

# breakfree

with a Windows IP PBX  
3CX Phone System



**Интеграция с CRM системами**

**3CX Phone System v7.1**

*Игорь Снежко, 3CX Украина*



Software based PBX for Windows®

# Для чего нужна интеграция с CRM?

- **Объединение корпоративной АТС и корпоративной CRM систем**
- **Принципиально новые преимущества, благодаря объединению**
- **АТС в возможности CRM интеграции гораздо лучше продается**

# Если АТС и CRM не связаны

- **Клиенты:**
  - Дольше ждут своей очереди, т.к. среднее время обслуживания клиента больше (из-за необходимости каждый раз идентифицировать позвонившего)
  - Должны каждый раз представляться
  - Должны каждый раз напоминать, по какому вопросу они звонят
  - Прodelывать все это повторно при переадресации на другого менеджера
- **Результат: недовольные клиенты**



- **Менеджеры (или агенты)**
  - Тратят время на поиски информации о позвонившем клиенте
  - Больше подвержены стрессу из-за неловких ситуаций с клиентами
  - Выполняют ненужную работу – постоянно ищут данные об одном и том же клиенте
- **Результат: недовольные сотрудники**



- **Менеджеры (или агенты)**
  - Должны вручную фиксировать исходящие звонки в CRM системе
  - Должны вручную фиксировать входящие звонки в CRM системе
- **Результат**
  - Сотрудники либо делают это неряшливо
  - Либо раздражаются из-за монотонной бессмысленной работы

- У клиентов формируется хорошее впечатление о компании
- Менеджеры работают гораздо эффективнее
- Руководство имеет точную информацию о работе менеджеров
- Управление клиентской базой фирмы выходит на новый уровень



- **Интеграция CRM с традиционными АТС**
  - Сложна в реализации
  - Дорого стоит
- **Консалтинговые компании (в Европе) просят от 50 до 250 Евро за интеграцию одного рабочего места**
- **3CX поддерживает полную интеграцию с CRM**
  - Без дополнительной платы
  - «Коробочное решение» – настройка минимальна!

## Как реализована интеграция?

- **«Click to Call» интерфейс, не нужно набирать номер клиента**
- **Фиксирует длительность и статус вызова (т.е. клиент ответил / не ответил и т.п.)**
- **Показывает карточку клиента при поступлении вызова**
- **Автоматически ведет историю всех разговоров с клиентом**
- **Фиксирует пропущенные звонки от клиентов**



- **Microsoft Outlook 2003 и 2007**
- **Salesforce.com**
- **Microsoft Dynamics CRM в разработке**
- **Поддержка любой CRM через CRM API**
  - <http://wiki.3cx.com/Home/api/3cx-crm-plug-api>
  - <http://wiki.3cx.com/Home/api/crm-api>



salesforce.com®  
Success. Not Software.

# «Click to Call» из Outlook



The screenshot shows the Microsoft Outlook Contacts window. The left pane displays 'My Contacts' and 'Current View' options. The main pane shows a list of contacts, with 'Bloggs, Joe' selected. A context menu is open over the contact card, listing actions such as 'Open', 'Print', 'New Task for Contact', 'New Journal Entry for Contact', 'Link', 'Call Contact...', 'Call Using NetMeeting', and 'Follow Up...'. The 'Call Contact...' option is highlighted. A speech bubble points to this option with the text: 'Нажмите правой кнопкой мыши на карточке контакта и выберите 'Call Contact''.

Contacts - Microsoft Outlook

File Edit View Go Tools Actions Help

Type a question for help

New [Print] [Close] [Find] Type a contact to find

Contacts Blo - Sta

My Contacts

- Contacts
- Contacts in Mail2007H1
- Contacts in Personal Folder

Current View

- Address Cards
- Detailed Address Cards
- Phone List
- By Category
- By Company
- By Location

Bloggs, Joe

Business: 107  
E-mail: support@...

