

FUNKCJE REALIZOWANE PRZEZ PRZYKŁADOWE APLIKACJE CRM W OPARCIU O DANE Z CENTRAL SLICAN



Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **ProfitCRM**, firmy **AC SOFTWARE** poprzez protokół TAPI umożliwia realizację poniższych przykładowych funkcji wchodzących w skład modułu CallCenter aplikacji **ProfitCRM**:

- wykonywanie połączeń z poziomu danych kontaktowych w kartotece kontrahenta systemu CRM
- szybka identyfikacja z poziomu systemu CRM połączeń przychodzących i możliwość wyświetlania danych oraz historii wcześniejszych kontaktów z danym kontrahentem
- możliwość odbierania i rozłączania połączeń z poziomu systemu CRM
- możliwość szybkiego wykonania notatki z rozmowy telefonicznej, która zostaje w historii kontaktu z kontrahentem oraz powiadomienie innych użytkowników systemu (pracowników firmy) o przeprowadzonej rozmowie
- integracja central **Slican** i aplikacji **ProfitCRM** to optymalne rozwiązania dla różnego rodzaju firm



Integracja central / serwerów telekomunikacyjnych **Slican** z systemem **ERP BERBERIS** firmy **BMS Creative**, umożliwia wykonywanie różnych funkcji na podstawie danych wyświetlanych na ekranie komputera (z poziomu aplikacji ERP), bez podnoszenia słuchawki telefonu, między innymi:

- inicjowanie połączeń telefonicznych z wybranym kontrahentem z poziomu aplikacji ERP
- identyfikowanie osoby dzwoniącej, której dane znajdują się w bazie systemu

- przekierowania rozmów telefonicznych przychodzących do innych operatorów
- możliwość sporządzania notatek z rozmów telefonicznych, lub ich nagrywanie i przyporządkowanie do kontaktów danego kontrahenta w systemie
- niezależnie od tego, czy firma prowadzi działalność opartą o typowe CallCenter, czy tylko pragnie zoptymalizować codzienną pracę swojej firmy – integracja central **Slican** i systemu **Berberis ERP** bez wątplenia optymalizują działania firm



Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z systemem **GoNet CRM**, firmy **KIM Group Kuczek i Gawęł Sp. J.**, umożliwia realizację między innymi przykładowych funkcji:

- odbieranie i rozłączanie rozmów telefonicznych z poziomu aplikacji CRM
- połączenia telefoniczne wychodzące realizowane z poziomu aplikacji CRM, poprzez opcję „DZWON” w kartotece kontrahenta lub osoby kontaktowej danej firmy
- podczas realizowanego połączenia telefonicznego, możliwość dodania notatki z odbytej rozmowy telefonicznej, która będzie dopisana do historii kontaktów z danym kontrahentem lub osoby kontaktowej
- przed odebraniem przychodzącej rozmowy telefonicznej, w aplikacji CRM pojawia się informacja dotycząca dzwoniącego kontrahenta i jego ewentualnych zaległości w płatnościach
- możliwość wykorzystania integracji aplikacji **GoNet CRM** z serwerami / centralami **Slican** jako zestaw do pracy w działach telemarketingu i nie tylko, możliwa elastyczna realizacja wymogów firm o zróżnicowanym profilu działalności

Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z oprogramowaniem CRM **wfirma.pl**, firmy **wfirma.pl sp. z o.o.** umożliwia realizację między innymi poniższych funkcji:

- inicjowanie połączeń telefonicznych z poziomu aplikacji CRM poprzez kliknięcie na numer telefonu kontrahenta w programie
- przy połączeniu przychodzącym w aplikacji CRM wyświetla się numer kontrahenta oraz wszystkie dane kontaktowe
- łatwy dostęp do notatek z przeprowadzonych rozmów telefonicznych
- dzięki integracji serwerów / central **Slican** z aplikacją CRM **wfirma.pl** dostępny jest również z poziomu aplikacji rejestr nieodebranych połączeń i powiadomienia o nieodebranych połączeniach telefonicznych
- integracja serwerów / central **Slican** z aplikacją **wfirma.pl** to elastyczne rozwiązania dla każdego rodzaju firm

Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **ITCube CRM**, firmy **ITCube Software** poprzez protokół TAPI umożliwia realizację poniższych przykładowych funkcji wchodzących w skład modułu ITCube CTI aplikacji **ITCube CRM**:

- wykonywanie połączeń z poziomu danych kontaktowych w kartotece kontrahenta systemu **ITCube CRM**
- wykonywanie połączeń z poziomu danych kontaktowych w kartotece osoby kontaktowej systemu **ITCube CRM**
- identyfikacja połączeń przychodzących z poziomu systemu CRM, pozwalająca na wyświetlenie dowolnych informacji pobranych z kartoteki kontrahenta bądź osoby kontaktowej

