-боты», в блоке «Нерабочее время» отображается выпадающий список доступных чат-ботов.

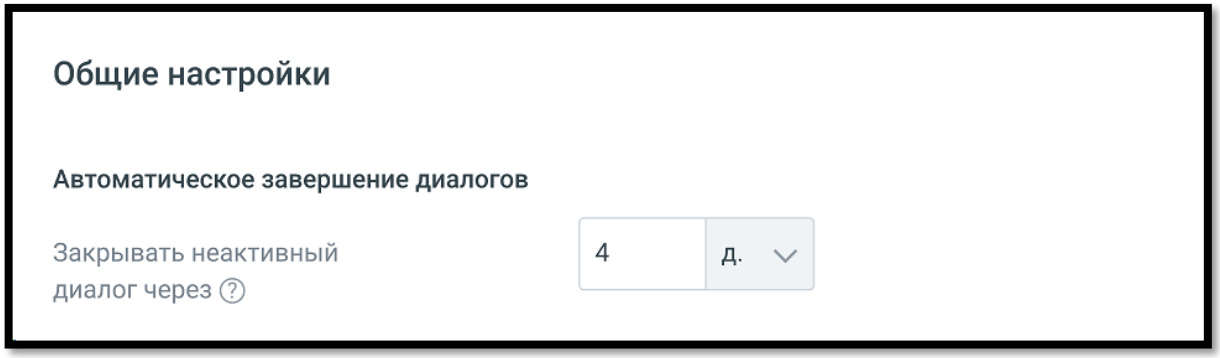
Включить автоответ в нерабочее время - в блоке настраивается возможность отправлять автоответы в нерабочее время, чтобы оставаться на связи с посетителями на сайте.



Ознакомьтесь с информационным уведомлением о правилах работы с сообщениями в нерабочее время.

ОБЩИЕ НАСТРОЙКИ

Проставьте период для автоматического завершения диалогов:



8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Автоматическое завершение диалогов

- Закрывать неактивный диалог через – время в часах или днях, по истечении которого обращение автоматически закрывается. Значение поля должно быть больше нуля.

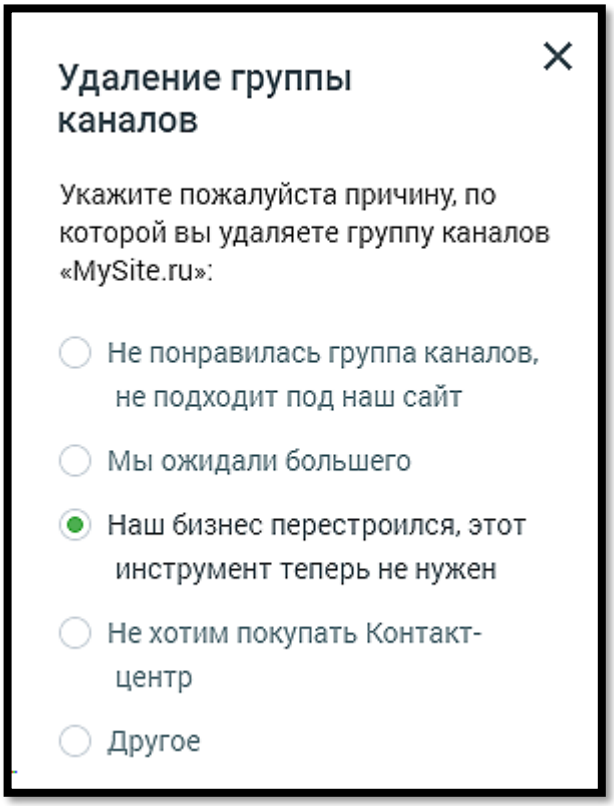
Сохранить – кликом по кнопке сохраните внесенные изменения.

С этого момента отклики начнут поступать операторам.

4.5.11.2.3 Удаление группы каналов

Для удаления группы каналов следует открыть настройки группы и щелкнуть по кнопке **Удалить группу каналов.**

В результате на экране отобразится форма для ввода причины удаления. Заполнение формы не является обязательным.



4.5.11.2.4 Чат-бот для групп каналов «Текстовые коммуникации»

Чат-бот «Текстовые коммуникации» – это текстовый бот для общения с клиентом в группах каналов коммуникации. Чат-бот может обрабатывать обращения по одному, нескольким или всем каналам одновременно.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Чат-бот может быть добавлен на прием обращений по следующим каналам: Заказ обратного звонка, Лидогенерация, Чат на сайте, Вконтакте, WhatsApp, Telegram, Авито и Авито Работа, Клиентское приложение.

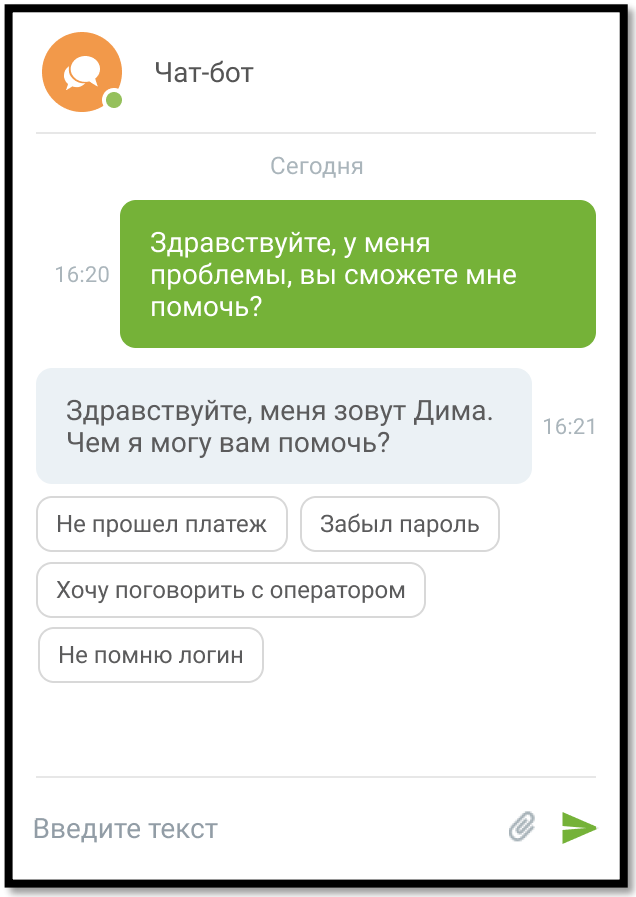
Добавление чат-бота осуществляется отдельно для каждого канала.

Подключение чат-ботов и создание скриптов чат-ботов осуществляется в модуле «Роботы MANGO OFFICE» robot.mango-office.ru. После подключения чат-бот появится в общем списке сотрудников ЛК ВАТС с иконкой . При необходимости можно запросить помощь в подключении чат-бота у персонального менеджера.

При авторизации в модуле «Роботы MANGO OFFICE» robot.mango-office.ru используйте пару «логин-пароль» от Личного кабинета ВАТС.

Как настраиваются кнопки чат-бота узнайте в Справке Роботов MANGO OFFICE, пункт **«Задать несколько вариантов ответа»** → **Кнопки в тексте** и **Кнопки клавиатуры**

Пример работы чат-бота в виджете «Чата на сайте». Клиент может выбирать ответы из вариантов, заданных в скрипте чат-бота.



4.5.11.2.5 Шаблоны WhatsApp

Мессенджер WhatsApp ограничивает возможность инициировать обращение к клиенту. Написать клиенту первым можно только с помощью HSM-сообщения, которое имеет строго установленную форму – HSM-шаблон. Сообщения на основе шаблонов можно отправлять как одному конкретному человеку, так и в массовой рассылке по базе номеров, а также использовать в автоматических воронках продаж.

Первичное обращение к клиенту оплачивается согласно тарифам компании. Его стоимость зависит от категории шаблона и страны получателя. Последующие сообщения клиенту той же категории будут бесплатны в течение 24 часов после последнего ответа клиента.

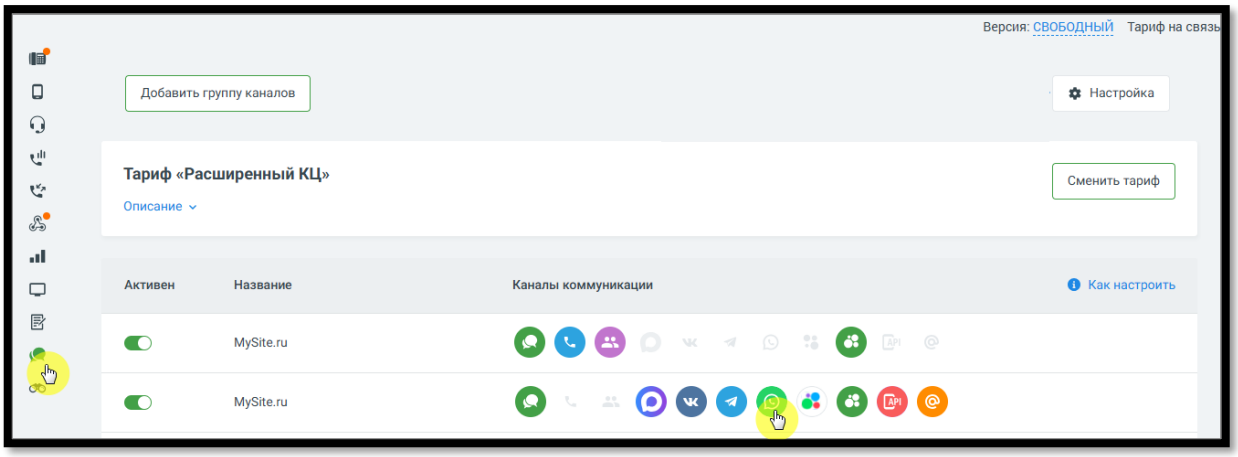
Пример: *Клиенту отправлено оплачиваемое HSM-сообщение категории «Маркетинговые сообщения». Клиент ответил на это сообщение. С момента ответа клиента в течение 24 часов все HSM-сообщения сотрудника категории «Маркетинговые сообщения» или ответы в свободной форме (без шаблона) сотрудника этому клиенту не оплачиваются. Каждый последний ответ клиента возобновляет бесплатный период на 24 часа.*

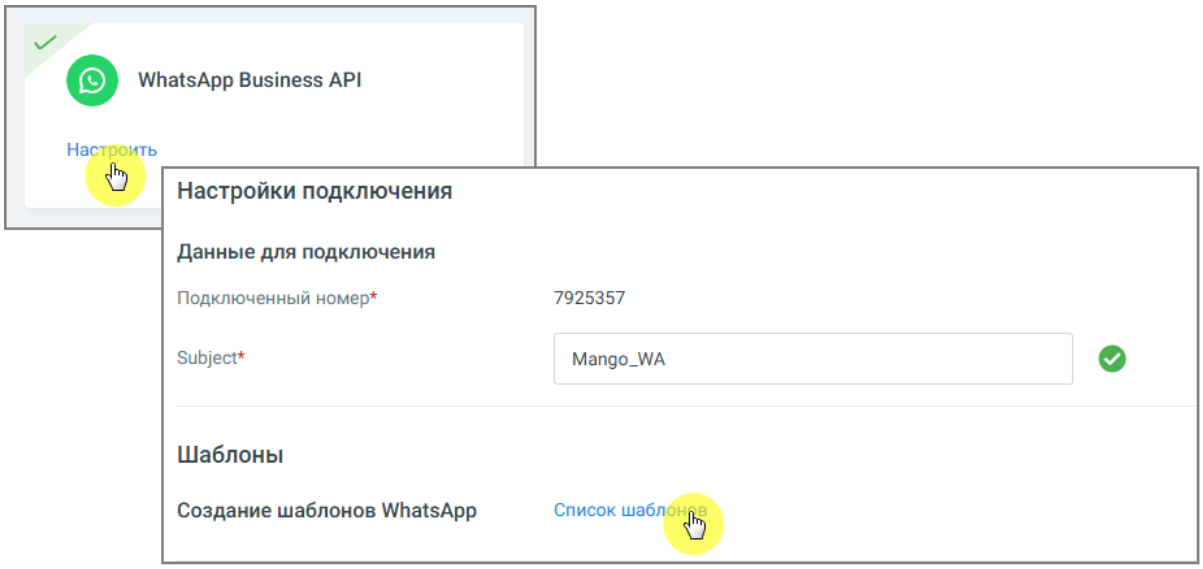
Однако если этому же клиенту будет отправлено HSM-сообщение категории «Транзакционные сообщения» или «Одноразовые пароли», за такое сообщение необходимо будет заплатить.

Контакт-центр MANGO OFFICE предлагает удобный функционал рассылок как для первичного обращения к клиенту, так и для последующего диалога с ним.

Ваши HSM-шаблоны

Чтобы просмотреть список своих HSM-шаблонов необходимо последовательно пройти в **раздел «Текстовые коммуникации» → Группы каналов → Канал коммуникации → WhatsApp (Настроить) → Список шаблонов.**





После клика по ссылке «Список шаблонов» откроется рабочая панель HSM-шаблонов WhatsApp.

Рабочая панель HSM-шаблонов WhatsApp состоит из вкладок **Все шаблоны** и **Архив**. На вкладках отображается ключевая информация о шаблоне.

Для пользователей, у которых подключен Контакт-центр MANGO OFFICE, шаблоны вкладки «Все шаблоны» в статусе «Активные» также отображаются в списке шаблонов Контакт-центра.

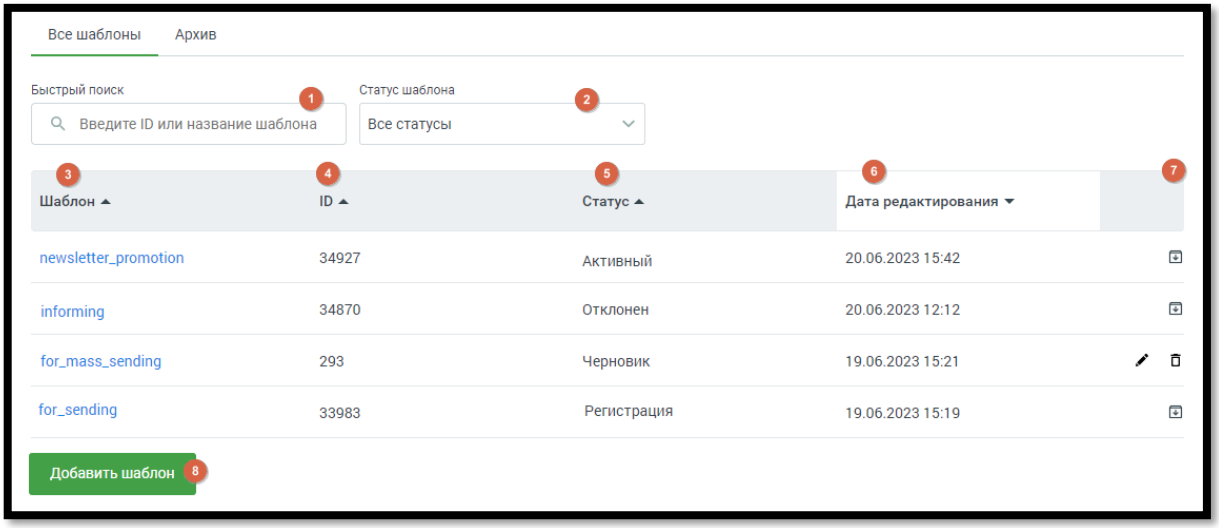


Рис. Вкладка «Все шаблоны»

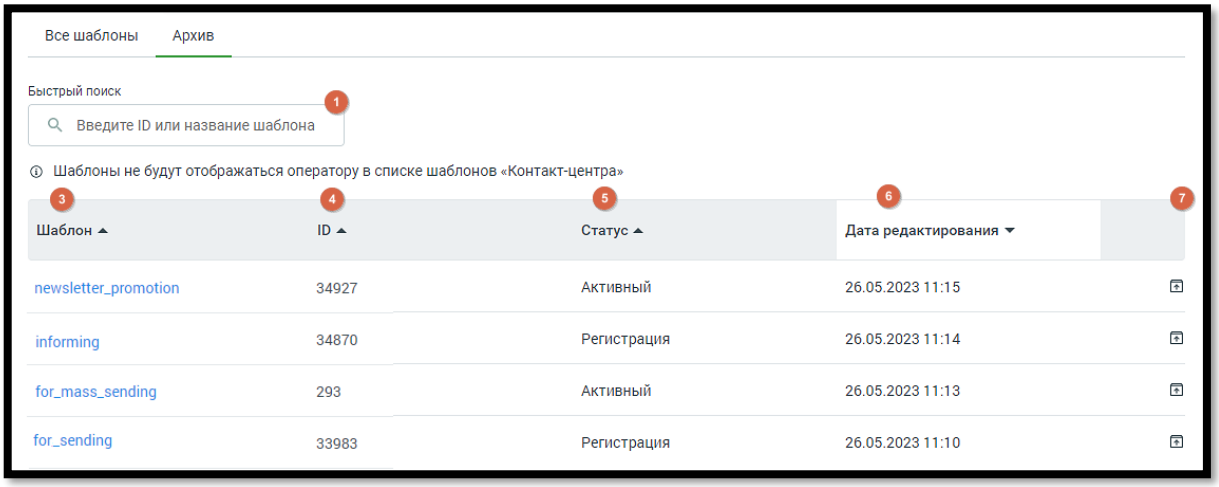


Рис. Вкладка «Архив»

Вкладки содержат следующие данные:

1. Поле полнотекстового поиска по ID или названию шаблона.
2. Фильтр по статусу шаблона.
3. Наименование шаблона. Клик по пиктограмме ▼ в заголовке сортирует список в алфавитном порядке.
4. ID шаблона. Клик по пиктограмме ▼ в заголовке сортирует список по убыванию/возрастанию числа.
5. Статус шаблона – один из четырех вариантов: Активный, Отклонен, Черновик, Регистрация. Клик по пиктограмме ▼ в заголовке сортирует список в алфавитном порядке.
6. Дата и время редактирования шаблона. Клик по пиктограмме ▼ в заголовке сортирует список по убыванию/возрастанию даты.
7. Кнопки обработки шаблона. Варианты – «удалить» и «редактировать» доступны только для шаблонов в статусе «черновик». Шаблоны в прочих статусах можно архивировать или разархивировать. Клик по соответствующей пиктограмме переводит шаблон на вкладку «Архив», и обратно.
8. Кнопка «Добавить шаблон». Нажатие на кнопку открывает окно создания нового шаблона.

Клик по наименованию шаблона открывает его для просмотра. Никакие действия с просматриваемым шаблоном невозможны.

