



Интеллектуальная связь с клиентами

ТЕКСТ:
Алексей Комов

По статистике, в современном бизнесе до 70% всех контактов с клиентами и партнерами осуществляется посредством телефонной связи, причем именно это приводит к конкретному результату. Но излишние траты времени на дозвон и переговоры замедляют разрешение проблем и заключение новых договоренностей, что в итоге неизбежно сказывается на доходности бизнеса.

Для оптимизации телефонного общения с клиентами и заказчиками компания «ИнтелТелеком» объединила усилия с двумя крупнейшими производителями CRM-систем: «1С-Рарус» и Terrasoft. В результате сотрудничества были созданы интеграционные модули, позволяющие эффективно использовать call-центр Infinity с системой 1С: CRM Corp и Terrasoft CRM.

ОБЪЕДИНЯЯ УСИЛИЯ

В любом бизнесе ускорение телефонных транзакций приводит к уменьшению отрезков времени между подписанием контрактов и их оплатой, что, в свою очередь, повышает оборачиваемость средств. По словам Алексея Кудинова, директора по CRM-решениям компании «1С-Рарус», совместное использование call-центра и CRM-системы позволяет снизить среднее время обслуживания абонента

в шесть раз, увеличить количество обслуживаемых вызовов в день на 60%, а также значительно сократить объем «потерянных» звонков. Кроме того, интеграция CRM и call-центра повышает прозрачность и управляемость бизнеса благодаря тому, что руководителю становятся доступны уникальные данные для контроля и оценки эффективности работы персонала. Чтобы понять, в чем причина успехов или провалов конкретного менеджера, зачастую необходимо проследить соотношение его продаж к совершенным звонкам и прослушать соответствующие записи разговоров. Эта задача реализуется в несколько кликов мышью при помощи решений, предложенных компанией «ИнтелТелеком» совместно с ведущими поставщиками CRM — «1С-Парус» и Terrasoft.

«Идет вторая волна автоматизации, многие клиенты хотят объединить разрозненные элементы своей инфраструктуры в единое целое. Раньше отдельные системы разных поставщиков решали те или иные узкоспециализированные задачи, сейчас же большинство компаний нуждаются в единой системе управления. Поэтому для повышения лояльности клиентов и расширения спектра услуг нами было принято решение о более тесной интеграции и работе с поставщиками CRM-систем, в частности с «1С-

разработчикам совместно выводить на рынок комплексные решения, так востребованные бизнесом. В сентябре 2010 года «ИнтелТелеком» и Terrasoft объявили о создании интеграционного модуля CRM-систем Terrasoft и call-центра Infinity. В результате совместных усилий программистов обеих компаний управление функционалом call-центра Infinity стало доступно непосредственно из интерфейсной части CRM-системы, а реализованный модуль включен в базовую поставку информационных систем на платформе Terrasoft.

Основная цель партнерства «ИнтелТелеком» и Terrasoft заключается в обеспечении рынка СНГ готовым решением Terrasoft CRM (XRM, Service Desk) + call-центр Infinity, которое позволяет бизнес-заказчикам при небольших денежных и временных затратах решить свои задачи по управлению продажами, маркетингу и обслуживанию клиентов. «Мы постоянно осуществляем проекты, в которых существует необходимость интеграции CRM-системы с call-центром: если клиент использует в своей работе call-центр Infinity, новое коробочное решение сделает процесс интеграции легким и быстрым. Такое решение позволит компаниям поднять уровень обслуживания клиентов за счет быстрого доступа к их данным. Это конкурентное



Максим Ромашин,
руководитель департамента продаж
компании «ИнтелТелеком»

ты персонала с клиентами и автоматизации процесса сохранения истории взаимоотношений. Модуль поставляется в конфигурациях «1С:CRM», «1С:Управление торговлей», «1С:Комплексная автоматизация» и «1С:Управление производственным предприятием». «Время изобретателей велосипедов прошло: мы выбрали одного из наиболее успешных разработчиков программного обеспечения на рынке IP-телефонии для совместной работы по созданию комплексов класса «CRM+call-Центр», — сообщает Алексей Кудинов, директор по CRM-решениям компании «1С-Парус». По его словам, партнерство «1С-Парус» с «ИнтелТелеком» расширяет возможности пользователей решений линейки «1С:CRM» в области обработки телефонных вызовов и управления работой менеджеров по продажам, телемаркетологов и сервисных подразделений.

СОВМЕСТНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CALL-ЦЕНТРА И CRM-СИСТЕМЫ ПОЗВОЛЯЕТ СНИЗИТЬ СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТА В ШЕСТЬ РАЗ, УВЕЛИЧИТЬ КОЛИЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАЕМЫХ ВЫЗОВОВ В ДЕНЬ НА 60%

Парус» и Terrasoft», — пояснил Максим Ромашин, руководитель департамента продаж компании «ИнтелТелеком».