- możliwość szybkiego wykonania notatki z rozmowy telefonicznej i zapisanie jej w historii kontrahenta bądź osoby kontaktowej
- możliwość szybkiego delegowania zadań związanych z rozmową telefoniczną i zapisanie ich w historii kontrahenta bądź osoby kontaktowej
- integracja serwerów / central **Slican** z aplikacją **ITCube CRM** to elastyczne rozwiązanie dla każdej firmy



Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **CRM7**, firmy **more7 Polska Sp. z o.o.** umożliwia skrócenie procesu telefonicznej obsługi Klienta. Pracownik BOK inicjuje i odbiera połączenia zewnętrzne, rejestruje rozmowę i automatycznie ma dostęp do historii kontaktu z rozmówcą. Integracja z aplikacją **CRM7** umożliwia realizację poniższych, przykładowych funkcji:

- pełna integracja z centralą telefoniczną – odbieranie rozmów przychodzących oraz możliwość wykonywania połączeń wychodzących za pośrednictwem systemu **CRM7**
- szybki dostęp do niezbędnych danych rozmówcy – automatyczne otwieranie historii kontaktów, rozmów
- delegowanie zadań pracownikom – planowanie listy kontaktów telefonicznych dla użytkowników systemu **CRM7**
- rejestracja rozmów telefonicznych w historii kontaktów z klientem – każdorazowy fakt odbycia rozmowy telefonicznej jest archiwizowany i staje się automatycznie elementem procesu w **CRM7**. Z tej funkcjonalności mogą korzystać wszystkie działy w firmie, których nieodłącznym elementem pracy jest prowadzenie rozmów telefonicznych, negocjacje oraz kontakt z klientem
- ułatwienie prowadzenia działań telemarketingowych – użycie gotowych skryptów rozmów telefonicznych. Wszystkie rozmowy są archiwizowane w historii kontaktów wraz ze statusem, datą itp.
- sprawne moderowanie rozmowy telefonicznej – pracownik widzi dane dzwoniącego, ma wgląd w informacje dotyczące dotychczasowej współpracy i na tej podstawie może prowadzić profesjonalną konwersację

- raportowanie rozmów telefonicznych – prezentacja połączeń wychodzących i przychodzących dla danego numeru wewnętrznego, billingi połączeń
- integracja serwerów / central **Slican** z aplikacją **CRM7** to elastyczne rozwiązania dla każdego rodzaju firm



Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **eRecepcja.pl**, firmy **DUX COMPANY** umożliwia realizację poniższych przykładowych funkcji:

- telefonuje pacjent / klient / kursant – serwer telekomunikacyjny SLICAN wysyła do zdefiniowanego wcześniej serwera WWW, na którym znajduje się aplikacja informację o połączeniu przychodzącym, przekazując numer telefonu, z którego telefonuje dzwoniący
- serwery systemu eRecepcja.pl sprawdzają w swojej bazie czy taki numer telefonu przypisany jest do któregośkolwiek pacjenta / klienta / kursanta, jeśli odpowiedź jest twierdząca na monitorze wszystkich zalogowanych recepcjonistów pojawia się komunikat o połączeniu przychodzącym wraz z informacją kto najprawdopodobniej dzwoni
- recepcjonista klikając w odpowiednią ikonkę na monitorze, przyjmuje rozmowę a następnie podnosi słuchawkę, wiedząc od razu z kim rozmawia
- kliknięcie w ikonkę „rozmowa przychodząca” powoduje automatyczne przyjęcie pacjenta / klienta / kursanta w pamięć operacyjną systemu, zwalniając z konieczności jego ręcznego szukania. Takie rozwiązanie pozwoliło ograniczyć o około 40 % minimalną ilość kliknięć (z 5 do 3) które są niezbędne do dokonania rezerwacji telefonicznej w systemie eRecepcja.pl
- jeśli połączenie przychodzące nie zostało zidentyfikowane po numerze telefonu, system eRecepcja.pl przyjmuje je do pamięci podręcznej, czekając na reakcję recepcjonisty
- jeśli połączenie przychodzące zostanie zidentyfikowane przez recepcjonistę, system zasygnalizuje dopisanie / uaktualnienie danych kontaktowych o nowy numer telefonu

- jeśli recepcjonista zdecyduje się założyć nową kartotekę pacjentowi / klientowi / kursantowi, zapamiętany numer połączenia przychodzącego będzie można zapamiętać w odpowiednim miejscu karty klienta
- połączenie wychodzące do pacjenta – wystarczy kliknąć w ikonkę telefonu przy nazwisku – rejestratorka nie musi wybierać ręcznie numeru telefonu