Шаблоны в статусе «Черновик» доступны для редактирования.

4.5.11.2.5.1 Создание шаблона WhatsApp

Чтобы создать новый HSM-шаблон нажмите на кнопку (8) «Добавить шаблон» на рабочей панели шаблонов WhatsApp.

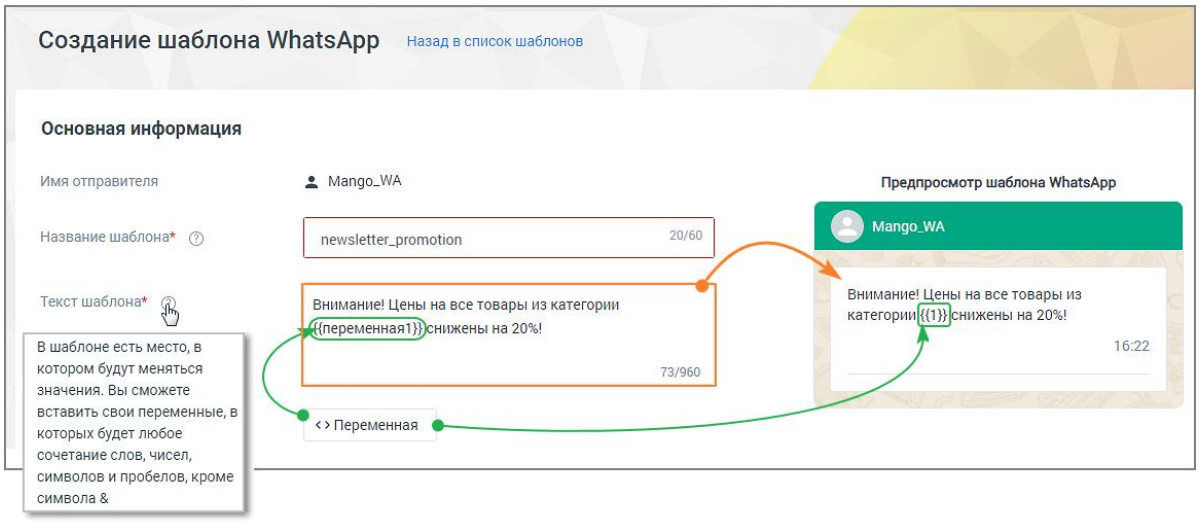
Шаги создания шаблона:

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

ШАГ-1: В открывшемся окне «Создание шаблона WhatsApp» необходимо заполнить поля будущего шаблона. При заполнении просматривайте системные подсказки, размещенные под пиктограммой ?

ШАГ-2: Отправьте созданный шаблон на модерацию и регистрацию. Статус шаблона отслеживайте на рабочей панели шаблонов. Шаблоны в статусе «активный» готовы к использованию.

ШАГ-3: Используйте созданный шаблон в единичных сообщениях или в текстовых рассылках Контакт-центра.



ШАГ-1. ЗАПОЛНЕНИЕ ПОЛЕЙ ШАБЛОНА

Название шаблона – можно использовать латинские буквы, цифры, нижнее подчеркивание. Использование заглавных букв, пробелов, кириллических символов не допускается. Не более 60 символов. Поле обязательно для заполнения. Название должно отражать смысл шаблона и быть понятным модератору, проверяющему его корректность. Это позволит шаблону успешно пройти модерацию.

> *Пример корректного названия: action_bicycle;*
>
> *Примеры некорректного названия: Promotion 20, акция_20%, 84746466, Шаблон № 3.*

Текст шаблона – текст, который увидит абонент. Не более 960 символов. Поле обязательно для заполнения. Отображается справа, в окне предпросмотра шаблона. Рекомендуется составлять текст таким образом, чтобы модератору, проверяющему его корректность, было очевидно назначение сообщения. Это позволит шаблону успешно пройти модерацию.

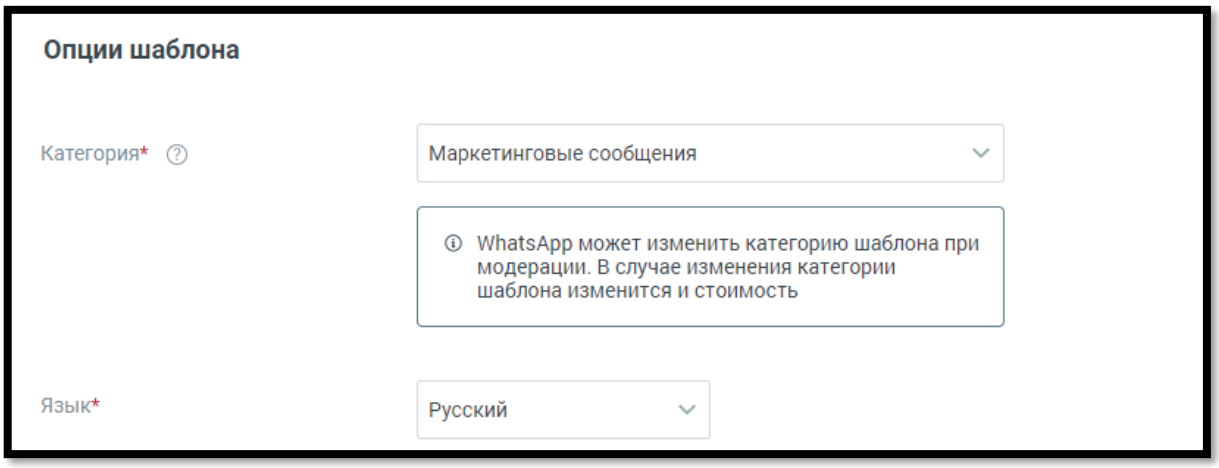
> *Пример корректного текста шаблона: Уважаемый {{переменная1}}, Ваше бронирование №{{переменная2}} находится в статусе {{переменная3}}. Для изменения бронирования пройдите по ссылке www.bronotelej.ru/{{переменная4}}*

Пример некорректного текста шаблона: {{переменная1}}! Мы предлагаем {{переменная2}}. Для просмотра {{переменная3}}.

Переменная – значение переменной может меняться. В дальнейшем в этом месте можно будет вставить любой свой текст и переменные, путем сопоставления в Контакт-центре. Переменные добавляются в текст шаблона в строгой числовой последовательности.

Пример корректного текста шаблона: Здравствуйте, {{переменная1}}. Ваш заказ №{{переменная2}} оплачен. Справка по телефону {{переменная3}}.

Пример некорректного текста шаблона: Здравствуйте, {{переменная1}}. Ваш заказ №{{переменная3}} оплачен. Справка по телефону {{переменная2}}.



Категория – доступные варианты: Маркетинговые сообщения, Транзакционные сообщения, Одноразовые пароли. От категории шаблона зависит стоимость рассылки сообщения. Поле обязательно для заполнения.

- Маркетинговые сообщения – новости о компании и ее мероприятиях, акционные и рекламные предложения, напоминания о товарах в забытой корзине. Это самая дорогая категория сообщений.

Пример текста шаблона: Внимание! Цены на все товары в категории {{переменная1}} снижены на {{переменная2}}. Приходите за покупками!

- Транзакционные сообщения – информационные сообщения о смене статуса аккаунта, состоянии заказа, денежных транзакций и т.д.

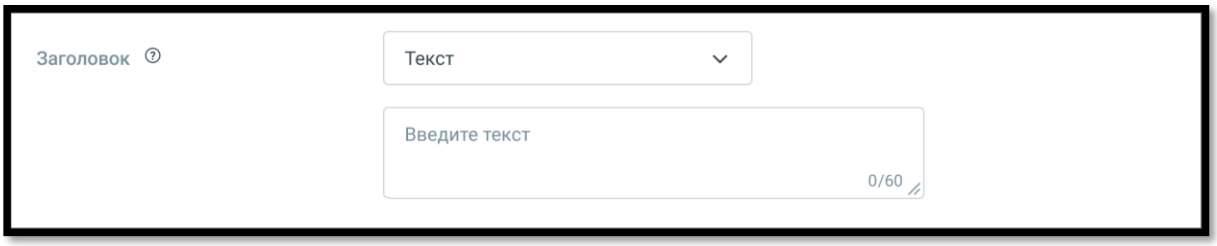
Пример текста шаблона: Здравствуйте, {{переменная1}}. Ваш заказ №{{переменная2}} доставлен в пункт самовывоза по адресу {{переменная3}}.

- Одноразовые пароли – коды доступа к сервисам и учетным записям, уведомления о смене пароля, обновлении данных, настройках аккаунта. Это самая дешевая категория сообщений.

Пример текста шаблона: Для смены пароля пройдите по ссылке {{переменная1}} и введите код {{переменная2}}. Код действителен в течение {{переменная3}} минут.

Язык – язык текста шаблона. Варианты: русский или английский.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Заголовок – заголовок шаблона. При создании шаблона можно добавить заголовок с типами:

- изображение – до 5 МБ , форматы .jpg, .jpeg, .png.
- текст – если выбран этот вариант заголовка, отображается поле для ввода текста, до 60 символов, без учета переменных.
- документ – до 5 МБ, формат .pdf.
- видео – до 5 МБ, формат mp4.

Абонент, получивший сообщение, увидит отображаемые изображение, видео или текст, а также сможет скачать документ.

Для размещения видео или изображения при создании сообщения на основе шаблона в сообщение необходимо вставить прямую ссылку на файл. Это ссылка, на конце которой указано расширение файла - .jpg, .jpeg, .png для изображений и mp4 для видео.

Например https://ltdfoto.ru/images/2024/08/20/cat548ba3aa37a77c1a.jpg

Для получения прямой ссылки на изображение или видео можно использовать бесплатные облачные файловые хранилища:

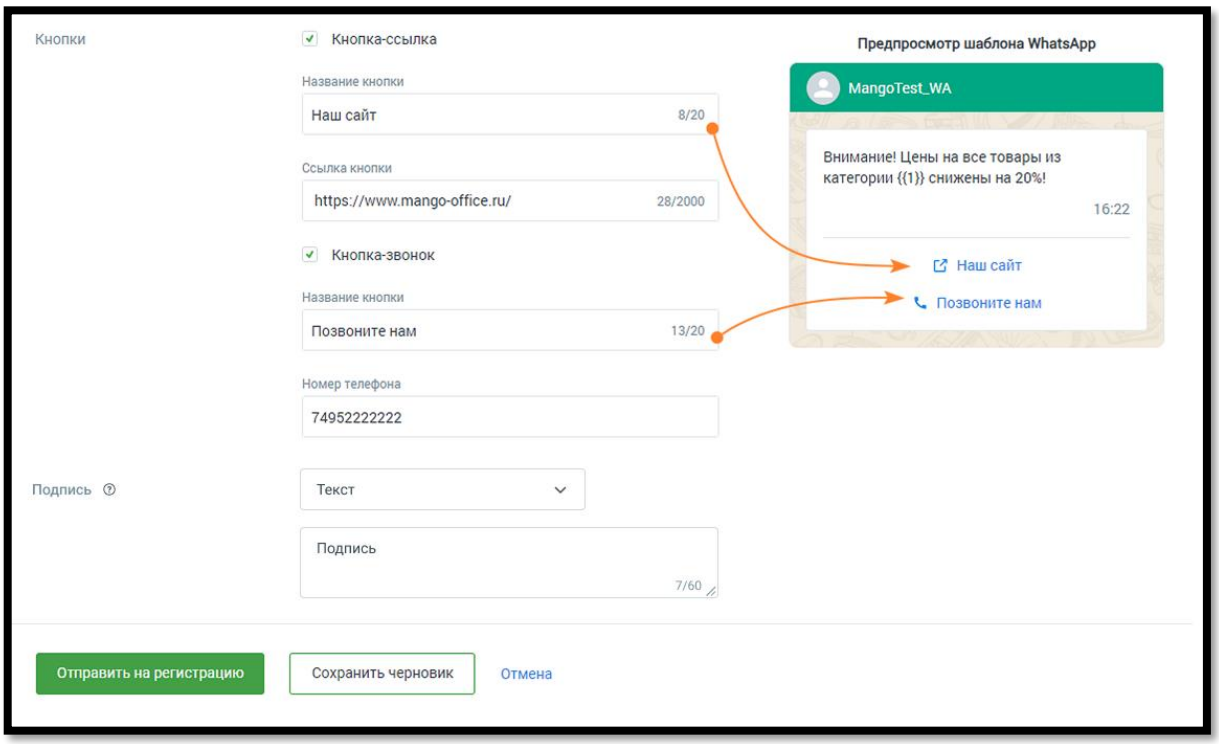
- imgur.com - для изображений и видео
- ltdfoto.ru - для изображений
- telegra.ph - для изображений

внимание

Ссылки на файл на Яндекс-диске не подходят, так как не являются прямыми ссылками.

Если выбран заголовок с прикреплением (картинка, видео или документ), для регистрации понадобится пример файла. Вы сможете добавить пример файла после нажатия кнопки "Отправить на регистрацию".

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Чекбокс Кнопка-ссылка – если чекбокс отмечен, доступны для заполнения поля «Название кнопки» и «Ссылка». Кнопка со ссылкой будет отображаться в сообщении, полученном абонентом.

> *Пример корректного заполнения:* *http://www.mango-office.ru/, https://www.mango-office.ru/*
>
> *Пример некорректного заполнения:* *mango-office.ru*

Чекбокс Кнопка-звонок – если чекбокс отмечен, доступны для заполнения поля «Название кнопки» и «Номер телефона». Кнопка с номером будет отображаться в сообщении, полученном абонентом.

> *Пример корректного заполнения:* *74955404444*
>
> *Пример некорректного заполнения:* *(495) 540-44-44*

Подпись – поле для добавления подписи, например слогана компании. Если выбран вариант «Текст», отображается поле для ввода подписи.

Сохранить черновик – нажатие на кнопку сохраняет черновик шаблона, пользователь переходит к списку шаблонов.

Отмена – нажатие на кнопку отменяет создание шаблона, пользователь переходит к списку шаблонов.

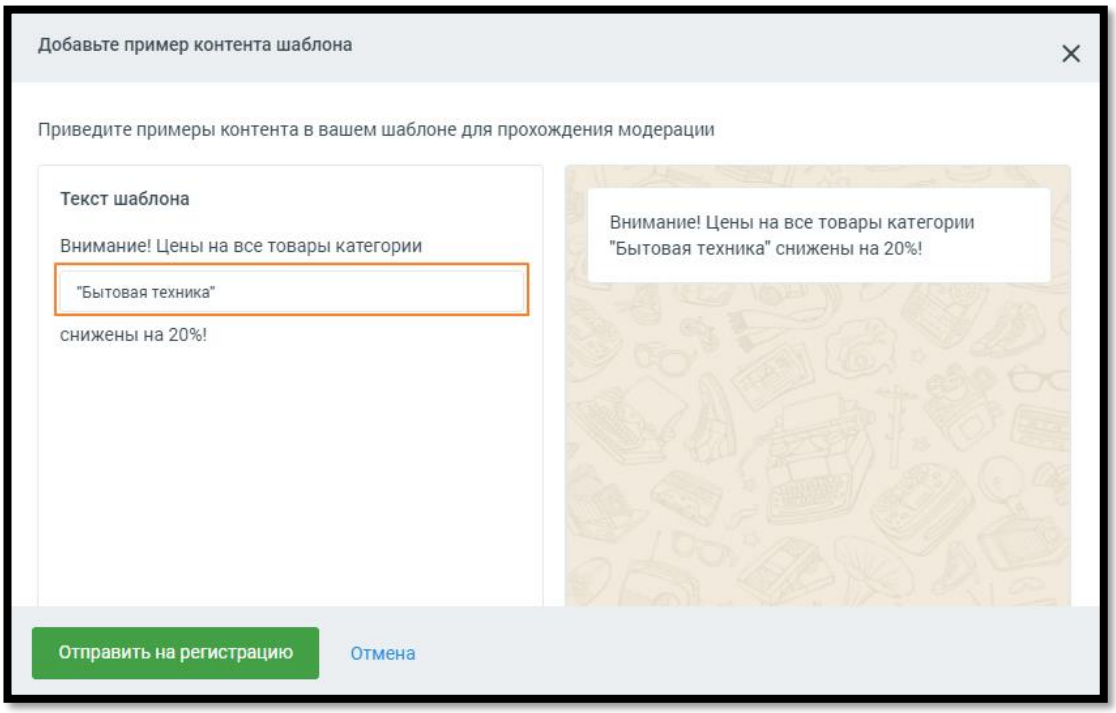
ШАГ-2. ОТПРАВЛЕНИЕ ШАБЛОНА НА РЕГИСТРАЦИЮ

Кнопка **Отправить на регистрацию** – нажатие на кнопку отправляет заполненный шаблон на модерацию и регистрацию WhatsApp. Если помеченные символом (*)

обязательные поля не заполнены или заполнены некорректно, об этом проинформирует системное сообщение.

Если в шаблоне имеются переменные, система попросит предоставить пример содержимого переменной. Если переменных нет, этот дополнительный шаг не потребуется.

Если был выбран заголовок с вложением (картинка, видео или документ), на этом этапе вам необходимо добавить ссылку на пример файла.



После отправки шаблона на регистрацию всплывает системное сообщение об успешной отправке. Время регистрации шаблона может занимать от нескольких минут до 1-2 дней. После регистрации статус шаблона сменится на «Активный» или «Отклонен».

Шаблон с высокой долей вероятности будет отклонен модератором, если:

- текст шаблона носит оскорбительный или угрожающий характер;
- текст шаблона содержит орфографические или грамматические ошибки;
- текст шаблона содержит сокращённые ссылки;
- выбранный язык шаблона не совпадает с языком текста шаблона;
- выбранная категория не соответствует названию и содержанию текста шаблона.

ШАГ-3. ИСПОЛЬЗУЙТЕ СОЗДАННЫЙ ШАБЛОН В ИНТЕРЕСАХ БИЗНЕСА

HSM-шаблон позволяет инициировать обращение к клиенту или продолжить диалог. Используйте созданный шаблон в единичных сообщениях или в текстовых рассылках Контакт-центра.

