

Интеграция CRM систем с корпоративной телефонией и контакт-центрами

CRM коннектор

Презентация продукта

«CRM коннектор» позволяет интегрировать телефонию с CRM системами. При каждом входящем вызове на мониторе оператора появляется карточка клиента с детальной информацией о звонящем.

Отображаемая информация

Информация в карточке клиента.

- ✓ ФИО клиента.
- ✓ Контактный телефон.
- ✓ История заказов.
- ✓ История звонков или обращений с других каналов связи.
- ✓ Скрипт разговора.

Двусторонняя интеграция позволяет оператору звонить клиентам с компьютера

В том числе для массового обзвона абонентов

Ключевые возможности

- ✓ Прием телефонных звонков по протоколу SIP.
- ✓ Переадресация звонков между операторами.
- ✓ Работает с большими АТС и контакт-центрами.
- ✓ Работает с промышленными CRM-системами (Microsoft, Oracle Siebel, SAP, 1C).
- ✓ Организация конференц-связи.

Microsoft CRM, SAP CRM, 1C

Разговор с 1919

Набрать номер | Принять | Завершить | Перевод | Перевод в КЦ | Статус

General | **Details** | Administration | Notes

Salutation	<input type="text"/>	Business Phone	<input type="text"/>
First Name *	Петр	Home Phone	<input type="text"/>
Middle Name	<input type="text"/>	Mobile Phone	<input type="text"/>
Last Name *	Петров	Fax	<input type="text"/>
Job Title	<input type="text"/>	Pager	<input type="text"/>
Parent Customer	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>
Currency	рубль		

Address

Address Name	<input type="text"/>	ZIP/Postal Code	<input type="text"/>
Street 1	<input type="text"/>	Country/Region	<input type="text"/>
Street 2	<input type="text"/>	Phone	<input type="text"/>
Street 3	<input type="text"/>	Address Type	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>	Shipping Method	<input type="text"/>
State/Province	<input type="text"/>	Freight Terms	<input type="text"/>

Настройки

Войти в Call-центр

Включить всплывающее окно

Завершить работу

Входящий вызов 1001

16:05.02

Oracle Siebel

Siebel Call Center - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Help

00:00:09 >Call to 92955001

Home Accounts Contacts Households Employees Service Assets Orders Campaigns Opportunities Quotes Communications SmartS

Show: History: Queries: Home Page View PDD

Home: Edit Layout

Welcome Back Siebel Administrator!
Today is Tuesday, August 06, 2002.

My Service Requests

New	SR #	Summary	Account	Priority
	2-1CR	Intermittent error message appearing after system ...	3Com	Medium
	1-3599557	Drive Replacement needed	Caterpillar	Medium
	1-3594142	Server problem handling redundancy relationships	Turston Steel	Medium

My Activities

Due	Type	Description	Priority
	Preparation	Preparation for Corporate Presentation	1-ASAP

My Campaigns

Name	Objective	Start	End
MME Service Update Campaign	To offer eService and eMail Response MME to existi...	11/15/2001 7:35:52 AM	11/14/2003 7:35:52 AM
Siebel Marketing Class direct ...	Cross-sell Siebel Marketing Class through direct m...	09/05/2001 1:39:02 PM	12/31/2002 1:24:57 AM
Siebel eBusiness World (Washi...	To generate leads from those prospects that attend...	06/29/2001 10:00:00 AM	12/01/2002 10:00:00 AM

My Calendar

Owner: Siebel Administrator

Date: Aug 6 2002 Go

Time Zone: (GMT-08:00) Pacific Time (US & Can)

Today Weekly Monthly

Tuesday 08/06/2002 New

8:00 AM Preparation for Corporate Presentation

9:00 AM

10:00 AM

11:00 AM

12:00 PM

1:00 PM

2:00 PM

3:00 PM

4:00 PM

5:00 PM

6:00 PM

Our Company In The News

Siebel Systems, Inc last updated Tue Apr 10 10:24:56 2002

- IT giants join forces to boost electronic transaction speed [New Straights Times (Malaysia)]
- Siebel seen as barometer for software industry [The Toronto Star]

0 of 0 Local intranet

Телефония

AVAYA

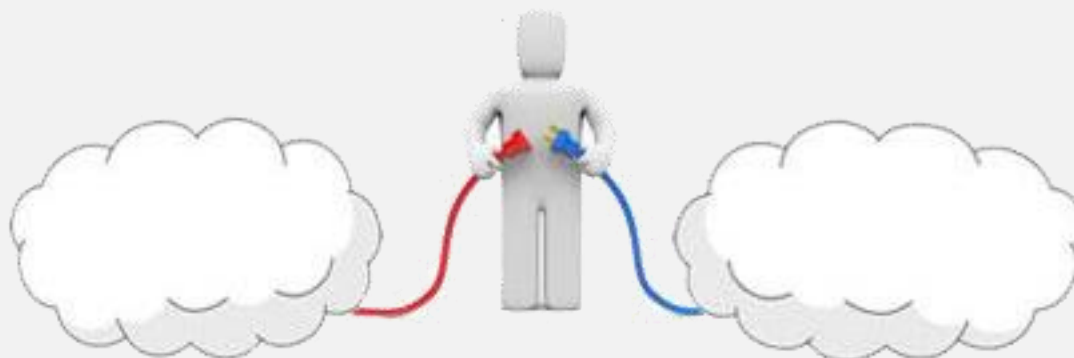
CRM системы

SIEBEL

 Microsoft
Dynamics CRM

SAP

1c®



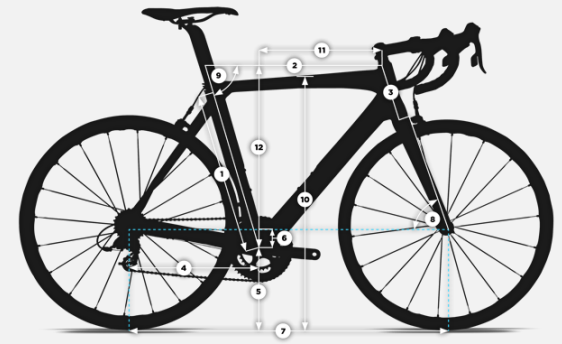
Получаемые преимущества



- ✓ Оператор 1-й линии экономит 20-30% времени на обработку звонка.
- ✓ Специалист 2-й линии не тратит время на поиск заявки в CRM, и не переспрашивает клиента о данных для поиска заявки.
- ✓ Клиент получает быстрое обслуживание без раздражающих повторных и уточняющих вопросов. Время обработки вызова клиента сокращается до 8 секунд.
- ✓ Пользователи CRM получают дополнительные возможности: набор номера по кнопке из книги контактов, управление функциями телефона через интерфейс CRM.

Технические возможности

- ✓ Готов к использованию в конфигурации "Из коробки".
- ✓ Встраивается в любой Web-интерфейс любой системы
- ✓ Работает со всеми современными браузерами
- ✓ Предоставляет программные интерфейсы (API) для сторонних разработчиков для реализации более настраиваемой интеграции.
- ✓ Работает даже при закрытом окне Web-браузера, сохраняя подключение к АТС.



 **ЕВРАЗ**

 **ТЕХНОЛОГИИ
МАШИНОСТРОЕНИЯ**

 **НИЖЕГОРОДЕЦ**



Есть вопросы? Звоните:

STEP
STEP INTEGRATOR

Ренат Абузяров
+7 495 411 1204

RAbuzyarov@stepintegrator.ru