

Интеграция CRM систем с корпоративной телефонией и контакт-центрами CRM КОННЕКТОР

ТЕЛЕФОНИЯ

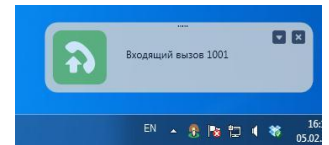
Программный продукт CRM коннектор – это решение для СТИ-интеграции CRM приложений с корпоративной телефонией или контакт-центром (Call-центром). При входящем звонке на мониторе оператора всплывает окно «Карточка клиента» с детальной информацией о звонящем.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДУКТА

- **Коробочный продукт.** Настраивается по принципу – установил и работает.

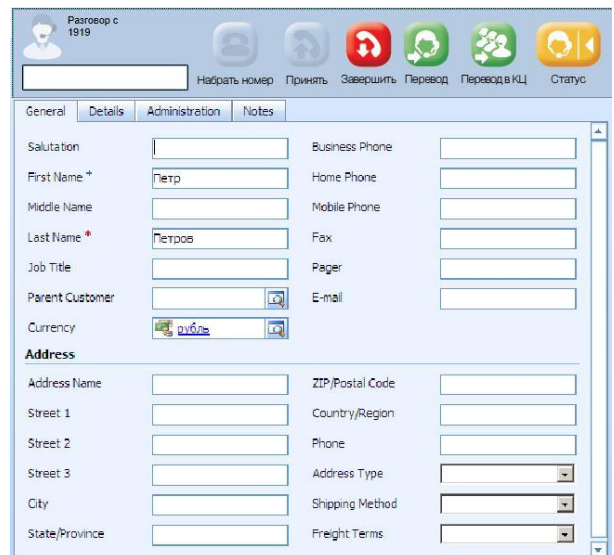
ТЕЛЕФОНИЯ

При получении звонка на экране оператора появляется всплывающая кнопка "Входящий вызов". Звонок может быть принят автоматически или по нажатию на кнопку. Звонок можно принять на гарнитуру, подключенную к персональному компьютеру, или на стационарный телефон.



Во время разговора, оператор может с помощью клика мыши:

- ✓ Завершить разговор.
- ✓ Перевести разговор на другого оператора, на произвольный номер или переадресовать его группе операторов.
- ✓ Вернуть звонок обратно в контакт-центр, где он встанет в общую очередь входящих звонков.



CRM СИСТЕМЫ



В окне «Карточка клиента» отображается:

- ✓ Общая информация по клиенту: ФИО, контактные данные, место работы, должность, адреса местонахождения.
- ✓ Детальная информация по совершённым покупкам или заключенным контрактам. Также отображаются открытые заказы и договора.
- ✓ Информация по общению с клиентом. Когда он ещё обращался в компанию, в том числе по телефону, электронной почте или через чат.
- ✓ Комментарии, оставленные сотрудниками компании.

ДРУГИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- **Работа со всеми современными браузерами.** MS Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox и т.д.
- **Открытое API для расширения функционала.** Возможность интеграции любой сложности с решениями Click-to-Call, Transfer-to-Call и другими.

Функциональные возможности

CRM коннектор обеспечивает двунаправленное соединение. Оператор может осуществлять звонки клиенту, просто выбрав его имя в телефонном справочнике на компьютере и кликнув по нему мышкой. Это очень удобно для планирования и осуществления массового обзвона клиентов.

Узнайте больше

www.stepintegrator.ru

email: welcome@stepintegrator.ru телефон: +7 (495) 411-1204

Этот документ носит информационный характер и его содержание может изменяться без уведомления. Этот документ не гарантирует отсутствие ошибок в описании и не является гарантией вообще. OnStep является торговой маркой компании Step Company. Copyright©2014 Step Company. Все права защищены

Open your mind and get the **Step**.