CRM + CALL-ЦЕНТР = ОПТИМИЗАЦИЯ

Будучи вендором CRM-систем, Terrasoft выстраивает отношения с производителями наиболее популярных и признанных на рынке программных продуктов, которые интегрируются с CRM-приложениями. Такое технологическое партнерство дает возможность

преимущество для любых предприятий, ориентированных на качественную работу с клиентами», — рассказывает Лана Чубаха, директор по развитию бизнеса группы компаний Terrasoft.

В октябре 2010 года линейка интегрированных решений класса «CRM+call-центр» пополнилась совместной разработкой компаний «1С-Парус» и «ИнтелТелеком». Реализованный партнерами интеграционный модуль позволяет повысить эффективность бизнеса благодаря обеспечению прозрачного контроля рабо-

ТЕХНИКА АВТОМАТИЗАЦИИ

Модуль интеграции для программных решений Terrasoft обеспечивает управление функционалом call-центра Infinity непосредственно из интерфейсной части CRM-системы. При этом сам модуль включен в базовую поставку информационных систем на платформе Terrasoft.

С его помощью заказчики могут создать единую систему управления данными и телефонными вызовами, которая способна автоматически регистрировать всю историю взаимодействия с клиентом (включая записанные разговоры), обеспечивать интеллектуальную маршрутизацию вызовов с учетом квалификации персонала, автоматизировать про-

в процессе разговора, запись разговоров с возможностью прослушивания из «1С:CRM КОРП», маршрутизацию входящих телефонных вызовов на основе данных о клиенте, а также управление их очередью. «Особого внимания заслуживает возможность быстрого развертывания решения в любой компании», — подчеркивает Алексей Кудинов.

ИНТЕГРАЦИЯ CALL-ЦЕНТРА И CRM ПОВЫШАЕТ ПРОЗРАЧНОСТЬ И УПРАВЛЯЕМОСТЬ БИЗНЕСА БЛАГОДАРЯ ТОМУ, ЧТО РУКОВОДИТЕЛЮ СТАНОВЯТСЯ ДОСТУПНЫ УНИКАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ

цессы обзвона и рассылки SMS, отслеживать работу операторов call-центра в режиме реального времени, а также создавать агрегированные отчеты CRM-системы и call-центра. «Использование интегрированного решения позволяет компаниям объединить все каналы взаимодействия с клиентами и обеспечить согласованную работу по ним. В свою очередь, клиенты получают быстрый отклик на каждое обращение», — комментирует Лана Чубаха из Terrasoft.

Механизм интеграции «1С:CRM КОРП» и call-центра Infinity основан на передаче данных между ними в режиме реального времени, в результате чего пользователи получают возможность реализовать новые бизнес-задачи, такие как построение систем самообслуживания и регистрации обращений, автоматизация сервисов обзвона клиентов и многое другое. Доступ к функциям call-центра осуществляется непосредственно из интерфейса «1С:CRM», благодаря чему звонок любому клиенту можно осуществить одним кликом прямо из его карточки в «1С:CRM КОРП», при этом идентификация звонящего клиента и отображение его карточки оператору call-центра также доступны непосредственно в CRM-системе. Среди прочих важнейших свойств интегрированного решения стоит отметить быстрый поиск контрагента в «1С:CRM КОРП» и автоматическую привязку контакта к звонку

Благодаря интеграции CRM-системы с call-центром компания может автоматизировать рутинные операции, сократить количество потерянных вызовов и время обработки звонков при высоком качестве обслуживания. Преимущество интегрированного решения заключается в полном доступе к истории взаимоотношений с клиентами, включая записи телефонных разговоров. Это позволяет

руководителю анализировать статистику работы call-центра, в том числе в разрезе воронки продаж, учитывая количество совершенных вызовов и достигнутый результат. На основании этих данных можно оценивать не только KPI сотрудников, но и эффективность проводимых маркетинговых акций. Своевременное получение информации позволяет руководству компании принимать взвешенные решения и оперативно корректировать выбранные пути развития.

Нельзя не отметить удобство интегрированного решения с пользовательской точки зрения: в его рамках стандартный интерфейс CRM-систем дополняется функциями телефонии. «Не нужно работать одновременно с двумя приложениями, переключаясь постоянно с одного на другое, не нужно проходить обучение по работе с новым интерфейсом: все логично и понятно», — говорит Максим Ромашин. Таким образом, привычный интерфейс пользователя CRM-системы никоим образом не меняется, лишь добавляются новые возможности.

СТРАТЕГИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ

С точки зрения «ИнтелТелекома», сотрудничество с разработчиками CRM-систем преследует две цели. Во-первых, это расширение линейки оказываемых услуг. «Мы профессионалы в области call-центров и хотим, чтобы клиенты, которые к нам обращаются, получали квалифицированную помощь в других сферах ИТ, в частности в CRM-системах. Поэтому мы выбрали в качестве партнеров двух крупных игроков на рынке CRM», — поясняет Максим Ромашин. Во-вторых, мы хотим сделать наше сотрудничество с партнерскими сетями еще более продуктивным и выгодным. Теперь они могут предлагать своим заказчикам еще более интересные комплексные решения».

Главным промежуточным результатом сотрудничества «ИнтелТелеком» и Terrasoft является создание промышленного коннектора для интеграции продуктов Terrasoft и call-центра Infinity, а также его успешный дебют в рамках решения для ОАО «Банк Москва-Минск». Этот проект стартовал в 2008 году и был реализован компанией «ОМНИ Телеком», партнером «ИнтелТелеком» на территории



Алексей Кудинов,
директор по CRM-решениям компании
«1С-Рарус»

Республики Беларусь. Специалисты этой фирмы проводили предпроектное обследование, установку и настройку системы. Основная задача проекта заключалась в упорядочении работы справочной службы банка, а также повышении ее прозрачности за счет использования расширенной статистики звонков и работы операторов, а также подключения сервисов автоматического обслуживания клиентов. После завершения первого этапа внедрения call-центра, в 2009 году «Банк Москва-Минск» пошел дальше, расширив требования не только к справочной службе, но и к дополнительным отделам банка, и в результате пришел к необходимости использования Terrasoft CRM. Работы по внедрению и настройке проводились киевскими специалистами компании Terrasoft, при этом «ИнтелТелеком» обеспечил интеграцию сервисов call-центра и CRM-системы. Сейчас на базе интегрированного решения работают несколько департаментов банка.

Партнеры положительно оценивают опыт сотрудничества в области интеграции call-центра и CRM-систем. «Мы довольны качеством взаимодействия с «ИнтелТелеком», а именно скоростью реакции на вопросы, высоким уровнем технической поддержки и готовностью коммерческих специалистов подключаться на этапе продаж решения», — сообщила Лана Чубаха из Terrasoft.



Лана Чубаха,
директор по развитию бизнеса группы компаний Terrasoft

Не менее позитивно оценивают результаты сотрудничества с «ИнтелТелеком» и в компании «1С-Рарус». «Мы уже получили ряд новых клиентов, которых привлекла возможность создания интегрированного решения класса «CRM+call-центр» на базе решений «1С:CRM» и Infinity», — комментирует Алексей Кудинов, директор по CRM-решениям компании «1С-Рарус».

ЧТО БУДЕТ ЗАВТРА?

Компании не намерены останавливаться на достигнутом. По словам Максима Ромашина, в ближайших планах расширение спектра функциональных возможностей интегрированного решения как в базовой коробочной версии, так и в заказных разработках под задачи конкретных клиентов.

«Мы развиваем интеграцию с продуктами «ИнтелТелеком», поэтому новые версии «1С:CRM» будут поддерживать интеграцию с АТС и call-центрами этого разработчика», — подчеркнул Алексей Кудинов. По его словам, совместно с «ИнтелТелеком» уже проведен ряд семинаров для клиентов и партнеров «1С-Рарус», в ходе которых была анонсирована новая возможность интеграции «1С:CRM» и call-центра Infinity. В регионах это решение уже предоставляют более 900 партнеров «1С-Рарус» и «ИнтелТелеком», поэтому разработчики намерены в будущем провести серию региональных маркетинговых мероприятий.

В рамках продвижения новых интегрированных решений компании Terrasoft и «ИнтелТелеком» была проведена серия вебинаров «call-центр и CRM — неразрывные звенья в цепи обслуживания клиентов». По словам Ланы Чубаха, в совместных планах Terrasoft и «ИнтелТелеком» большое внимание уделено обучению сотрудников обеих компаний, поскольку наличие подготовленных команд является обязательным условием успешного партнерства. Уже проведено первое полномасштабное обучение менеджеров по работе с клиентами Terrasoft, а также технических специалистов в департаментах разработки продуктов и технической поддержки, в проектом департаменте компании и службе системного администрирования. «Мы планируем сделать обучающие вебинары постоянными, чтобы донести информацию до партнеров и клиентов Terrasoft», — сообщил Максим Ромашин, руководитель департамента продаж компании «ИнтелТелеком». «Мы уверены, что первые инициативы перейдут в практику популяризации интегрированного решения, поскольку партнеры договорились активно заниматься продвижением и продажами, выделив для этого серьезные ресурсы», — резюмирует Лана Чубаха. ☒

