



VOIPEX OKNO DO CRM naučte své CRM mluvit

Služba „VOIPEX okno do CRM“ nabízí rychlé využití informací z vašeho CRM při telefonátu a zároveň automaticky zaznamenává proběhlé hovory do CRM.

Při příchozím hovoru jsou z CRM stažena data o zákazníkovi a zobrazena v chytrém okně na obrazovce PC. Do tohoto okna můžete také vkládat poznámky, které se propíší do CRM. Samotná informace o realizovaných příchozích a odchozích hovorech jsou bez zásahu obsluhy zaznamenány do vašeho CRM.

Integraci volání s CRM je možné realizovat pro systémy Salesforce, Microsoft Dynamics, SugarCRM a Raynet CRM. Podmínkou propojení telefonování s CRM je využívání virtuální ústředny pro příchozí a odchozí hovory.

Funkcionality služby

zobrazování informací o zákazníkovi z CRM během hovoru,

automatická evidence proběhlých hovorů na kartě zákazníka v CRM,

možnost zapisování poznámky o hovoru bez nutnosti dohledání kontaktu v CRM,

možnost vytvoření úkolu v CRM během hovoru přes telefonní okno,

vytáčení hovorů přímo z CRM.

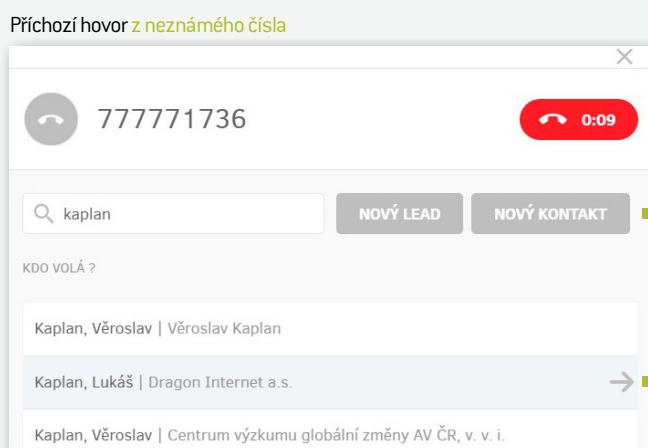
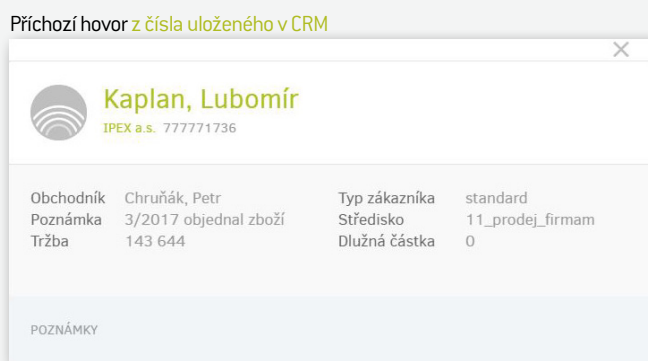
Podporované CRM systémy

- Sales Force verze API36 (cloud varianta) a vyšší
- Sugar CRM verze 6.4.1 (on premise i cloud varianta) a vyšší
- MS Dynamics CRM verze 2011 (on premise) a vyšší nebo cloud verze
- Ranyet CRM s API verze 2 a vyšší

Příchozí hovor

Při příchozím hovoru během vyzvánění v PC automaticky vyskočí CTI okno, které zobrazuje:

- telefonní číslo volajícího,
- jméno a název společnosti, pokud je kontakt uveden v CRM,
- pole s až 6 volitelnými informacemi z CRM dle volby uživatele,
- z CRM můžete v tomto poli volitelně zobrazovat např. typ zákazníka dle významu, obrat nebo dluh zákazníka, obchodník, technik, poslední objednávka, poslední kontakt se zákazníkem apod.



Z otevřeného CTI okna lze v CRM vytvořit kartu úplně nového zákazníka.

Pokud je hovor z neznámého čísla, ale volá stávající zákazník, je možné „přiradit hovor“ do karty zákazníka v CRM.