4.5.11.3 Отчеты

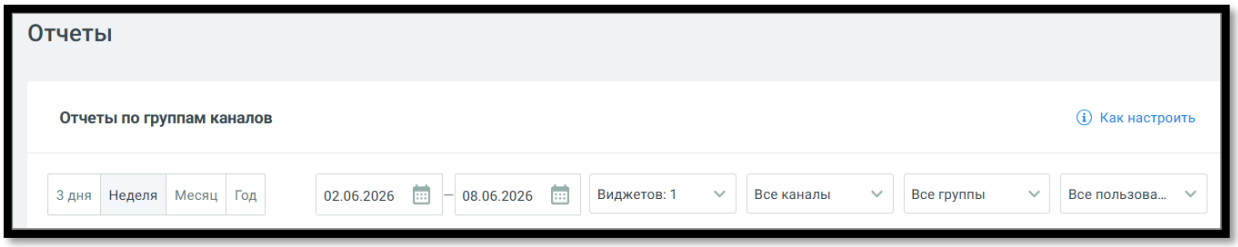
Раздел **Отчеты** содержит детальную аналитическую информацию об обработке обращений в «Текстовые коммуникации» в соответствии с заданными параметрами фильтрации.

4.5.11.3.1 Панель «Отчеты»

При переходе на вкладку **Отчеты** открывается панель отчетов, которая состоит из блока фильтров и блока графиков. Переход из графика в детальный отчет осуществляется путем нажатия на кнопку *«Подробнее».*

При переходе к отчету или от отчета обратно к панели значения фильтров не меняются.

4.5.11.3.1.1 Блок фильтров

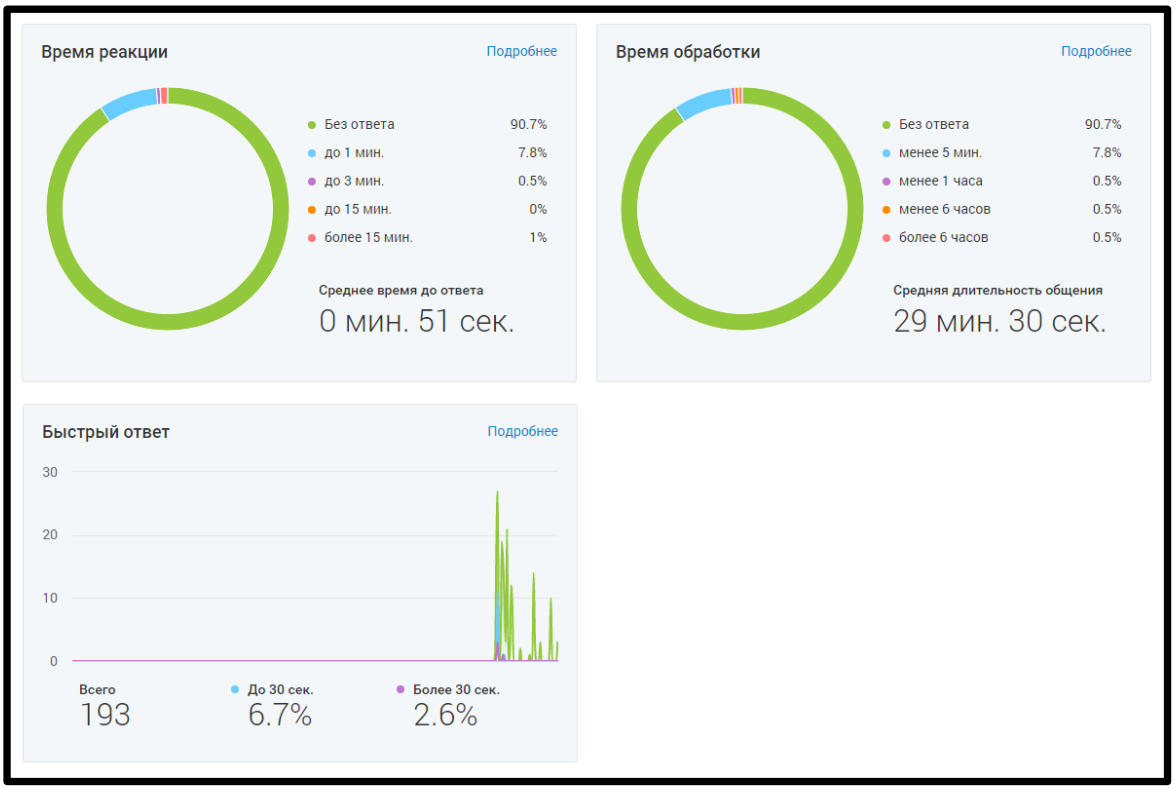


Блок фильтров включает в себя:

- **Отчетный период**: 3 дня, неделя, месяц, год, а также произвольный период, задаваемый датой начала и датой окончания;
- **Виджеты** – для составления отчета возможен выбор не более 3-х виджетов;
- **Каналы** - возможен выбор любого из каналов обращений: Max, Чат, ВКонтакте, Telegram, E-mail, WhatsApp, Клиентское приложение, Авито и Авито Работа (или любой их комбинации);
- **Группы** – группа сотрудников ВАТС, работавшая с обращением;
- **Пользователи** – сотрудник ВАТС, работавший с обращением.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.11.3.1.2 Блок графиков



Доступны три графика:

- Время реакции
- Время обработки
- Быстрый ответ

Для перехода из графика в детальный отчет кликните на кнопку **Подробнее**.

Пользователю доступно три вида отчетов:

- **Время реакции** – данные о времени реакции на обращение;
- **Время обработки** – данные о времени обработки обращения;
- **Быстрый ответ** - данные по проценту и количеству быстрых ответов на обращения.

Отчеты состоят из блока визуализаций и табличной части.

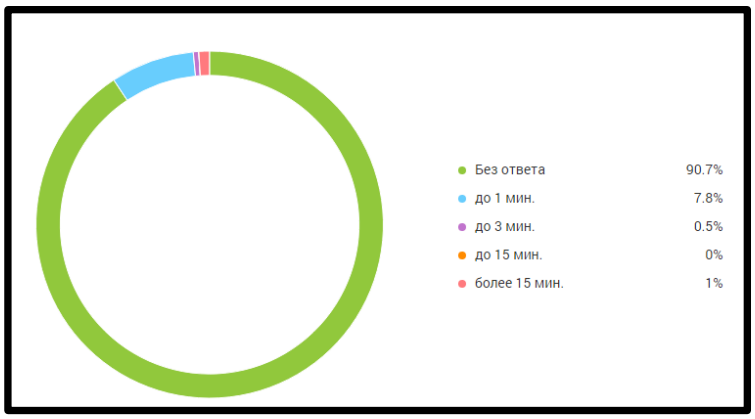
4.5.11.3.2 Отчет «Время реакции»

Отражает статистику по интервалам времени между созданием обращений и первым ответом оператора.

БЛОК ВИЗУАЛИЗАЦИИ

Данные в блоке отображаются в виде графика (по умолчанию) или круговой диаграммы.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Для отчета **Время реакции** круговая диаграмма содержит следующую информацию:

- Процент обращений, оставшихся без ответа;
- процент обращений, где время реакции до 1 минуты;
- процент обращений, где время реакции до 3 минут (но более 1 минуты);
- процент обращений, где время реакции до 15 минут (но более 3 минут);
- процент обращений, где время реакции более 15 минут.

Для переключения на график щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

График содержит следующую информацию:

- на горизонтальной оси - динамика по времени;
- на вертикальной оси - количество обращений.

При наведении курсора на график отображается подсказка, включающая:

- число обращений на выбранную дату;
- время реакции на обращения

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

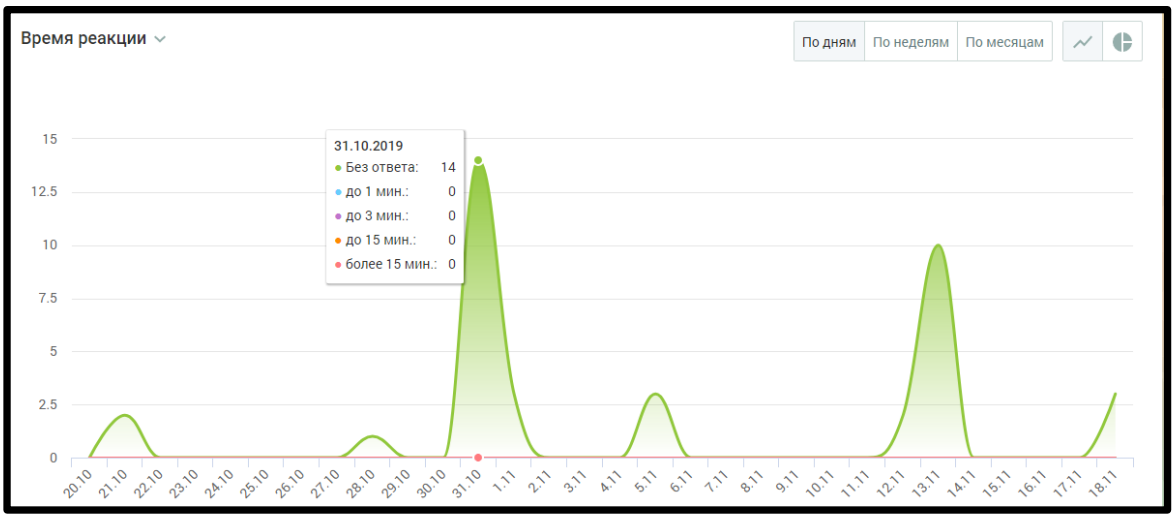


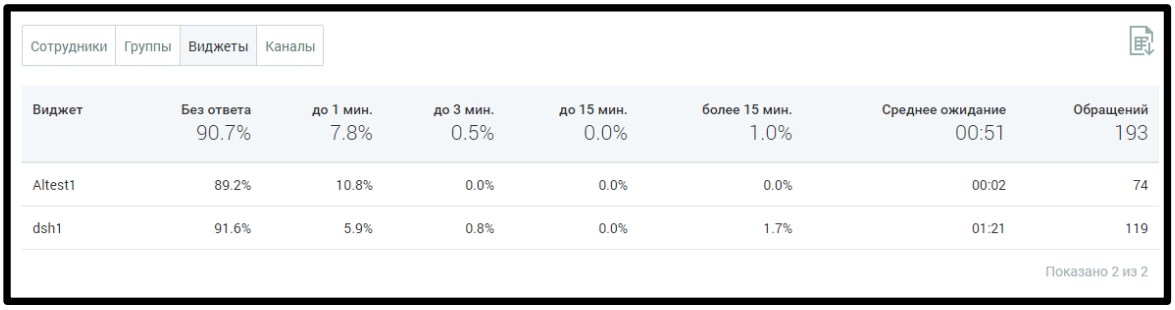
График может отображаться в срезах: *по дням, по неделям, по месяцам.*

Для переключения на круговую диаграмму щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

БЛОК ТАБЛИЦЫ

Таблица формируется по срезам:

- Сотрудники
- Группы
- Виджеты
- Каналы



Сотрудники | Группы | Виджеты | Каналы

Виджет	Без ответа 90.7%	до 1 мин. 7.8%	до 3 мин. 0.5%	до 15 мин. 0.0%	более 15 мин. 1.0%	Среднее ожидание 00:51	Обращений 193
Altest1	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	00:02	74
dsh1	91.6%	5.9%	0.8%	0.0%	1.7%	01:21	119

Показано 2 из 2

Таблица включает следующие данные:

- **Наименование среза** - в данном примере срезом выбран виджет;
- **Процент обработанных обращений** в зависимости от времени реакции на обращение.

Для сортировки данных в таблице щелкните по наименованию столбца.

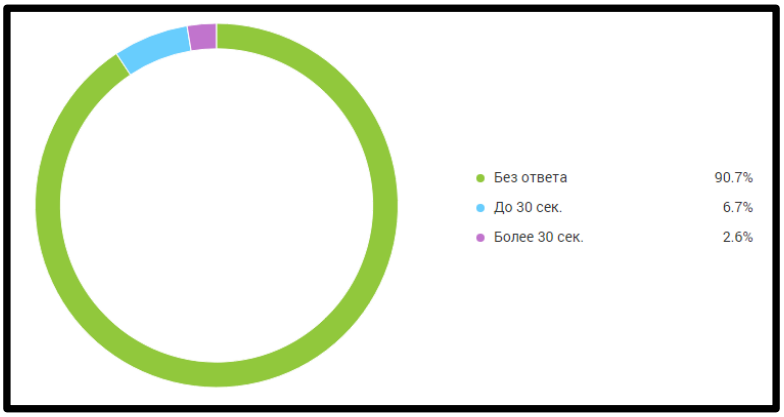
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.11.3.3 Отчет «Быстрый ответ»

Отражает статистику по интервалам времени между созданием обращений и первым ответом оператора.

БЛОК ВИЗУАЛИЗАЦИИ

Данные в блоке отображаются в виде графика (по умолчанию) или круговой диаграммы.



Для отчета **Быстрые ответы** круговая диаграмма содержит следующую информацию:

- Процент обращений, оставшихся без ответа;
- Процент обращений с быстрым ответом (до 30 секунд);
- Процент обращений с медленным ответом (свыше 30 секунд).

Для переключения на график щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

График содержит следующую информацию:

- на горизонтальной оси - динамика по времени;
- на вертикальной оси - количество обращений.

При наведении курсора на график отображается подсказка, включающая:

- число обращений на выбранную дату;
- время реакции на обращения: без ответа, до 30 сек., более 30 сек.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

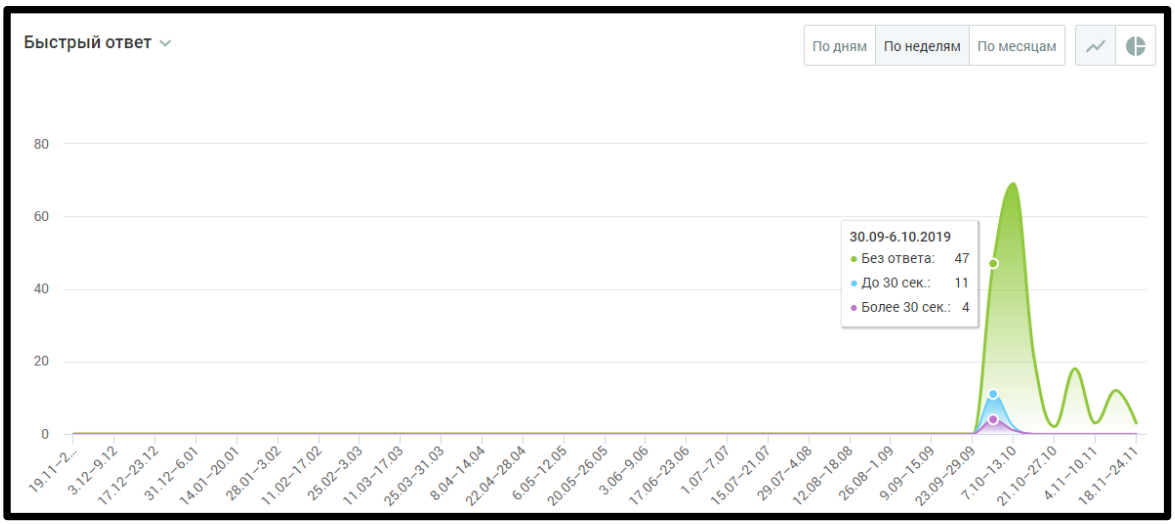


График может отображаться в срезах: *по дням, по неделям, по месяцам.*

Для переключения на круговую диаграмму щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

БЛОК ТАБЛИЦЫ

Таблица формируется по срезам:

- Сотрудники
- Группы
- Виджеты
- Каналы

Сотрудники | Группы | Виджеты | Каналы

Группа	Без ответа 90.7%	До 30 сек. 6.7%	Более 30 сек. 2.6%	Среднее ожидание 00:51	Обращений 193
Не на группу	88.1%	7.9%	4.0%	01:36	101
altest1 группа	85.7%	11.9%	2.4%	00:02	42
dsh1_group	100.0%	0.0%	0.0%	–	28

Таблица включает следующие данные:

- **Наименование среза** - в данном примере срезом выбрана группа;
- **Процент обработанных обращений** в зависимости от скорости ответа на обращение.

Для сортировки данных в таблице щелкните по наименованию столбца.

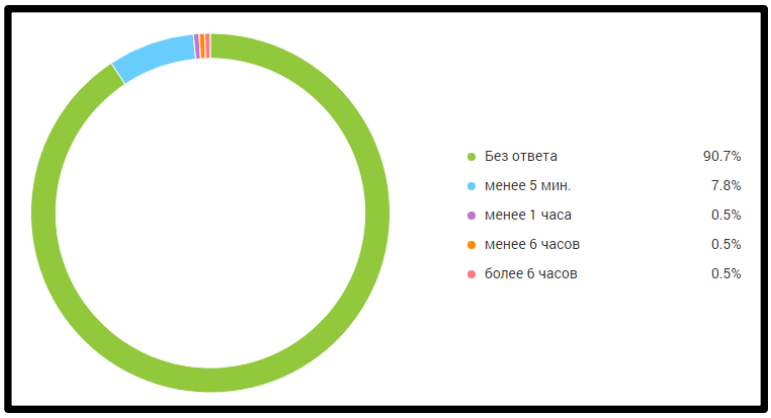
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.11.3.4 Отчет «Время обработки (общения)»

Отражает статистику по интервалу времени между первым сообщением в обращении и последним.

БЛОК ВИЗУАЛИЗАЦИИ

Данные в блоке отображаются в виде графика (по умолчанию) или круговой диаграммы.



Для отчета **Время обработки** круговая диаграмма содержит следующую информацию:

- Процент обращений, оставшихся без ответа;
- процент обращений, где время обработки до 5 минут;
- процент обращений, где время обработки менее 1 часа (но более 5 минут);
- процент обращений, где время обработки менее 6 часов (но более 1 часа);
- процент обращений, где время обработки более 6 часов.

Для переключения на график щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

График содержит следующую информацию:

- на горизонтальной оси - динамика по времени;
- на вертикальной оси - количество обращений.