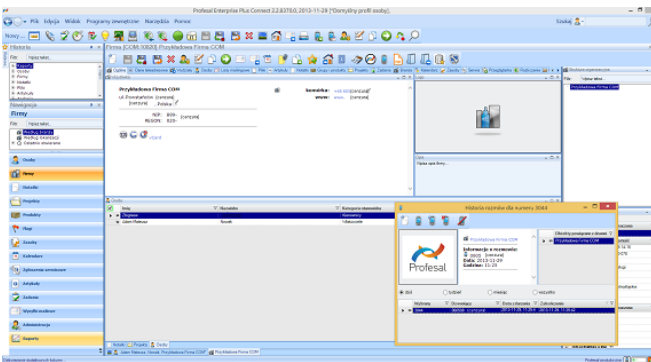


Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **Profesal**, firmy **Profesal sp. z o.o.** poprzez protokół CTIP umożliwia realizację poniższych przykładowych funkcji, wchodzących w skład modułu obsługi central i serwerów telekomunikacyjnych systemu Profesal:

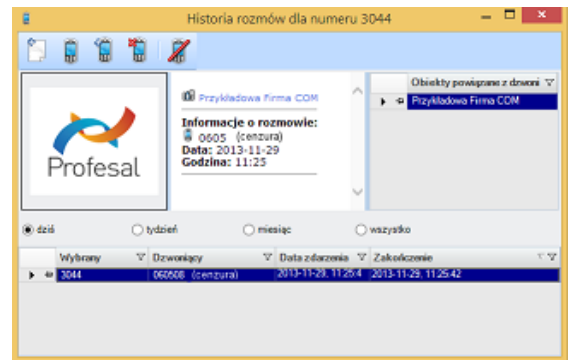
- wykonywanie połączeń telefonicznych z poziomu danych kontaktowych aplikacji **Profesal**, dostępne opcje: kliknięcie w nr telefonu profilu użytkownika, ręczne wybranie numeru w panelu dzwonienia, dzwonienie za pomocą historii połączeń
- informacje o połączeniu przychodzącym / oczekującym widoczne z poziomu aplikacji CRM **Profesal** – równoczesna prezentacja konta kontrahenta / dzwoniącego
- możliwość odbierania / rozłączania połączeń telefonicznych z poziomu aplikacji CRM – kliknięcie na monitorze komputera
- rejestrowanie połączeń wychodzących bezpośrednio z aparatu telefonicznego z pominięciem aplikacji CRM
- możliwość szybkiego wykonywania notatki z rozmowy telefonicznej i zapisanie jej w historii kontrahenta bądź osoby kontaktowej
- mechanizm szybkiego powiązania dzwoniącego z projektami, firmami czy innymi użytkownikami

- integracja central Slican z komunikatorem wewnątrzfirmowym InOut, który ułatwia pracę w firmie dzięki szybkiej wymianie informacji między pracownikami
- integracja serwerów / central Slican z aplikacją **Profesal** to elastyczne rozwiązanie dla każdej firmy, duże możliwości konfiguracyjne, pozwalają na dostosowanie oprogramowania do indywidualnych potrzeb użytkowników

Rys. 2 Okno programu Profesal



Rys. 1 Historia rozmów – aplikacja Profesal



Integracja serwerów / central telekomunikacyjnych **Slican** z aplikacją **Asseco WAPRO WF-Mag dla Windows (od wariantu START)** firmy **ASSECO** poprzez protokół XML pozwala zautomatyzować proces obsługi klientów w kontaktach telefonicznych.

- aplikacja pozwala przypisać do każdego pracownika systemu jego numer wewnętrzny, dzięki temu można wykonywać połączenia wychodzące na zewnątrz oraz transferować rozmowy wewnątrz

- aplikacja pozwala jednym kliknięciem rozpocząć proces dzwonienia na wpisany numer w danych kontrahenta
- po zakończeniu rozmowy program pozwala utworzyć zadanie CrM wraz z zapisanym czasem rozmowy dzięki czemu wiadomo ile czasu poświęcają pracownicy na prowadzenie rozmów z klientami
- każde takie zadanie skojarzone jest od razu z pracownikiem oraz kontaktem danego kontrahenta, dzięki czemu wiadomo z kim się kontaktowaliśmy



Integracja serwerów / central telefonicznych Slican z aplikacjami między innymi KURACJUSZ i SPASOFT w zakresie modułów CRM oraz Call Center firmy BETASI Sp. z o.o. poprzez protokół CTIP i HOTELP umożliwia realizację poniższych, przykładowych funkcji:

- funkcje hotelowe: budzenie, zmiana statusu pokoju z telefonu z pokoju, taryfikacja rozmów, obsługa mini barów
- wyświetlanie połączeń oczekujących
- automatyczne zestawienie numerów telefonów do których wymagany jest kontakt
- automatyczne wylogowanie operatora w przypadku, gdy nie odbierze połączenia i przerwienie rozmowy do innych zalogowanych operatorów
- raporty z call center i z centrali o połączeniach hotelowych i administracyjnych
- identyfikacja klienta zintegrowanego z bazą danych
- wykaz zalogowanych osób, informacja dla administratorów
- możliwość definiowania zadań

- przygotowywanie ofert
- grupowe wysyłanie wiadomości e-mail z ofertą do klientów, ewidencjonowanie przyjazdów w związku z daną ofertą
- monitorowanie historii pobytów klientów wraz z analizami struktury wydatków oraz programem lojalnościowym