Automaticky ukládaná data o hovoru

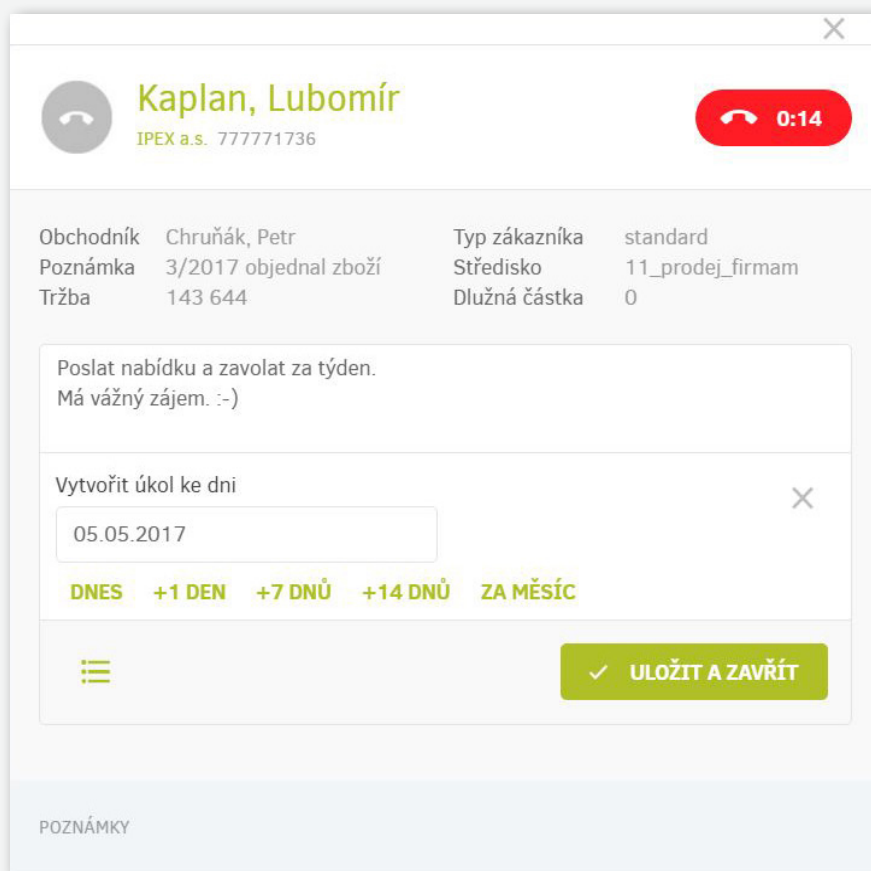
Do Vašeho CRM jsou o každém příchozím a odchozím hovoru bez zásahu uživatele ukládaná data:

- komu ve firmě zákazník volal (dozvíte se např. jak často daný zákazník volá na techn. podporu)
- kdo z vaší firmy naposledy volal zákazníkovi
- datum a čas telefonátu

Zápis poznámky k hovoru a založení úkolu v CRM

Po přijetí hovoru je možné do otevřeného CTI okna zapisovat údaje, které se následně propíší do karty zákazníka v CRM.

Lze zde zaznamenat informace o proběhlém hovoru formou textové poznámky. Případně si zde uživatel vytvoří úkol, který se propíše ke kontaktu v CRM.



The screenshot displays a CRM interface for a customer named 'Kaplan, Lubomír' from 'IPEX a.s. 777771736'. The interface includes a call duration indicator of 0:14. Below this, a table lists customer details:

Obchodník	Chruňák, Petr	Typ zákazníka	standard
Poznámka	3/2017 objednal zboží	Středisko	11_prodej_firmam
Tržba	143 644	Dlužná částka	0