При наведении курсора на график отображается подсказка, включающая:

- число обращений на выбранную дату;
- время реакции на обращения: без ответа, менее 5 минут, менее 1 час, менее 6 часов, более 6 часов.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

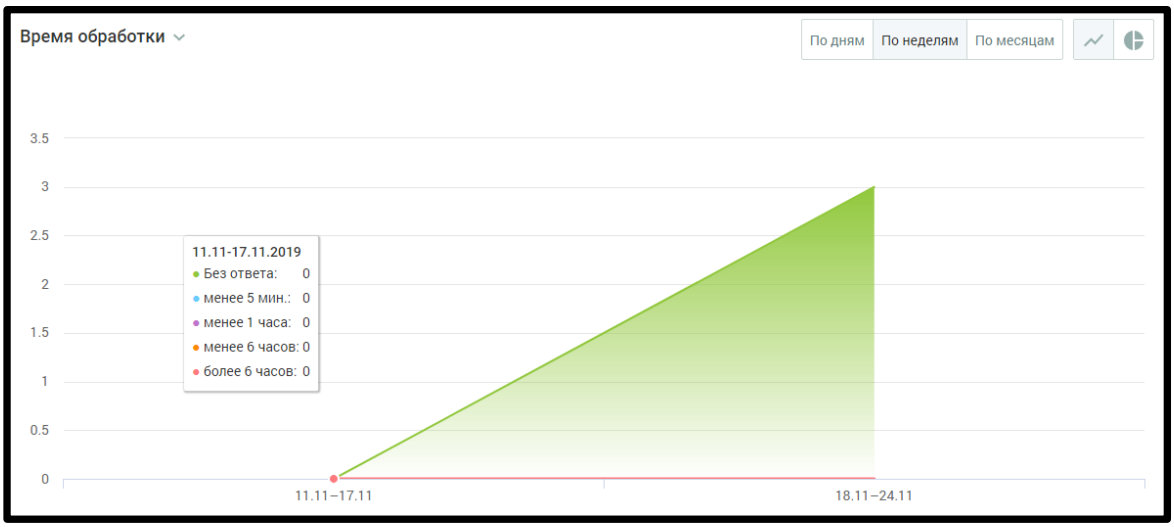


График может отображаться в срезах: *по дням, по неделям, по месяцам.*

Для переключения на круговую диаграмму щелкните по иконке в правом верхнем углу окна.

БЛОК ТАБЛИЦЫ

Таблица формируется по срезам:

- Сотрудники
- Группы
- Виджеты
- Каналы

Сотрудники | Группы | Виджеты | Каналы

Канал	Без ответа 90.7%	менее 5 мин. 7.8%	менее 1 часа 0.5%	менее 6 часов 0.5%	более 6 часов 0.5%	Среднее ожидание 29:30	Обращений 193
Чат на сайте	88.2%	9.8%	0.7%	0.7%	0.7%	37:12	153
E-mail	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	–	39
Viber	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	–	1

Показано 3 из 3

Таблица включает следующие данные:

- **Наименование среза** - в данном примере срезом выбран канал;
- **Процент обработанных обращений** в зависимости от времени обработки обращения.

Для сортировки данных в таблице щелкните по наименованию столбца.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.11.3.5 Экспорт отчетов

Предусмотрен экспорт файла отчетов в формате CSV. После клика на иконку будет открыто стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее сохранить файл.

4.5.11.4 Отписка от рассылок WhatsApp

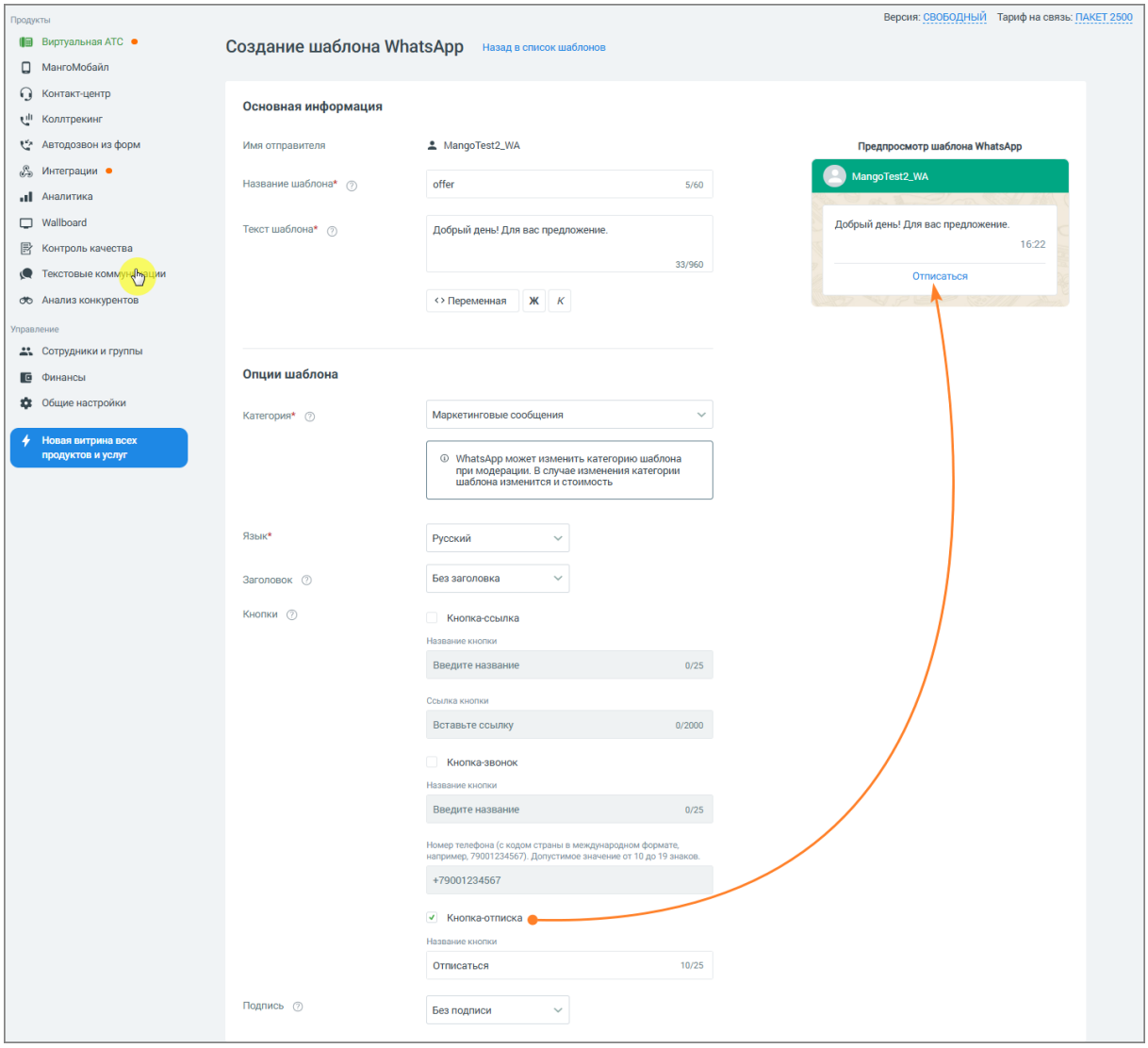
Опция «Отписаться» в шаблоне сообщения WhatsApp Business API (WABA) предназначена для автоматизации процесса исключения абонентов из маркетинговых рассылок. Эта функция позволяет абонентам самостоятельно отказаться от дальнейшего получения сообщений компании, что помогает снизить риск блокировки аккаунта WhatsApp (WABA) клиентом и улучшить репутационный рейтинг компании.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Как использовать опцию «Отписаться»

1) Добавление кнопки «Отписаться» в шаблон сообщения:

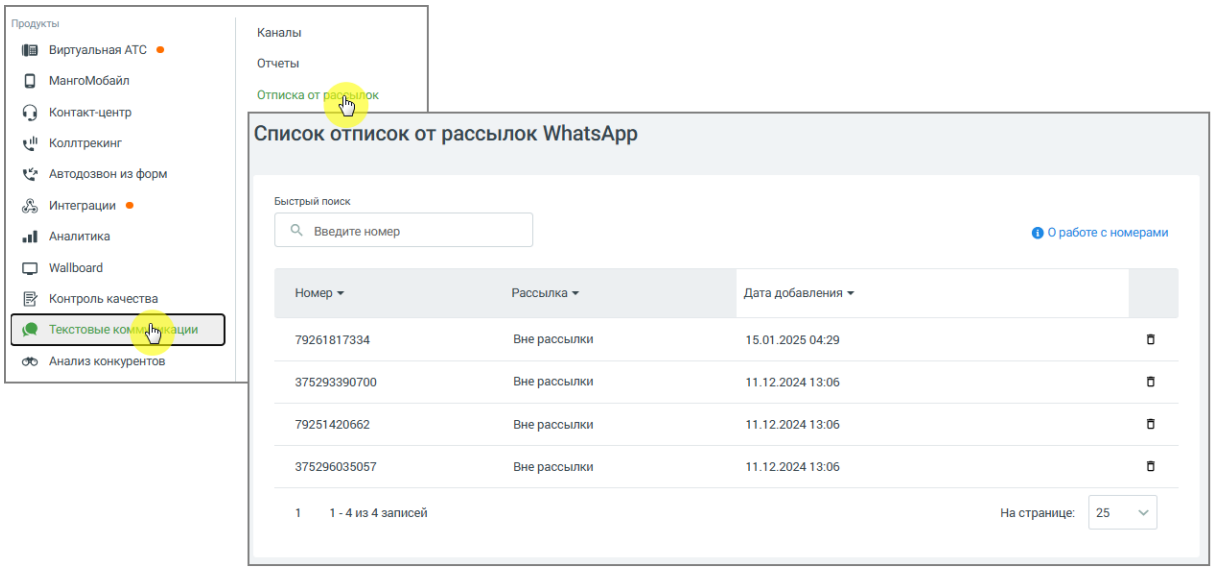
- В Личном кабинете пользователя ВАТС предусмотрена возможность включения кнопки «Отписаться» при создании или редактировании шаблона **маркетингового** сообщения.
- После нажатия на кнопку абонент отправляет автоматическое уведомление об отказе от рассылок.



2) Действия системы после нажатия кнопки «Отписаться»:

- Номер абонента автоматически добавляется в «Список отписок от рассылок WhatsApp» компании (раздел ВАТС Текстовые коммуникации → Список отписок).

- Абонент исключается из всех текущих и будущих маркетинговых рассылок WhatsApp. При этом другие способы взаимодействия с абонентом остаются доступными.



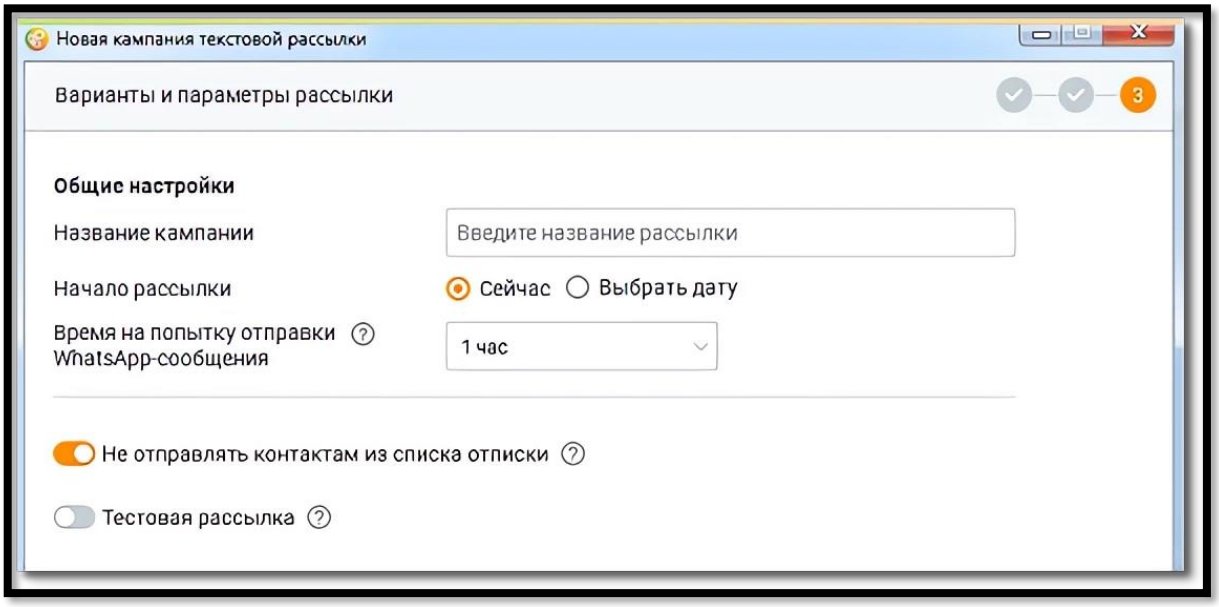
3) Управление «Списком отписок от рассылок WhatsApp»:

- Операторы могут вручную управлять «Списком отписок от рассылок WhatsApp» в Личном кабинете пользователя ВАТС:
  - Просматривать номера, попавшие в список после отписки.
  - Удалять номера абонентов из списка: чтобы удалить номер, нажмите на иконку «корзина» в строке с удаляемым номером.

4) Исключение номеров из кампаний Контакт-центра:

- При запуске кампании из Контакт-центра в настройках текстовой рассылки доступна опция «Не отправлять контактам из списка отписки».
- При отправке массовой текстовой рассылки для абонентов, чей номер находится в списке отписок, будет указан статус «Не доставлено» и причина «Абонент добавлен в список отписки рассылки».

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



5) Рекомендации по использованию

- Включайте опцию «Отписаться» во все маркетинговые сообщения, чтобы снизить количество жалоб от абонентов.

Функционал отписки помогает защитить аккаунт от блокировки, повышает удовлетворённость абонентов и позволяет сосредоточиться на взаимодействии с заинтересованной аудиторией.

4.5.11.5 Google Аналитика и Яндекс Метрика для «Текстовые коммуникации»

4.5.11.5.1 Отслеживание событий в Google Аналитике

Внимание

С 1 июля 2023 года Google Аналитика переведена с Uviversal Analytics на Google Аналитику 4. Больше информации здесь.

Мы настоятельно рекомендуем вам как можно скорее перейти на Google Аналитику 4. Инструкция по переходу здесь.

Как отслеживать события «Текстовые коммуникации» в GA:

1. Зарегистрируйтесь в Google Аналитике и установите код отслеживания на сайт, на котором размещен модуль «Текстовые коммуникации» , по инструкции
2. Никакой дополнительной настройки для просмотра событий не требуется. Анализируйте следующие события «Текстовые коммуникации» в Google Аналитике по инструкции:

Наименование	Правило передачи события	Категория	Действие
Чат начат	Клиент открыл форму чата и написал туда сообщение, при этом нет активного диалога с оператором	mch_chat	created
Чат установлен	Чат взят в работу оператором	mch_chat	established
Запрос чата в нерабочее время	Клиент ввел и отправил данные в форме чата в нерабочее время	mch_chat	propose
Заказ обратного звонка	Клиент ввел номер телефон, нажал заказать звонок	mch_callback	created
Лидогенератор показан	Посетителю сайта отобразилась форма лидогенератора	mch_leadgen	shown
Лидогенератор начат	Посетитель сайта заказал обратный звонок в форме лидогенератора	mch_leadgen	created
Проактивный чат начат	Посетитель сайта написал в проактивный чат	mch_proactivechat	created
Проактивный чат показан	Посетителю сайта отобразилось форма проактивного чата	mch_proactivechat	shown
Проактивный чат установлен	Проактивный чат взят в работу оператором	mch_proactivechat	established

4.5.11.5.2 Постановка целей по событиям «Текстовые коммуникации» в Яндекс.Метрике

1. Зарегистрируйтесь в Яндекс.Метрике и установите счетчик на сайт, на котором размещен виджет «Текстовые коммуникации» , по инструкции
2. Для анализа событий Мультиканального виджета создайте Цель «JavaScript-событие» по инструкции
3. В идентификаторе цели укажите события, которые нужно отслеживать, из следующего списка:

Наименование	Правило передачи события	Категория	Действие
Чат начат	Клиент открыл форму чата и написал туда сообщение, при этом нет активного диалога с оператором	mch_chat	mch_chat_created
Чат установлен	Чат взят в работу оператором	mch_chat	mch_chat_established
Запрос чата в нерабочее время	Клиент ввел и отправил данные в форме чата в нерабочее время	mch_chat	mch_chat_propose

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Заказ обратного звонка	Клиент ввел номер телефон, нажал заказать звонок	mch_callback	mch_callback_created
Лидогенератор показан	Посетителю сайта отобразилась форма лидогенератора	mch_leadgen	mch_leadgen_shown
Лидогенератор показан	Посетитель сайта заказал обратный звонок в форме лидогенератора	mch_leadgen	mch_leadgen_created
Проактивный чат начат	Посетитель сайта написал в проактивный чат	mch_proactivechat	mch_proactivechat_created
Проактивный чат начат	Посетителю сайта отобразилось форма проактивного чата	mch_proactivechat	mch_proactivechat_shown
Проактивный чат начат	Проактивный чат взят в работу оператором	mch_proactivechat	mch_proactivechat_established
Нажатие на кнопку канала (Callback)	Пользователь нажал на кнопку канала «Обратный звонок»	mch_channel	mch_channel_press_callback
Нажатие на кнопку канала (Chat)	Пользователь нажал на кнопку канала «Чат»	mch_channel	mch_channel_press_chat
Нажатие на кнопку канала (VK)	Пользователь нажал на кнопку канала «ВКонтакте»	mch_channel	mch_channel_press_vk
Нажатие на кнопку канала (WhatsApp)	Пользователь нажал на кнопку канала «WhatsApp»	mch_channel	mch_channel_press_whatsapp
Нажатие на кнопку канала (Telegram)	Пользователь нажал на кнопку канала «Telegram»	mch_channel	mch_channel_press_tg
Нажатие на кнопку канала (Email)	Пользователь нажал на кнопку канала «Email»	mch_channel	mch_channel_press_email

4.5.12 Речевая аналитика

Подробнее о разделе **Речевая аналитика** читайте в документации Речевая аналитика и скоринг.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

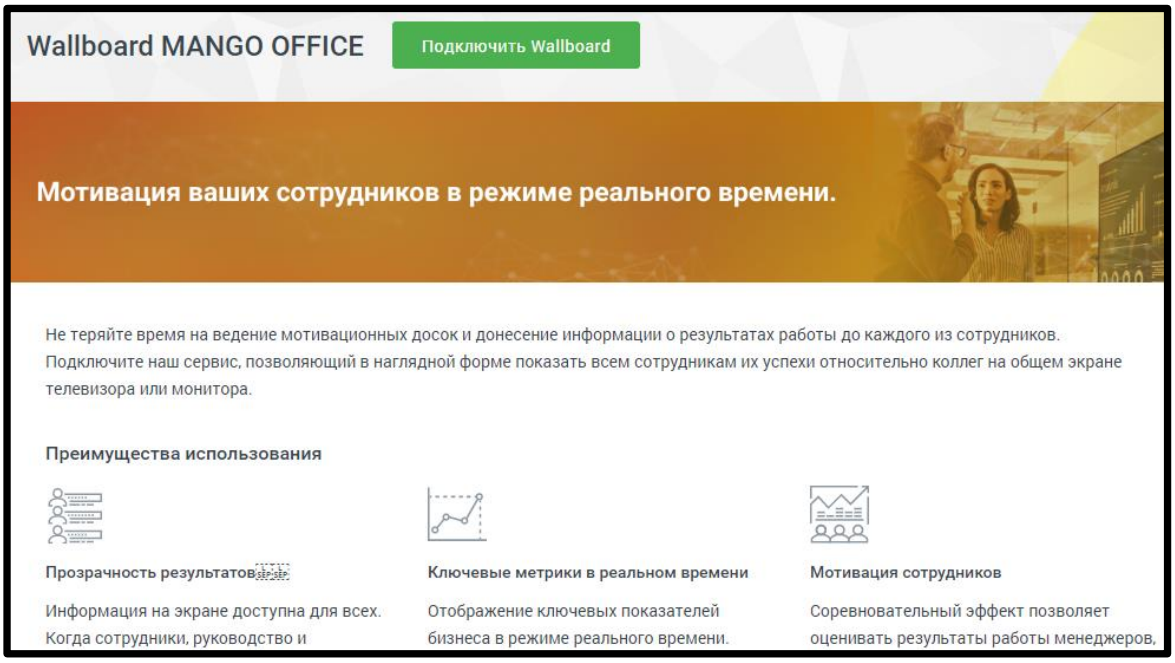
4.5.13 Wallboard

Доступ к разделу Wallboard есть у пользователей ВАТС с ролью Администратор. В противном случае пункт меню "Wallboard" не отображается.

