

Сервисный CRM

Система, объединяющая все каналы коммуникации с клиентом и предназначенная для сокращения информационных разрывов, связанных со сменой канала коммуникации по инициативе клиента.



Типичная ситуация: клиенту удобнее начать общение с компанией по телефону, продолжить в чате на сайте, а завершить визитом в офис, при этом, клиент, меняя форму обратной связи не упоминает о том, что уже обращался с вопросом.

Решение НОРБИТ обладает необходимыми компонентами для конфигурации сервисного CRM в любой отрасли, которая предусматривает прием и обработку обратной связи от клиента.



Клиентская база

- Функция Single Customer View (SCV) – карточка клиента, отображающая всю историю взаимоотношений, приобретенные продукты и контактную информацию
- Единая поисковая строка для поиска клиента по различным параметрам, как в CRM, так и в других системах



Типовые интеграции

- Коннекторы к популярным телефониям
- Коннекторы к SMS шлюзам
- Коннектор с 1С
- Проверенные технологии интеграции с сайтами и встроенными чатами



Обращения

- Встроенные механизмы классификации обращений, с возможностью внесения изменений без разработки
- Встроенная база знаний для ручной классификации обращений
- Функция классификации входящих обращений с типом «Проблема», т.е. объединение нескольких обращений одной причиной
- Настройка маршрутизации обращений с учетом, типа, тематики и приоритета обращения, а также доступности рабочих групп и отдельных пользователей, с контролем соблюдением SLA (Service Level Agreement) для данного типа
- Возможность использования кодификатора обращений для упрощения работы оператора при сортировке и поиске обращений



Информирование

- Встроенные механизмы автоматического формирования оповещений для сотрудников и/или клиентов на любых этапах обработки обращения
- Возможность выбора приоритетных каналов коммуникаций



Отчетность

- Встроенная динамическая отчетность для управления процессом обработки обращений
- Встроенная сводная отчетность для принятия управленческих решений, на основе анализа массива данных, возникающих в процессе обработки обращений

Примеры реализации проектов

Модули	Результаты внедрения
<ul style="list-style-type: none"> • Фиксирование обращений по нескольким каналам связи • Единое окно клиента (SCV) • Расширенный поиск клиента по нескольким системам • Интеграции с Front и Back офисными системами • Контроль соблюдения SLA • Разграничение доступа к клиентской информации в зависимости от роли пользователя в системе • Кодификатор обращений • Кросс-предложения при фиксации входящих обращений 	<ul style="list-style-type: none"> • Отмечено повышение качества обслуживания клиентов • Зафиксировано уменьшение времени обслуживания одного клиента в контакт-центре • Проведена оптимизация доступа пользователей к данным с учётом требований информационной безопасности • Создан единый профиль клиента, содержащий агрегированную информацию из всех систем • Произошел логический переход от понятия «Звонок» к понятию «Обращение», т.к. звонок в Колл-центр, форма на сайте или обращение в офисе фиксируется в системе одинаково • Отмечено сокращение времени обслуживания клиента после ввода кодификации



Департамент CRM

- Успешный опыт внедрения комплексных проектов с 2004 года
- Самая крупная и опытная практика CRM в России и странах СНГ
- Победитель в отрасли «FSI» конкурса Microsoft Dynamics CRM Awards в 2014, 2015, 2016, 2017
- Microsoft CRM Partner of the Year
- Внедрение всех приложений Microsoft Dynamics 365
- 110+ реализованных проектов
- Выделенная служба поддержки 24/7