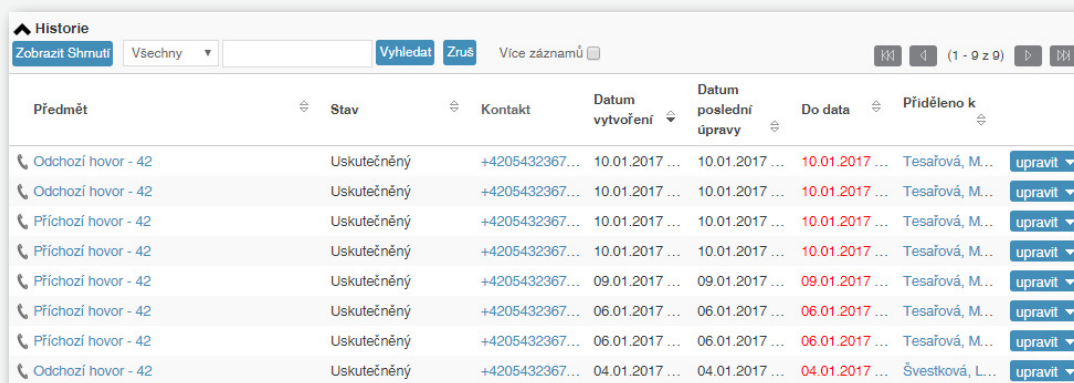
Below the table, there is a text input field containing the note: 'Poslat nabídku a zavolat za týden. Má vážný zájem. :-)'. Underneath this is a task creation section titled 'Vytvořit úkol ke dni' with a date input field set to '05.05.2017'. Below the date field are several buttons: 'DNES', '+1 DEN', '+7 DNŮ', '+14 DNŮ', and 'ZA MĚSÍC'. At the bottom right of the form is a green button labeled 'ULOŽIT A ZAVŘÍT' with a checkmark icon. The bottom of the window shows a section header 'POZNÁMKY'.

Click To Call – vytočení hovoru přímo z CRM

Telefonní hovor lze uskutečnit proklikem na telefonní číslo přímo v prostředí CRM. Není potřeba přepisovat čísla do telefonu a ušetří se tím čas. Podmínkou pro zprovoznění této funkce je zápis telefonních čísel v CRM systému s příznakem „callto“.

Evidence hovorů na kartě zákazníka

Na kartě zákazníka ve vašem CRM jsou automaticky ukládány údaje o telefonní komunikaci s vámi – jak jeho hovory k vám, tak i vaše hovory se zákazníkem. Na základě těchto dat si můžete ve vašem CRM nastavit připomínky pro vaše obchodníky tak, aby byli se zákazníkem v pravidelném kontaktu.



The screenshot shows a table titled 'Historie' with columns: Předmět, Stav, Kontakt, Datum vytvoření, Datum poslední úpravy, Do data, and Přiděleno k. Each row represents a call record with an 'upravit' button.

Předmět	Stav	Kontakt	Datum vytvoření	Datum poslední úpravy	Do data	Přiděleno k	
Odchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Odchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Příchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Příchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	10.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Příchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	09.01.2017 ...	09.01.2017 ...	09.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Příchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	06.01.2017 ...	06.01.2017 ...	06.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Příchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	06.01.2017 ...	06.01.2017 ...	06.01.2017 ...	Tesařová, M...	upravit
Odchozí hovor - 42	Uskutečněný	+4205432367...	04.01.2017 ...	04.01.2017 ...	04.01.2017 ...	Švestková, L...	upravit

Nasazení integrace telefonování s CRM

- instalace virtuální ústředny VOIPEX iPBX,
- vytvoření technického uživatelského účtu do vašeho CRM, který umožňuje komunikace přes API a zapisovat a číst potřebná data,
- definice 6 údajů z CRM, které má zobrazovat CTI vyskakovací okno,
- na každé uživatelské stanici musí být nainstalován VOIPEX komunikátor, který může běžet na pozadí.

Co potřebuje uživatel

- PC (Windows 7 a vyšší) / macOS (MAC OS X - Snow Leopard a vyšší)
- stabilní internetové připojení
- virtuální ústředna VOIPEX iPBX + VOIPEX komunikátor
- adekvátní licenční účty do svého CRM pro uživatele, kteří chtějí službu využívat