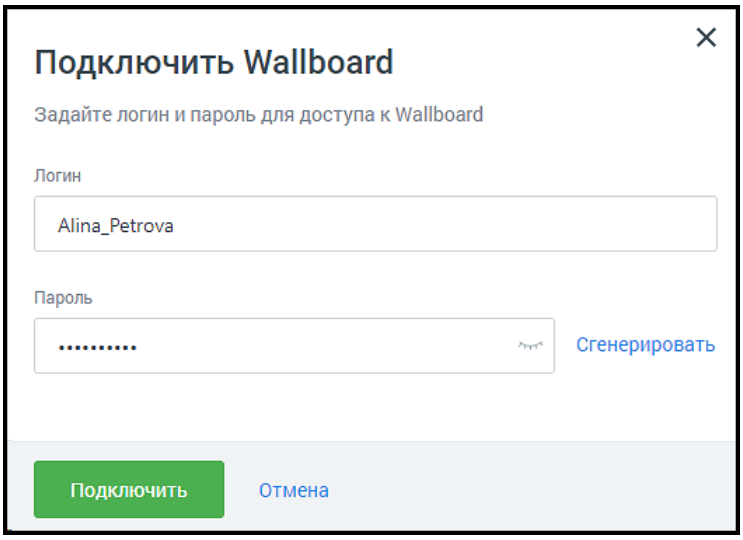
Модуль Wallboard отражает индивидуальные или командные рейтинги операторов, а также общие показатели подразделений в режиме реального времени. Доступ к модулю осуществляется по адресу tv.mango-office.ru.

Для подключения услуги кликните по иконке модуля в вертикальном меню Личного кабинета пользователя ВАТС.

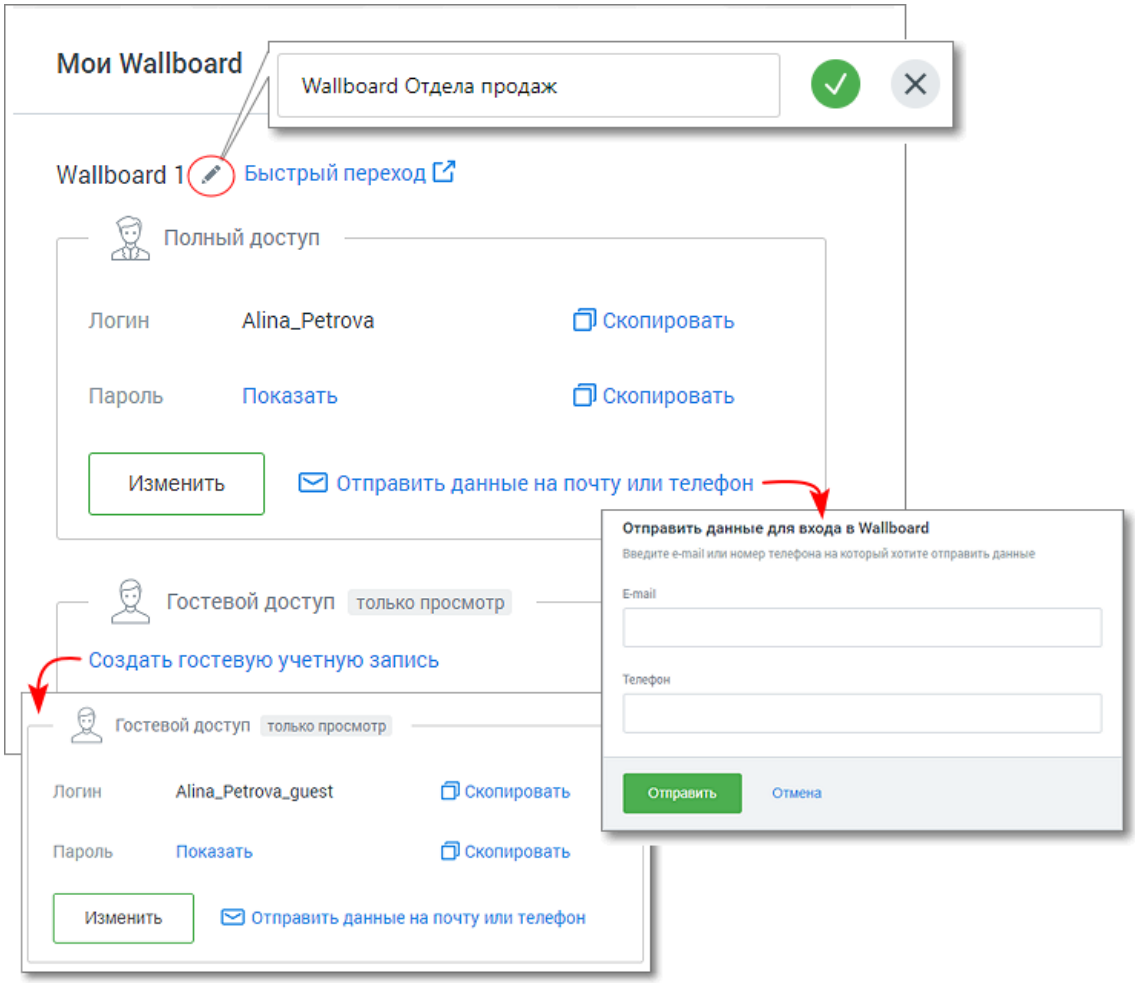
Ознакомьтесь с информацией в окне подключения, нажмите кнопку **Подключить Wallboard**.



Заполните поля формы создания аккаунта Wallboard. Пароль должен содержать не менее 8 символов, включать строчные, заглавные латинские буквы и цифры.



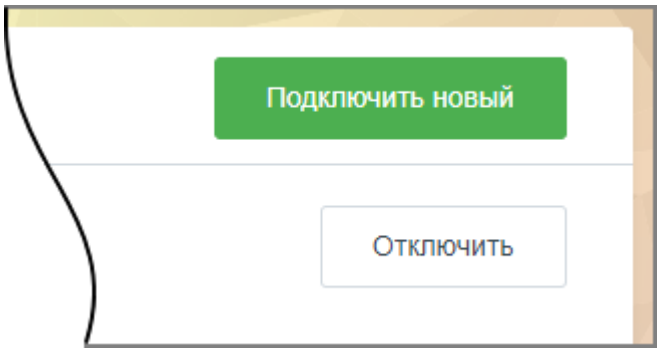
После подключения услуги иконка модуля перемещается выше, в раздел подключенных продуктов. По клику на иконку открывается окно услуги «Мой Wallboard».



В окне доступны следующие действия:

- **Переименование учетной записи аккаунта** – для переименования кликните по пиктограмме «карандаш»;
- **Быстрый переход к Wallboard** – по клику на ссылке открывается монитор показателей. Для новых аккаунтов – открывается окно настроек Wallboard;
- **Изменение данных аккаунта** – для изменения данных аккаунта нажмите кнопку «Изменить»;
- **Копирование данных аккаунта** – логин или пароль аккаунта копируются в буфер обмена;
- Отправка данных аккаунта на почту или телефон;
- Просмотра пароля к аккаунту;
- **Создание гостевой учетной записи** – для каждого аккаунта может быть создана дополнительная гостевая учетная запись для доступа к Wallboard в режиме просмотра;
- **Изменение/удаление гостевого аккаунта -** для изменения данных или удаления гостевого аккаунта нажмите кнопку «Изменить»;

- **Удаление учетной записи Wallboard** – для удаления учетной записи кликните по кнопке «Отключить» в правом верхнем углу окно услуги «Мой Wallboard». Подтвердите свое согласие на отключение;
- **Подключение дополнительной учетной записи** – чтобы подключить новый аккаунт Wallboard, нажмите кнопку «Подключить новый».



совет

Настройки Wallboard хранятся для каждой учетной записи отдельно. Подключая две учетные записи, компания может использовать два Wallboard с разными настройками. Например, один для отдела продаж, второй для отдела обслуживания клиентов.

Далее переходите к настройкам монитора показателей Wallboard.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.13.1 Настройка виджетов групповых показателей

Для настройки нажмите пиктограмму ⚙ в правом верхнем углу окна группового виджета.

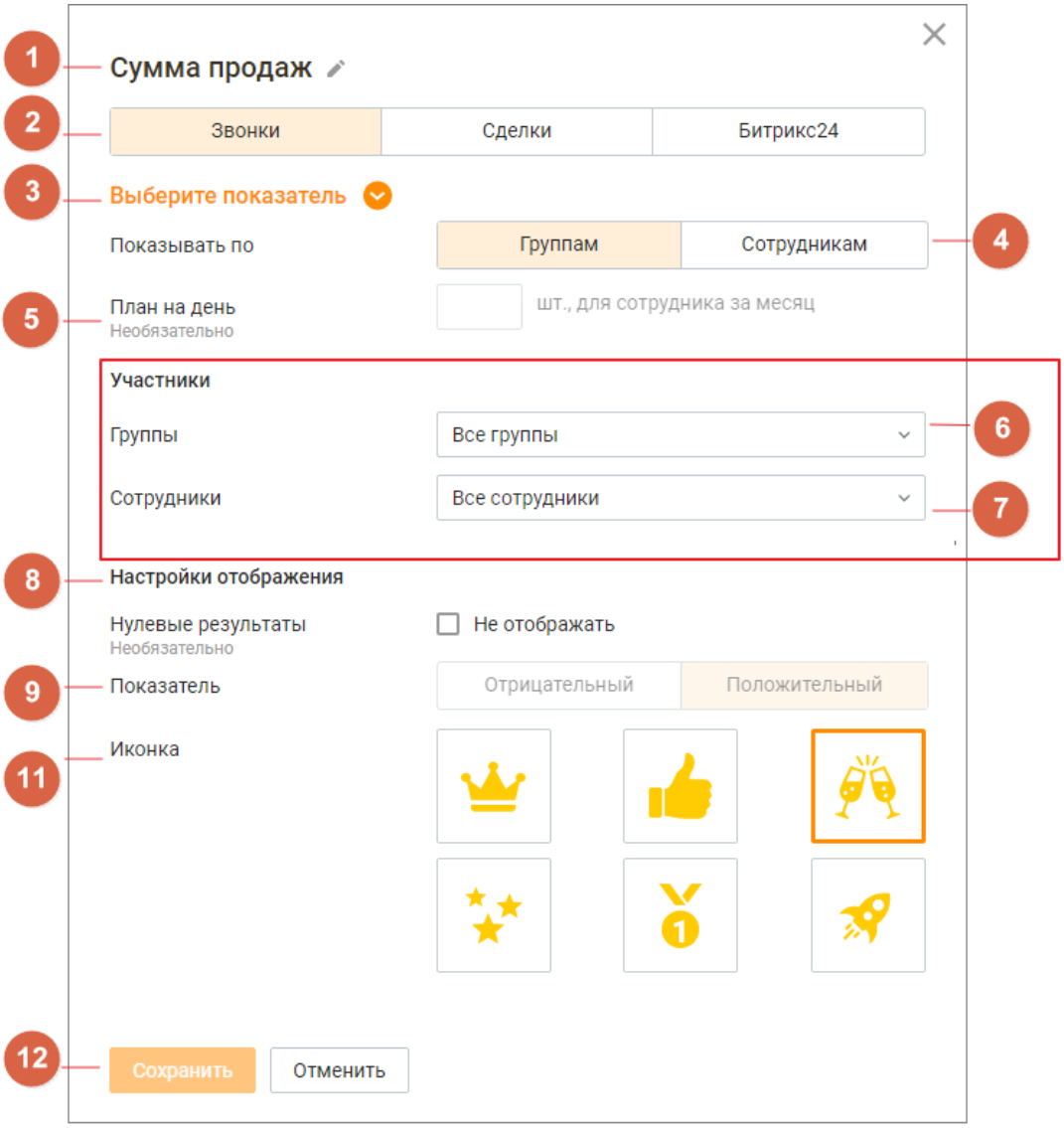
Заполните следующие поля:

1. Название - наименование виджета, не более 60 символов;

2. Группа показателей - доступен выбор одной из вкладок:

- "Звонки" (по умолчанию)
- "Сделки"
- "Битрикс24"

3. Показатель - список показателей производительности, соответствующий выбранной в п.2 группе показателей. Подробное описание показателей приведено здесь;



8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4. Отображение - переключатели настроек:

- "по группам" - в рейтинге будут отображаться результаты групп по групповым показателям;
- "по сотрудникам" - в рейтинге будут отображаться результаты сотрудников по персональным показателям;

5. План - поле для ввода значение плана для выбранного показателя. Не является обязательным для заполнения;

6-7. Участники - список групп и сотрудников ВАТС. Содержит поля:

- группы;
- сотрудники - доступно при выбранной в п.4 настройке отображения "По сотрудникам". Включает в себя список сотрудников ВАТС, относящихся к выбранным в поле "Группа" группам;

8. Настройки отображения:

- если чекбокс проставлен - нулевые результаты будут отображаться в рейтинге;
- если чекбокс не проставлен - нулевые результаты исключаются из рейтинга;

9. Показатель - характеристика показателя: отрицательный или положительный;

10. Иконка - выбранная картинка будет отображаться рядом с аватаром лидера рейтинга. Доступен выбор одной иконки;

11. Кнопки Сохранить/Отменить:

- по клику на кнопку "Сохранить" внесенные изменения сохраняются;
- по клику на кнопку "Отмена" внесенные изменения отменяются.

4.5.13.2 Показатели производительности Wallboard

Показатели производительности, используемые в модуле Wallboard:

- Основные показатели производительности;
- Показатели доступные при интеграции с внешними системами.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

важно

Показатели групп "Звонки" доступны для добавления в виджет, если у пользователя подключен Контакта-Центр MANGO OFFICE. Узнать больше здесь.

Показатели группы "Сделки" доступны для добавления в виджет, если в Контак-центре подключена услуги "Сделки". Узнать больше здесь.

Показатели группы "Битрих24" доступны для добавления в виджет, если в ЛК ВАТС подключена интеграция с Битрикс24.

Пиктограммой отмечены положительные показатели производительности, пиктограммой - отрицательные.

Основные показатели производительности

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
Количество исходящих вызовов	Звонки	Для группы/сотрудника	Показатель производительности "Кол-во исходящих вызовов" указывает на количество успешно совершенных исходящих вызовов (без учета неудачных попыток) за расчетный период	Последние 12 часов
Количество холодных звонков	Звонки	Для группы	Показатель указывает на количество совершенных холодных вызовов (контактам не из адресной книги) в выбранной группе сотрудников	Последние 12 часов
		Для сотрудника	Показатель указывает на количество совершенных холодных вызовов (контактам не из адресной книги) выбранным сотрудником	
Количество принятых вызовов	Звонки	Для группы/сотрудника	Показатель производительности Количество принятых вызовов за расчетный период	Последние 12 часов

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
Процент успешных исходящих разговоров	Звонки	Для группы/сотрудника (%)	Показатель производительности "Процент успешных исходящих разговоров" указывает на процент внешних исходящих вызовов с длительностью больше 30 секунд от общего кол-ва исходящих внешних вызовов	Последние 12 часов
Процент успешных входящих разговоров	Звонки	Для группы/сотрудника (%)	Показатель производительности "Глубина входящих разговоров" указывает на процент входящих вызовов с длительностью больше 30 секунд	Последние 12 часов
Процент дозвона	Звонки	Для группы (%)	Показатель производительности "Процент дозвона" указывает на процент состоявшихся внешних исходящих вызовов (длительностью более 30 сек)от общего кол-ва исходящих внешних вызовов	Последние 12 часов
Процент немедленного ответа	Звонки	Для группы (%)	Показатель производительности Процент немедленного ответа (PIHC) указывает на процент обслуженных вызовов за расчетный период, которые были распределены на операторов без постановки в очередь, по отношению к общему количеству вызовов (как обслуженных, так и потерянных)	Последние 12 часов
Количество потерянных вызовов	Звонки	Для группы/сотрудника	Количество входящих вызовов за расчетный период пришедших на группу или сотрудника, по которым не состоялся разговор	Последние 12 часов
Процент потерянных вызовов	Звонки	Для группы/сотрудника (%)	Процент потерянных вызовов за расчетный период по отношению к	Последние 12 часов

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
			общему количеству вызовов (как принятых, так и потерянных)	
Количество вызовов в очереди	Звонки	Для группы	Текущее количество вызовов, находящихся в очереди	Настоящий момент
Уровень загруженности	Звонки	Для группы/сотрудника (%)	Процент времени за расчетный период, потраченного непосредственно на обслуживание внешних вызовов (входящих и исходящих), без учета участия в конференциях	Последние 12 часов
Количество сотрудников на персональных вызовах	Звонки	Для группы	Количество операторов, которые разговаривают на текущий момент по входящим вызовам, которые не были на них распределены с групп в которых они состоят (Входящие вызовы напрямую на номер оператора, Входящие вызовы переведенные на операторов)	Настоящий момент
Количество сотрудников на групповых вызовах	Звонки	Для группы	Текущее количество операторов, обслуживающих вызовы, распределенные алгоритмом автоматического распределения вызовов.	Настоящий момент
Количество свободных сотрудников	Звонки	Для группы	Количество операторов в статусе "На линии" или в пользовательском статусе, созданном на основе "На линии", которые не заняты разговорами	Настоящий момент
Среднее время ожидания в очереди	Звонки	Для группы	Среднее время ожидания клиентов в очереди за расчетный период, в течение которого входящие вызовы (исключая вызовы, которые получили	Последние 12 часов

