



VOIPEX OKNO DO CRM naučte své CRM mluvit

Poznáte, kdo vám volá a jak je pro vás významný? Pokud máte informace o zákaznících v CRM, využijte je. Propojte telefony s vaším CRM a umožněte jim vzájemně sdílet informace. Na začátku hovoru se dozvíte o volajícím vše podstatné. A CRM si také zapamatuje, kdy a s kým jste mluvili.

Přínosy pro vás

➤ přehled o komunikaci
zákazníka s vaší firmou

➤ při zazvonění ihned rozeznáte
VIP zákazníka nebo neplatiče

➤ automatizace zapisování
hovorů do CRM šetří váš čas

➤ profesionalizace péče
o zákazníka



O zákazníkovi vím téměř vše ještě před přijetím hovoru

Propojením vámi využívaného CRM nebo ERP systému na telefonní hovory získáte přístup k informacím o zákazníkovi během telefonování. Už při zazvonění telefonu vím, kdo mi volá, zda jde o VIP nebo běžného zákazníka, kdy jsme spolu hovořili, apod. Až 6 vámi vybraných údajů z CRM se zobrazí v chytrém okně automaticky otevíraném na PC/ notebooku. V tomto okně můžete zapisovat další poznámky a úkoly, které jedním klikem uložíte na kartu zákazníka.

CRM vám připomene, že máte zavolat zákazníkovi

Vaše CRM si samo zapamatuje všechny příchozí a odchozí hovory u konkrétního zákazníka. Tyto informace můžete použít pro automatické upozornění typu „VIP zákazník nebyl kontaktován 60 dní“. Ve vašem CRM si vytvoříte notifikaci, která bude automaticky zasílána na obchodníka, aby se zákazníkovi ozval. Předejdete tak situaci, že v době vaší nečinnosti může zákazníka přetáhnout konkurence.

Využití propojení volání s firemním CRM

- › zobrazení informací o zákazníkovi během hovoru,
- › automatizovaný zápis údajů o hovorech do CRM,
- › rychlá a jednoduchá editace zákazníka v CRM během hovoru,
- › vytočení hovoru přímo z kontaktu v CRM (click-to-call).

Které CRM systémy naučíme mluvit

- › Salesforce,
- › MS Dynamics,
- › SugarCRM,
- › Raynet CRM.