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
			немедленный ответ) находятся в очереди	
Среднее время входящего разговора	Звонки	Для группы/сотрудника	Среднее "чистое" время входящих звонков (исключая время нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период	Последние 12 часов
Среднее время исходящего разговора	Звонки	Для группы/сотрудника	Среднее "чистое" время исходящих звонков (исключая время нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период	Последние 12 часов
Максимальное время ожидания вызова в очереди	Звонки	Для группы	Максимальное время за расчетный период, в течение которого вызовы ожидали ответа	Последние 12 часов
Интенсивность работы группы	Звонки	Для группы	Среднее количество внешних исходящих вызовов, которые совершил сотрудник группы за расчетный период	Последние 12 часов
Суммарное время разговоров	Звонки	Для группы/сотрудника	Суммарное "чистое" время исходящих и входящих внешних вызовов (исключая время дозвона, нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период	Последние 12 часов
Суммарное время исходящих разговоров	Звонки	Для группы/сотрудника	Суммарное "чистое" время исходящих внешних вызовов (исключая время дозвона, нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период	Последние 12 часов

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
Суммарное время входящих разговоров	Звонки	Для группы/сотрудника	Суммарное "чистое" время входящих внешних вызовов (исключая время дозвона, нахождения вызова в очереди и / или на удержании) за расчетный период	Последние 12 часов
Количество сотрудников в разговоре	Звонки	Для группы	Количество операторов, которые разговаривают на текущий момент по внешним входящим и исходящим вызовам (исключая время дозвона, нахождения вызова в очереди и / или на удержании)	Настоящий момент
Количество активных сотрудников	Звонки	Для группы	Количество сотрудников, находящихся в любом статусе, отличном от "не в сети"	Настоящий момент
Количество созданных сделок	Сделки	Для группы	Количество заведенных Сделок (и не удаленных на момент обновления данных), Дата создания которых попадает в текущий календарный месяц, и Ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Текущий календарный месяц
		Для сотрудника	Количество заведенных Сделок (и не удаленных на момент обновления данных), Дата создания которых попадает в текущий календарный месяц, по ответственному исполнителю	
Количество продаж	Сделки	Для группы	Количество Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Состоялась" и находящихся в нем же, Ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Текущий календарный месяц

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
		Для сотрудника	Количество Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Состоялась" и находящихся в нем же, по ответственному исполнителю	
Сумма продаж	Сделки	Для группы	Сумма значений поля "Сумма сделки" всех Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Состоялась" и находящихся в нем же, Ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Текущий календарный месяц
		Для сотрудника	Сумма значений поля "Сумма сделки" всех Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Состоялась" и находящихся в нем же, по ответственному исполнителю	
Количество сделок в работе	Сделки	Для группы	Количество Сделок, находящихся в данный момент в статусе "В работе", Ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Настоящий момент
		Для сотрудника	Количество Сделок, находящихся в данный момент в статусе "В работе", по ответственному исполнителю	
Сумма сделок в работе	Сделки	Для группы	Сумма значений поля "Сумма сделки" по всем сделкам, находящимся в статусе "В работе", ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Настоящий момент
		Для сотрудника	Сумма значений поля "Сумма сделки" по всем сделкам, находящимся в статусе "В работе", по ответственному исполнителю	
Количество проигранных сделок	Сделки	Для группы	Количество Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Не состоялась" и находящихся в нем же, Ответственный исполнитель	Текущий календарный месяц

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Группа показателей	Тип показателя	Расчет	Расчетный период
			которых является участником выбранной группы	
		Для сотрудника	Количество Сделок, переведенных в текущем календарном месяце в статус "Не состоялась" и находящихся в нем же, по ответственному исполнителю	
Сумма проигранных сделок	Сделки	Для группы	Сумма значений поля "Сумма сделки" по всем сделкам, переведенным в текущем календарном месяце в статус "Не состоялась" и находящихся в нем же, Ответственный исполнитель которых является участником выбранной группы	Текущий календарный месяц
		Для сотрудника	Сумма значений поля "Сумма сделки" по всем сделкам, переведенным в текущем календарном месяце в статус "Не состоялась" и находящихся в нем же, по ответственному исполнителю	

Показатели с периодом расчета "за текущий месяц" обновляются 1 раз в 15 минут.

Показатели, доступные при интеграции с внешними системами (группа Битрикс24)

Показатель	Тип	Расчет	Период расчета
Количество созданных сделок	Общий на группу	Общее количество сделок, заведенных в bitrix24 за текущий месяц, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы.	Текущий месяц
	Персональный	Количество сделок, заведенных в bitrix24 за текущий месяц, в которых на момент выгрузки данных ответственным исполнителем является выбранный сотрудник	
	Общий на группу	Общее количество сделок, перешедших в стадию «Сделка заключена» и находящихся в ней же, ответственными исполнителями которых	

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Тип	Расчет	Период расчета
Количество выигранных сделок		(на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	
	Персональный	Количество сделок, перешедших в стадию «Сделка заключена» и находящихся в ней же, ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	
Количество проигранных сделок	Общий на группу	Общее количество сделок, перешедших в любую стадию группы «Сделка провалена» и находящихся в ней же, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	
	Персональный	Количество сделок, перешедших в любую стадию группы «Сделка провалена» и находящихся в ней же, ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	
Сумма выигранных сделок	Общий на группу	Общая сумма сделок, перешедших в стадию «Сделка заключена» и находящихся в ней же, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	
	Персональный	Сумма сделок, перешедших в стадию «Сделка заключена» и находящихся в ней же, ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	
Сумма выставленных счетов	Общий на группу	Общая сумма выставленных счетов по сделкам, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы, где дата выставления счета попадает в текущий месяц	
	Персональный	Сумма выставленных счетов по сделкам, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник, где дата выставления счета попадает в текущий месяц	
	Общий на группу	Общая сумма сделок, перешедших в любую стадию группы «Сделка провалена» и	

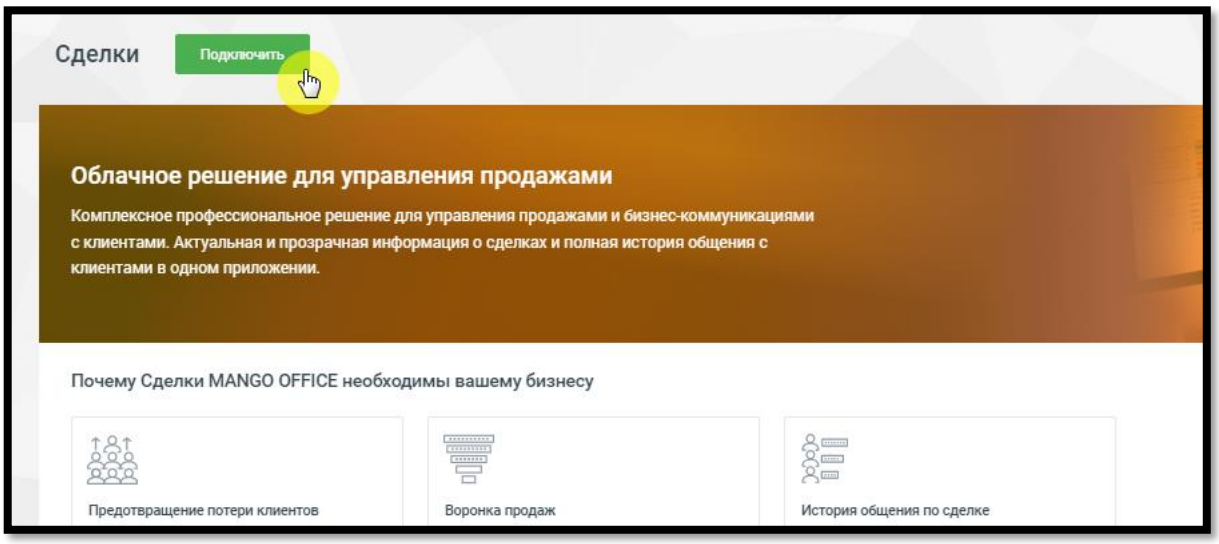
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Показатель	Тип	Расчет	Период расчета
Сумма проигранных сделок		находящихся в ней же, ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	
	Персональный	Сумма сделок, перешедших в любую стадию группы «Сделка провалена» и находящихся в ней же, ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	
Количество сделок в работе	Общий на группу	Общее количество сделок, находящихся на момент выгрузки данных в любой рабочей стадии (не завершенные и не отмененные), ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	Текущий момент
	Персональный	Количество сделок, находящихся на момент выгрузки данных в любой рабочей стадии (не завершенные и не отмененные), ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	
Сумма сделок в работе	Общий на группу	Общая сумма сделок, находящихся на момент выгрузки данных в любой рабочей стадии (не завершенные и не отмененные), кроме группы стадий "Сделка провалена", ответственными исполнителями которых (на момент выгрузки данных) являются сотрудники выбранной группы	
	Персональный	Сумма сделок, находящихся на момент выгрузки данных в любой рабочей стадии (не завершенные и не отмененные), ответственным исполнителем которых (на момент выгрузки данных) является выбранный сотрудник	

4.5.14 Сделки

Модуль **Сделки** предназначен для учета и автоматизации продаж, и доступен в двух версиях "Сделки Лайт" и "Сделки PRO".

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

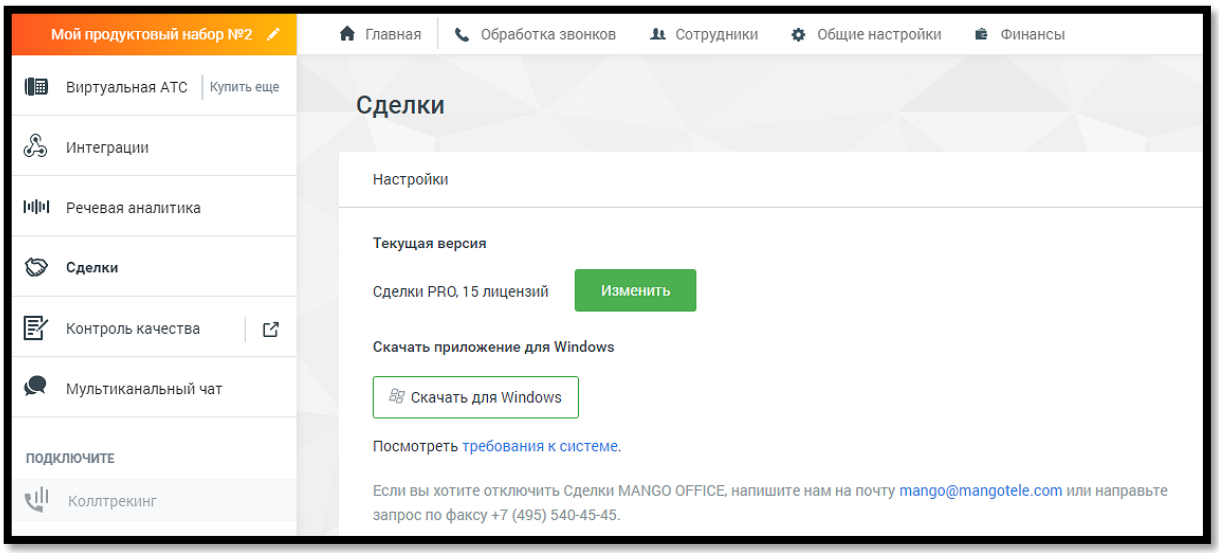


Для подключения услуги воспользуйтесь одним из вариантов:

1) Откройте в браузере страницу Сделки MANGO OFFICE, ознакомьтесь с информацией о возможностях модуля и нажмите кнопку **Подключить** в одной из версий. При подключении потребуется авторизация в Личном кабинете пользователя ВАТС.
2) Щелкните по иконке модуля в вертикальном меню Личного кабинета пользователя ВАТС.

После подключения услуги иконка модуля перемещается выше, в раздел подключенных продуктов. По клику на иконку открывается страница «Сделки Mango Office», с описанием текущей версии услуги, количеством приобретенных лицензий и ссылкой на скачивание приложения Контакт Центр MANGO OFFICE для Windows.

Чтобы изменить текущую версию услуги, нажмите на кнопку **Изменить**.



Дальнейшая работа с модулем - через приложение **Контакт-центр MANGO OFFICE.**

Отключение услуги возможно только через личного менеджера.

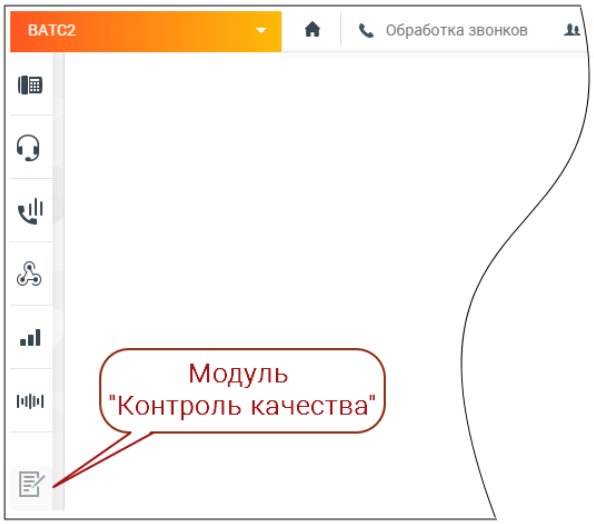
внимание

Пункт главного меню «Сделки». доступен только если на ВАТС не подключен продукт «Контакт-центр».

4.5.15 Контроль качества

Для подключения модуля **Контроль качества** воспользуйтесь одним из вариантов:

1) Откройте в браузере страницу Контроль качества MANGO OFFICE, ознакомьтесь с информацией о возможностях модуля и нажмите кнопку **Подключить**. Оставьте заявку в форме подключения.
2) Щелкните по иконке модуля в вертикальном меню Личного кабинета пользователя ВАТС.



На экране отобразятся три блока модуля:

- **Постзвонковая оценка** - оценка работы сотрудника клиентом;
- **Оценка разговоров по бланкам** - оценка работы сотрудника контролером;
- **Речевая аналитика** - распознавание разговоров и поиск (вручную или автоматически) необходимой информации в разговоре.

Ознакомьтесь с условиями и самостоятельно подключите блоки, кликнув по кнопкам **Подключить.**

В дальнейшем любой из блоков может быть отключен, либо пользователем могут быть изменены условия подключения.

Доступ к модулю Контроль качества MANGO OFFICE осуществляется через браузер по адресу qm.mango-office.ru.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

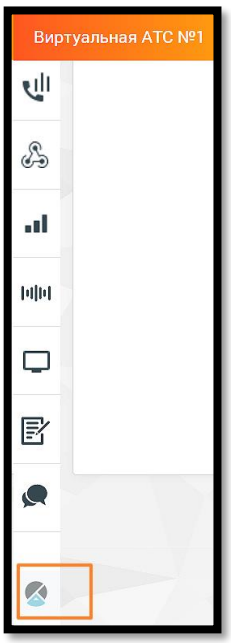
Пользователь без прав на подключение услуг, но с правами на настройку модуля, также может использовать модуль Контроля качества.

внимание

Функция подключения/отключения модулей продукта «Контроль качества» доступна только администратору Лицевого счета и пользователям с правом «Управление услугами». Доступ к просмотру страницы подключения есть у всех пользователей ВАТС.

4.5.16 Аналитика «Calltouch»

Иконка меню "Аналитика Calltouch" отображается у пользователей с соответствующими правами доступа.



Клик по иконке открывает страницу авторизации в сервисе "Аналитика Calltouch" Вход в личный кабинет | Calltouch

Зарегистрироваться в сервисе можно по ссылке https://www.calltouch.ru/mango/.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.5.17 Анализ конкурентов

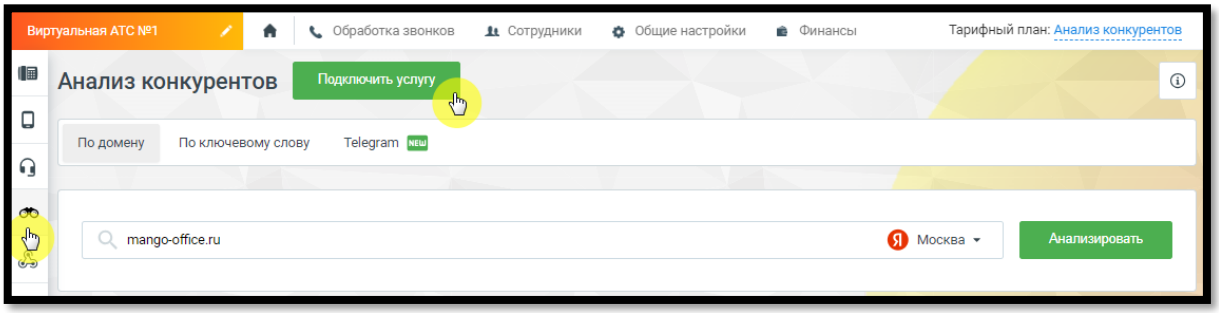
Анализ конкурентов – инструмент, предоставляющий данные о контекстной рекламе и органическом трафике в Яндексе, основываясь на заданном домене или ключевом слове.

Основные функции "Анализа конкурентов":

1) Отслеживание активности в Яндексе:
   - Введите домен или ключевое слово конкурента.
   - Сервис проанализирует контекстную рекламу и органический трафик в Яндексе.
   - Получите подробные отчеты о рекламной стратегии конкурентов.
2) Анализ рекламы в Telegram:
   - Узнайте, какую информацию о своих товарах и услугах размещают ваши конкуренты в Telegram-каналах.
   - Используйте инструмент "Анализ рекламы в Telegram" для мониторинга рекламной активности конкурентов в этой популярной сети.
3) Детальные отчеты:
   - Получайте удобные отчеты, предоставляющие вам все необходимые данные о рекламной активности конкурентов.
   - Анализируйте стратегии конкурентов, выделяйте успешные подходы и формируйте свои собственные маркетинговые стратегии.
4) Сравнительный анализ:
   - Сравнивайте результаты своей компании с данными о рекламной активности конкурентов.
   - Используйте полученные знания для оптимизации своих рекламных кампаний и укрепления своего положения на рынке.

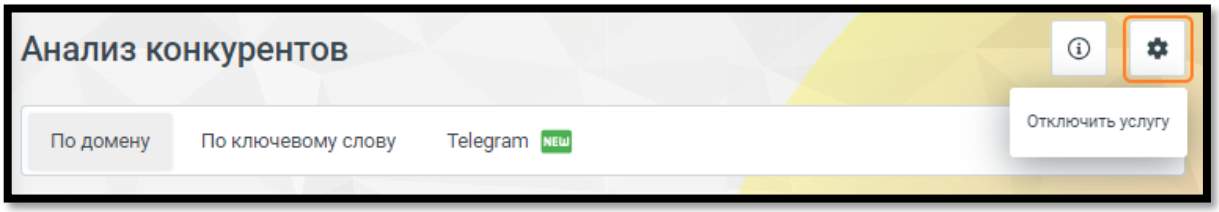
Будьте оперативными и адаптируйте свои маркетинговые планы в реальном времени.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Для подключения услуги в Личном кабинете пользователя ВАТС последовательно нажмите на пиктограмму «Анализ конкурентов» в вертикальном меню, далее на кнопку **Подключить услугу**. Во всплывающем окне ознакомьтесь с условиями подключения на нажимте кнопку **Подключить**.

Для отключения услуги последовательно нажмите на пиктограмму ⚙, далее на кнопку **Отключить услугу**.



«Анализ конкурентов» предоставляет следующие данные:

- кто ваши конкуренты по контекстной рекламе и в органической выдаче Яндекса;
- какие ключевые слова используются в рекламных объявлениях конкурентов и на сколько они эффективны;
- по каким запросам ваши Клиенты находят ваш сайт в органическом поиске Яндекса;
- какие сторонние сайты наиболее часто встречаются в органическом поиске Яндекса по интересующему вас ключевому слову, какая у этого слова прогнозируемая цена за клик;
- как менялись ключевые показатели интересующего вас сайта в течение отчетного периода.

Кроме того, с помощью Сервиса можно посмотреть объявления своих конкурентов и, возможно, найти идеи для своих рекламных объявлений.

Методы анализа конкурентов:

- по домену
- по ключевому слову
- Telegram

4.5.17.1 Анализ по домену

«Анализ по домену» представляет собой инструмент для детального анализа веб-ресурсов на основе их доменных характеристик. Здесь вы сможете получить

информацию о конкурентах, оценить их активность в контексте и органическом поиске, а также сравнить ключевые метрики анализируемого сайта с сайтами конкурентов.

Элементы страницы:

1. Поле ввода анализируемого домена. Введите URL сайта для получения сопоставительной информации по ключевым параметрам.
2. Выбор региона. Эта опция позволяет настроить анализ конкурентов с учетом конкретной географической территории.
3. Кнопка **Анализировать** – запуск процесса сбора и анализа данных, основанных на введенных параметрах, включая домен, выбранную территорию и др.

Блок «Контекстная реклама»

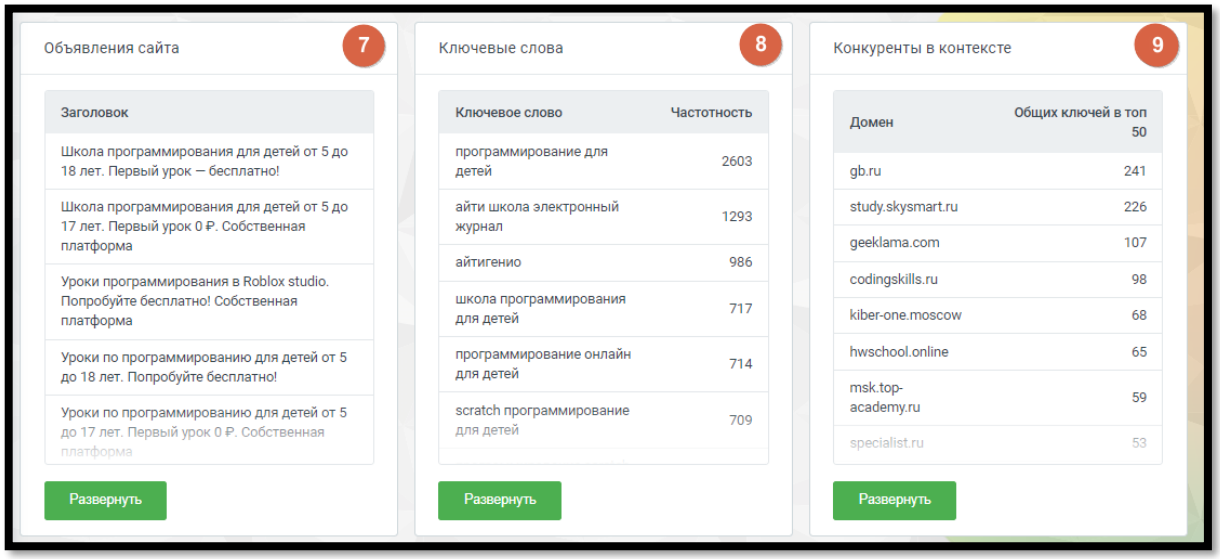
Функционал блока «Контекстная реклама» фокусируется на анализе контекстной рекламной активности конкурентов.

Элементы блока:

1. Добавить домен. Введите несколько доменов для сравнения рекламной активности и стратегий конкурентов. Система предоставит подробные данные об активности на выбранных доменах.
2. Пиктограмма сворачивания/разворачивания – элемент управления, позволяющий скрыть или отобразить график для удобства работы. Щелкните, чтобы уменьшить визуальный объем информации.

Графики:

3. Объявлений в контексте – график показывает динамику изменения количества рекламных объявлений конкурента в выбранном периоде времени.
4. Запросы в контексте – информация о том, какие ключевые запросы активируют рекламу конкурента, а также как изменяется их количество со временем.
5. Трафик в сутки – график отражает колебания в объеме посещений сайта конкурента в течение каждого дня, из переходов по контекстной рекламе.
6. Бюджет в контексте – график показывает расходы конкурента на контекстную рекламу, позволяя вам оценить их стратегию и ресурсы.



7. Объявления сайта – подробная информация о рекламных объявлениях конкурентов в Яндекс.Директе.
8. Ключевые слова – информация о ключевых словах, используемых в контекстной рекламе Яндекса на сайтах-конкурентах.
9. Конкуренты в контексте – анализ рекламных объявлений конкурентов в Яндекс.Директе, основанный на ключевых словах, указанных в контекстной рекламе анализируемого домена.

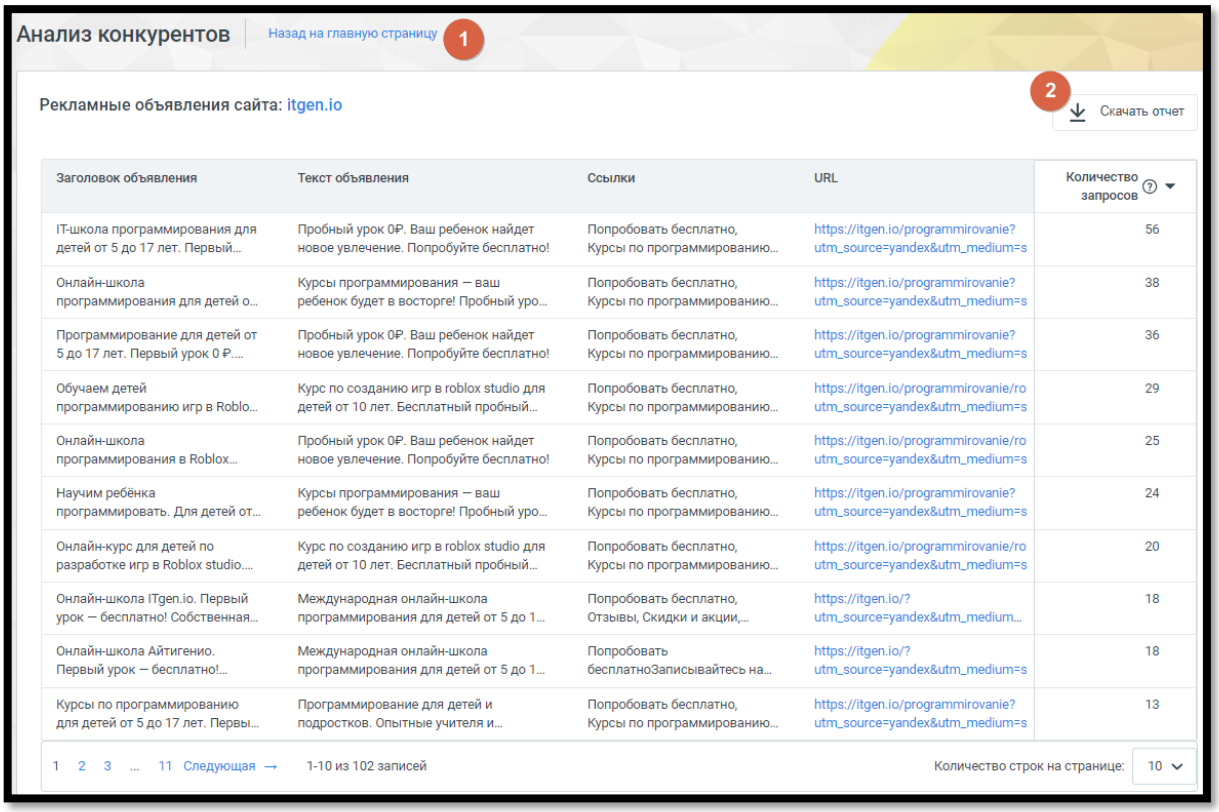
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Объявления сайта

Этот раздел отчета предоставляет подробную информацию о рекламных объявлениях конкурентов в Яндекс.Директе. Вы сможете не только проанализировать рекламные кампании конкурентов, но и использовать этот отчет для оценки собственного сайта.

Нажатие на кнопку **Развернуть** открывает страницу отчета с детализацией:

1. Кнопка **Скачать отчет** – нажатие на кнопку загружает отчет о рекламных объявлениях конкурентов в формате CSV.
2. Кнопка **Назад на главную страницу** – переход пользователя обратно на главную страницу сервиса "Анализ конкурентов".



Заголовок объявления	Текст объявления	Ссылки	URL	Количество запросов
IT-школа программирования для детей от 5 до 17 лет. Первый...	Пробный урок 0₽. Ваш ребенок найдет новое увлечение. Попробуйте бесплатно!	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie?utm_source=yandex&utm_medium=s	56
Онлайн-школа программирования для детей о...	Курсы программирования — ваш ребенок будет в восторге! Пробный уро...	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie?utm_source=yandex&utm_medium=s	38
Программирование для детей от 5 до 17 лет. Первый урок 0 ₽....	Пробный урок 0₽. Ваш ребенок найдет новое увлечение. Попробуйте бесплатно!	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie?utm_source=yandex&utm_medium=s	36
Обучаем детей программированию игр в Roblo...	Курс по созданию игр в roblox studio для детей от 10 лет. Бесплатный пробный...	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie/ro utm_source=yandex&utm_medium=s	29
Онлайн-школа программирования в Roblox...	Пробный урок 0₽. Ваш ребенок найдет новое увлечение. Попробуйте бесплатно!	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie/ro utm_source=yandex&utm_medium=s	25
Научим ребёнка программировать. Для детей от...	Курсы программирования — ваш ребенок будет в восторге! Пробный уро...	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie?utm_source=yandex&utm_medium=s	24
Онлайн-курс для детей по разработке игр в Roblox studio....	Курс по созданию игр в roblox studio для детей от 10 лет. Бесплатный пробный...	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie/ro utm_source=yandex&utm_medium=s	20
Онлайн-школа ITgen.io. Первый урок — бесплатно! Собственная...	Международная онлайн-школа программирования для детей от 5 до 1...	Попробовать бесплатно, Отзывы, Скидки и акции,...	https://itgen.io/? utm_source=yandex&utm_medium...	18
Онлайн-школа Айтигенио. Первый урок — бесплатно!...	Международная онлайн-школа программирования для детей от 5 до 1...	Попробовать бесплатноЗаписывайтесь на...	https://itgen.io/? utm_source=yandex&utm_medium=s	18
Курсы по программированию для детей от 5 до 17 лет. Первы...	Программирование для детей и подростков. Опытные учителя и...	Попробовать бесплатно, Курсы по программированию...	https://itgen.io/programmirovanie?utm_source=yandex&utm_medium=s	13

Предоставляемые данные:

- Заголовок объявления: заголовки, которые используют конкуренты в своих рекламных объявлениях.
- Текст объявления: текст объявлений в Яндекс.Директе, что помогает в понимании содержания рекламы конкурентов.
- Ссылки: быстрые ссылки, добавленные конкурентами в свои объявления, что может дать представление о направлении их трафика.
- URL: кликабельная ссылка на посадочные страницы сайта-конкурента, куда направляет объявление.

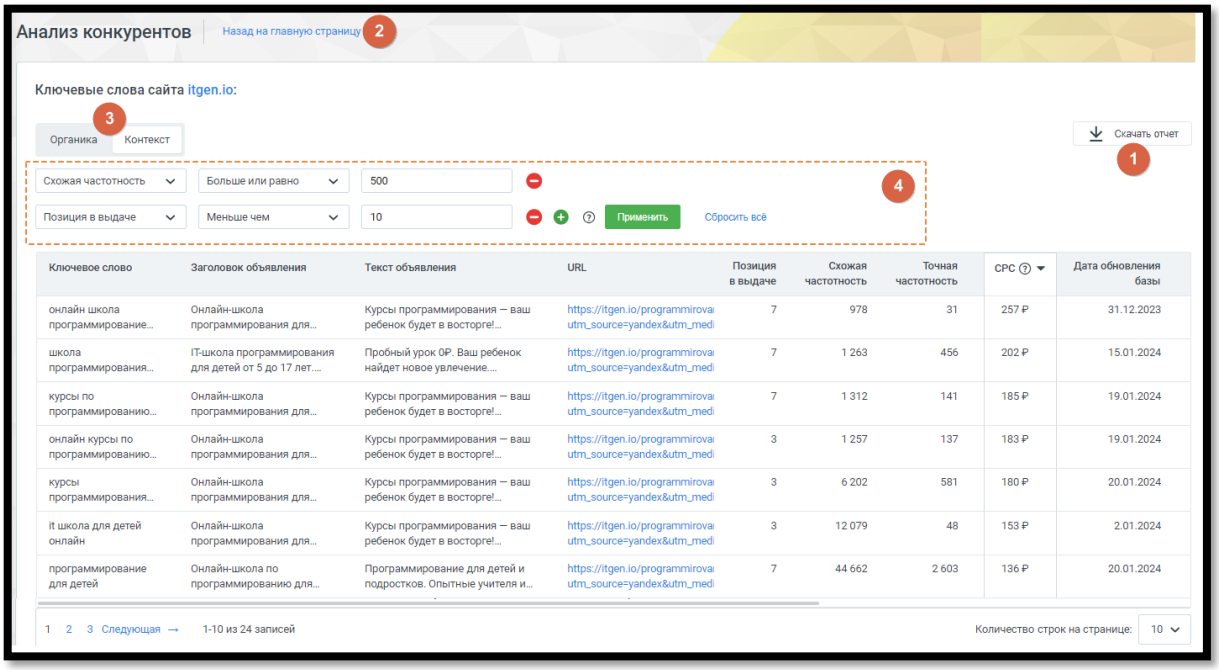
8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

- Количество запросов: сколько ключевых слов соответствуют данному объявлению конкурента.

Ключевые слова

Отчет предоставляет информацию о ключевых словах, используемых в контекстной рекламе Яндекса на сайтах конкурентов. Этот отчет полезен как для анализа конкурентов, так и для оптимизации собственных рекламных кампаний.

Нажатие на кнопку **Развернуть** открывает страницу отчета с детализацией:



1. Кнопка **Скачать отчет** – нажатие на кнопку загружает отчет в формате CSV.
2. Кнопка **Назад на главную страницу** – переход пользователя обратно на главную страницу сервиса "Анализ конкурентов".
3. Переключатель «Органика/Контекст» – быстрое переключение между анализом ключевых слов сайта в органическом поиске и в контекстной рекламе.
4. Фильтры данных отчета – фильтры для настройки отображения данных отчета согласно предпочтениям пользователя.
   a. *Выберите колонку:* выбор конкретной колонки данных, по которым вы хотите применить фильтр.
   b. *Выберите параметр:* выбор параметра фильтрации, связанного с выбранной колонкой данных.
   c. *Введите значение:* здесь пользователи могут ввести конкретное значение или условие, которое будет использоваться для фильтрации данных в выбранной колонке.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

d. Кнопка **Применить**: нажатие на кнопку запускает процесс применения фильтра, основанного на выбранных параметрах и значениях.

e. Пиктограммы добавления и удаления полей: нажмите на плюс (+) для добавления нового фильтрационного поля. Нажмите на минус (-), чтобы удалить соответствующее поле фильтрации.

f. Кнопка **Сбросить все**: нажатие на кнопку очищает поля фильтрации.

Предоставляемые данные:

- Ключевое слово: конкретные слова или фразы, по которым показываются рекламные объявления в блоке контекстной рекламы Яндекс.Директа.
- Заголовок объявления: заголовки рекламных объявлений, связанных с соответствующим ключевым словом.
- Текст объявления: тексты рекламных объявлений, что помогает понять, какие креативные элементы используют конкуренты.
- URL: ссылка на посадочные страницы, куда направляют рекламные объявления, связанные с определенным ключевым словом.
- Позиция в выдаче: на какой позиции в блоке контекстной рекламы расположено объявление для данного ключевого слова.
- Схожая частотность: количество упоминаний запроса, включающее его самого и его словоформы. Информация предоставляется на основе данных системы "Wordstat" от Яндекса.
- Точная частотность: количество упоминаний запроса в точной форме и порядке слов в запросе, предоставляя точную статистику.
- CPC (Средняя цена клика): средняя стоимость клика на рекламное объявление для данного ключевого слова.
- Дата обновления базы: дата последнего обновления данных о ключевых словах в отчете.

Конкуренты в контексте

Отчет "Конкуренты в контексте" предоставляет анализ рекламных объявлений конкурентов в Яндекс.Директе, основанный на ключевых словах, указанных в контекстной рекламе анализируемого домена.

Нажатие на кнопку **Развернуть** открывает страницу отчета с детализацией:

1. Кнопка **Скачать отчет** – нажатие на кнопку загружает отчет в формате CSV.
2. Кнопка **Назад на главную страницу** – переход пользователя обратно на главную страницу сервиса "Анализ конкурентов".
3. Переключатель «Органика/Контекст» – быстрое переключение между анализом ключевых слов сайта в органическом поиске и в контекстной рекламе.
4. Фильтры данных отчета – фильтры для настройки отображения данных отчета согласно предпочтениям пользователя.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU

a. *Выберите колонку:* выбор конкретной колонки данных, по которым вы хотите применить фильтр.

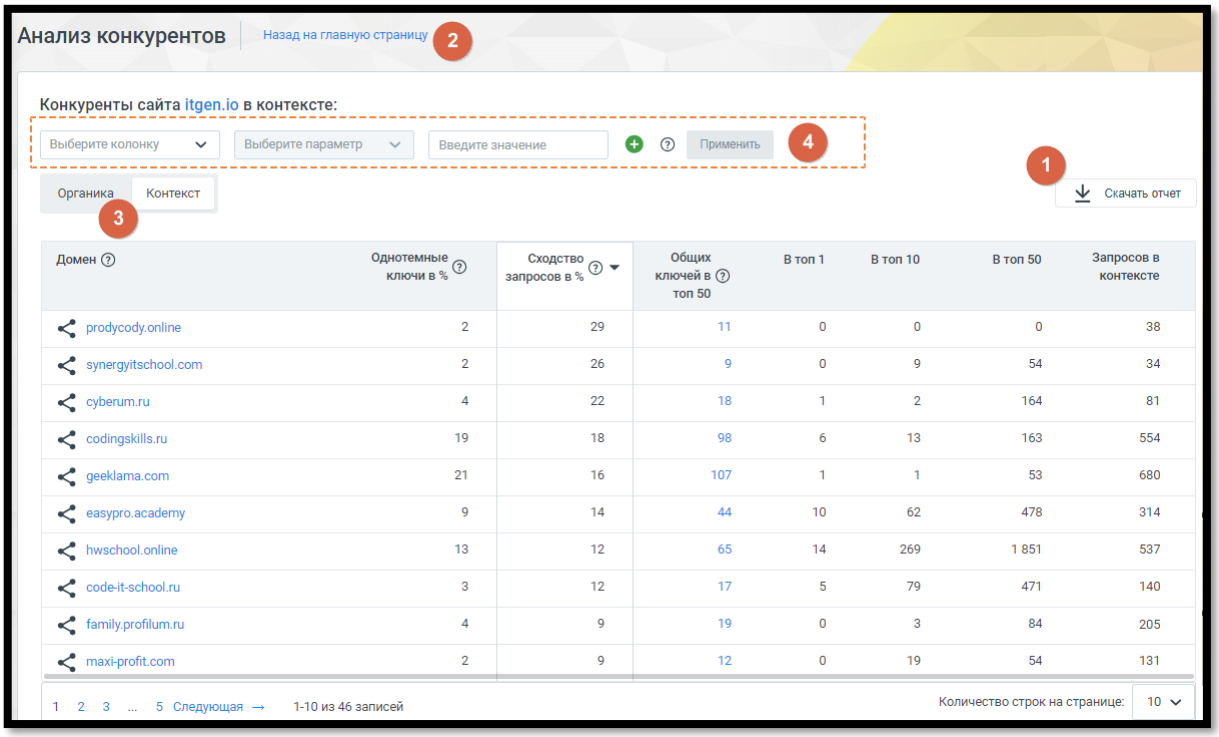
b. *Выберите параметр:* выбор параметра фильтрации, связанного с выбранной колонкой данных.

c. *Введите значение*: здесь пользователи могут ввести конкретное значение или условие, которое будет использоваться для фильтрации данных в выбранной колонке.

d. Кнопка **Применить**: нажатие на кнопку запускает процесс применения фильтра, основанного на выбранных параметрах и значениях.

e. Пиктограммы добавления и удаления полей: нажмите на плюс (+) для добавления нового фильтрационного поля. Нажмите на минус (-), чтобы удалить соответствующее поле фильтрации.

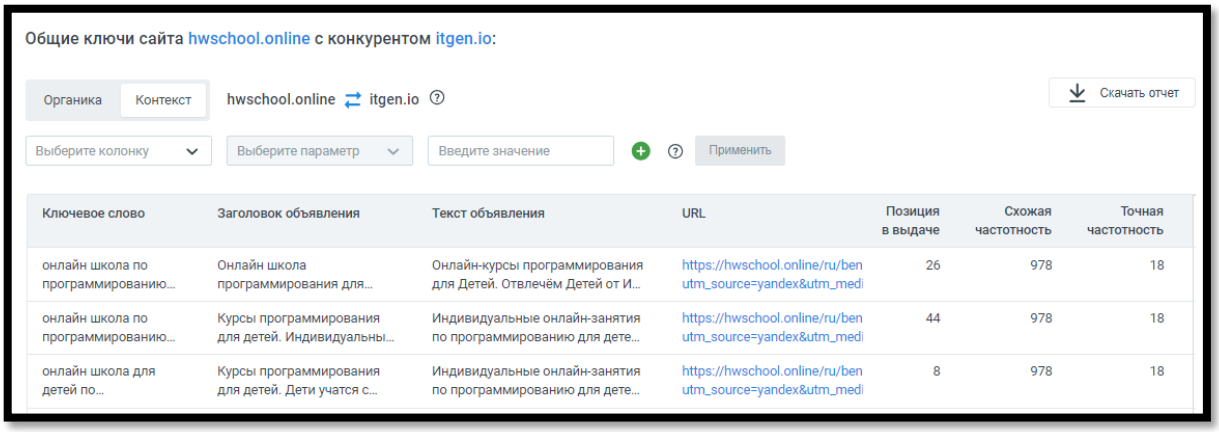
f. Кнопка **Сбросить все**: нажатие на кнопку очищает поля фильтрации.



Предоставляемые данные:

- Домен: список предполагаемых конкурентов анализируемого сайта. Кликнув по наименованию домена, можно перейти на сайт конкурента, либо запустить новый анализ - данного домена.
- Однотемные ключи в %: процент ключевых слов анализируемого сайта, совпадающих с ключевыми словами конкурентов в контексте.

- Сходство запросов в %: процент запросов, по которым найдены сайты предполагаемых конкурентов, относительно общего количества запросов анализируемого сайта.
- В топ 1, В топ 10, В топ 50: количество ключевых слов сайта-конкурента в топ 1, 10 и 50 выдачи Яндекса.
- Запросов в контексте: количество ключевых слов, по которым контекстные объявления сайта-конкурента отображаются в выдаче Яндекса.
- Общих ключей в топ 50: количество общих ключевых слов в контекстной рекламе анализируемого сайта и конкурента в топ 50 выдачи Яндекса. Клик по числу открывает список общих ключевых слов, с возможностью фильтрации.

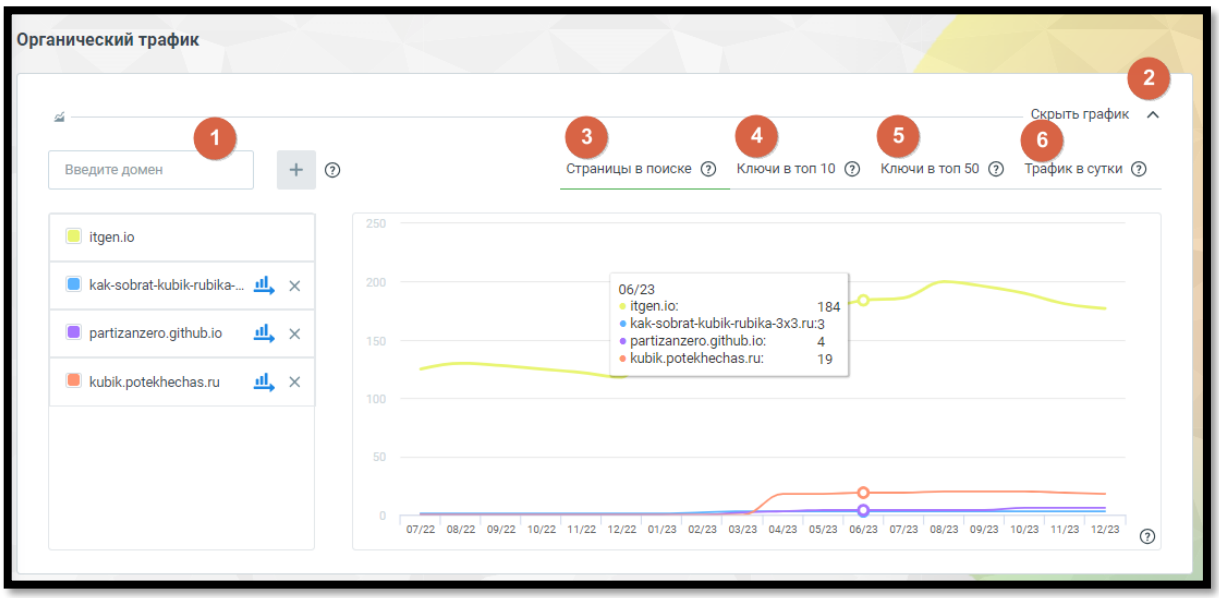


Ключевое слово	Заголовок объявления	Текст объявления	URL	Позиция в выдаче	Схожая частотность	Точная частотность
онлайн школа по программированию...	Онлайн школа программирования для...	Онлайн-курсы программирования для Детей. Отвлечём Детей от И...	https://hwschool.online/ru/ben utm_source=yandex&utm_medi	26	978	18
онлайн школа по программированию...	Курсы программирования для детей. Индивидуальны...	Индивидуальные онлайн-занятия по программированию для дете...	https://hwschool.online/ru/ben utm_source=yandex&utm_medi	44	978	18
онлайн школа для детей по...	Курсы программирования для детей. Дети учатся с...	Индивидуальные онлайн-занятия по программированию для дете...	https://hwschool.online/ru/ben utm_source=yandex&utm_medi	8	978	18

Блок «Органический трафик»

Этот отчет предоставляет возможность сравнить объем органического трафика анализируемого сайта с тремя конкурирующими веб-ресурсами. По умолчанию анализируемый сайт сопоставляется с тремя конкурентными сайтами, которые наиболее схожи по однотемным ключам и сходству запросов.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



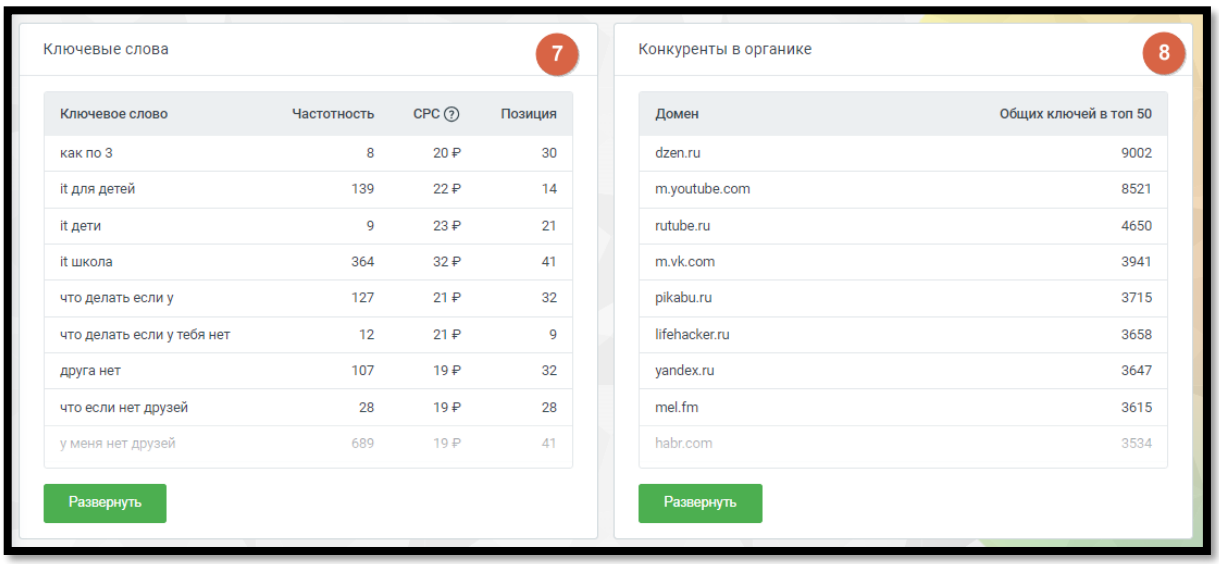
Элементы блока:

1. Добавить домен. Введите несколько доменов для сравнения органического трафика. Добавленные домены будут анализироваться в соответствии с однотемными ключами и сходством запросов.
2. Пиктограмма сворачивания/разворачивания – элемент управления, позволяющий скрыть или отобразить график для удобства работы. Щелкните, чтобы уменьшить визуальный объем информации.

Графики

3. Страницы в поиске – график отображает динамику изменения количества страниц сайтов, которые обнаруживаются поисковыми системами в определенный период времени. контента в поиске.
4. Ключи в топ 10 – график показывает какое количество ключевых слов из семантического ядра попало в топ 10 результатов поиска Яндекса.
5. Ключи в топ 50 – график показывает количество ключевых слов, занимающих позиции в топ 50 поисковой выдачи.
6. Трафик в сутки – график отображает динамику суточного трафика на сайте. Он может быть связан с изменениями в рейтинге ключевых слов, позициях страниц в поиске, а также с другими факторами, влияющими на количество посетителей.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU



Ключевые слова 7

Ключевое слово	Частотность	CPC	Позиция
как по 3	8	20 ₽	30
it для детей	139	22 ₽	14
it дети	9	23 ₽	21
it школа	364	32 ₽	41
что делать если у	127	21 ₽	32
что делать если у тебя нет	12	21 ₽	9
друга нет	107	19 ₽	32
что если нет друзей	28	19 ₽	28
у меня нет друзей	689	19 ₽	41

Развернуть

Конкуренты в органике 8

Домен	Общих ключей в топ 50
dzen.ru	9002
m.youtube.com	8521
rutube.ru	4650
m.vk.com	3941
pikabu.ru	3715
lifehacker.ru	3658
yandex.ru	3647
mel.fm	3615
habr.com	3534

Развернуть

7. Ключевые слова – список ключевых слов, по которым анализируемый сайт ранжируется в результатах поиска Яндекса.
8. Конкуренты в органике – сайты, которые считаются конкурентами анализируемого сайта в органической выдаче.

Ключевые слова

Отчет содержит список ключевых слов, по которым анализируемый сайт ранжируется в результатах поиска. Анализ этого списка помогает определить эффективность SEO-стратегии сайта и те тематики, которые привлекают внимание поисковой системы Яндекс.

Нажатие на кнопку **Развернуть** открывает страницу отчета с детализацией.

Данные, предоставляемые в детализации отчета, соответствуют данным отчета «Ключевые слова» блока «Контекстная реклама», за исключением заголовка и текста рекламного объявления.

Конкуренты в органике

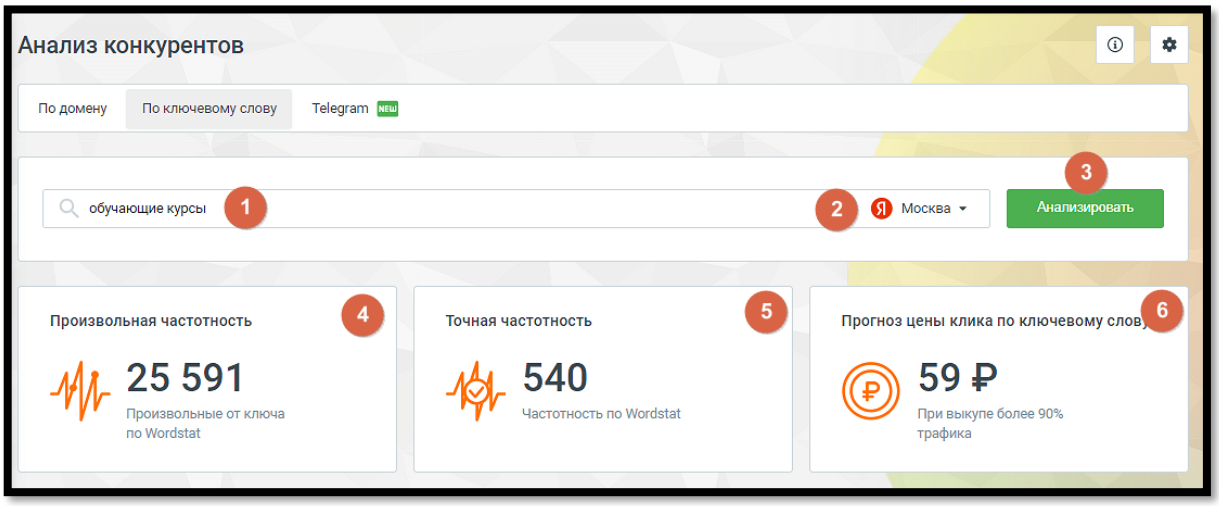
Отчет содержит список сайтов, которые считаются конкурентами анализируемого сайта в органической выдаче. Просматривая их позиции, ключевые слова и стратегии, можно лучше понять конкурентное окружение и определить возможные улучшения в SEO-оптимизации анализируемого сайта.

Нажатие на кнопку **Развернуть** открывает страницу отчета с детализацией.

Данные, предоставляемые в детализации отчета, соответствуют данным отчета «Конкуренты в контексте» блока «Контекстная реклама», за исключением столбца «Запросов в контексте».

4.5.17.2 Анализ по ключевому слову

«Анализ по ключевому слову» предоставляет возможность подробного анализа поисковых запросов на основе ключевых слов. Здесь вы сможете получить информацию о том, какие ключевые слова используются вашими конкурентами в контекстной и органической рекламе, а также какие сайты наиболее активны по данным ключевым запросам.



Элементы страницы:

1. Поле ввода анализируемых ключевых слов. Введите URL сайта для получения сопоставительной информации по ключевым параметрам.
2. Выбор региона. Эта опция позволяет настроить анализ конкурентов с учетом конкретной географической территории.
3. Кнопка **Анализировать** – запуск процесса сбора и анализа данных, основанных на введенных параметрах.
4. Произвольная частотность – количество упоминаний запроса в различных формах, включая вариации ключевых слов и порядок слов. Эта информация основана на данных от Яндекс Wordstat.
5. Точная частотность – количество упоминаний запроса именно в той форме и порядке слов, который указан в запросе.
6. Прогноз цены клика по ключевому слову – прогнозируемая цена клика при размещении рекламы по данному запросу. Это соотношение затрат на рекламу и количество кликов на объявление.

Показы объявлений в Яндекс.Директ

Этот блок содержит информацию о контекстных объявлениях, найденных по данному ключевому слову.

8 800 555 55 22
WWW.MANGO-OFFICE.RU