Stanfield, Maggie

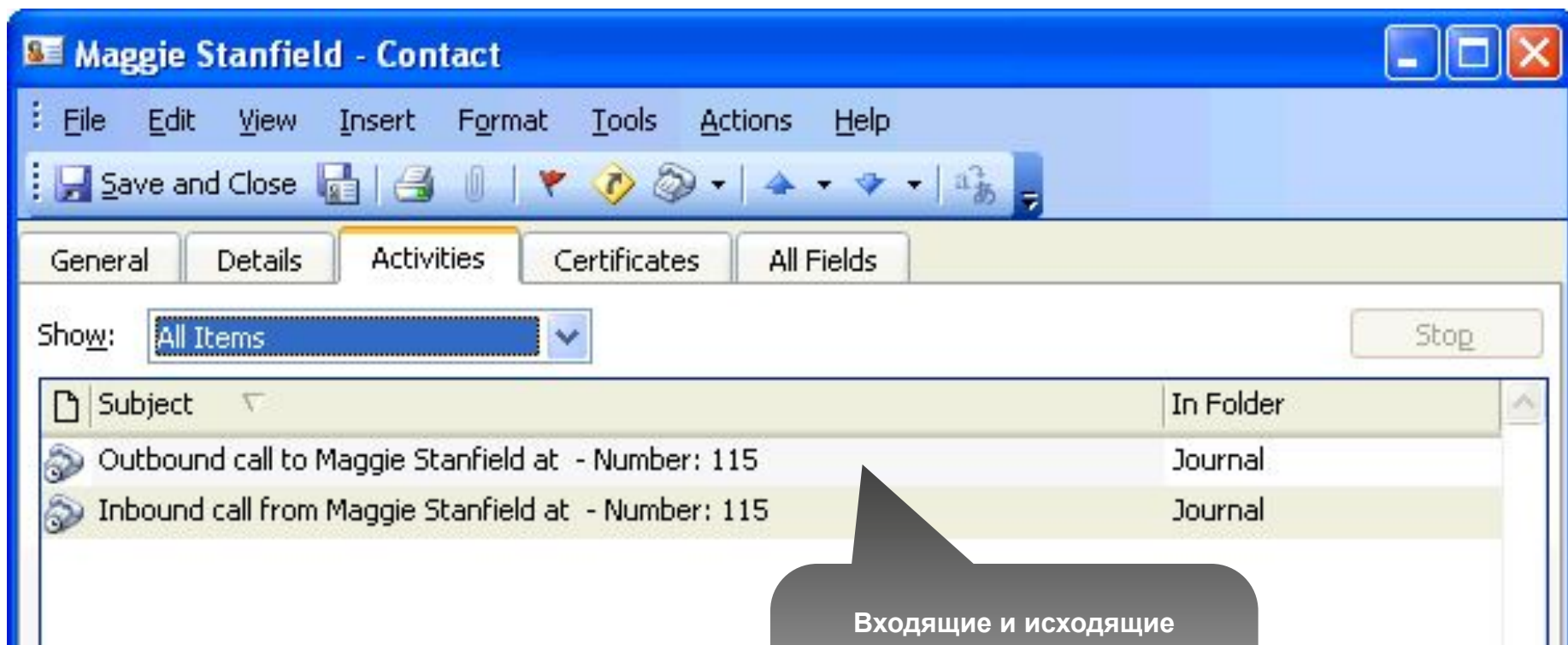
Business: 115  
E-mail: info@3cx.

- Open
- Print
- New Task for Contact
- New Journal Entry for Contact
- Link
- Call Contact...
- Call Using NetMeeting
- Follow Up...

Нажмите правой кнопкой мыши на карточке контакта и выберите 'Call Contact'

123  
ab  
cd  
e-g  
hi  
jk  
lm  
no  
p-r  
st  
uv

# Журнал вызовов в Outlook



Входящие и исходящие вызовы автоматически фиксируются в журнале Outlook как «Phone Calls» и видны на вкладке Activities для выбранного контакта

# Показ карточки клиента в Outlook

Inbound call from Maggie Stanfield (115)

Caller Number	115	
First Name	Maggie	
Last Name	Stanfield	
Company	JM Consulting	
Job Title	Purchasing Manager	
E-Mail	info@3cx.com	
Address	Thistle drive London United Kingdom · London · United	


[Click to open the contact record](#) Close

Maggie Stanfield - Contact

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Save and Close

General Details Activities Certificates All Fields

Full Name...	Maggie Stanfield		E-mail...	info@3cx.com
Job title:	Purchasing Manager		Display as:	Maggie Stanfield (info@3cx.com)
Company:	JM Consulting		Web page address:	
File as:	Stanfield, Maggie		IM address:	

Phone numbers

Business...	115
Home...	
Business Fax...	
Mobile...	

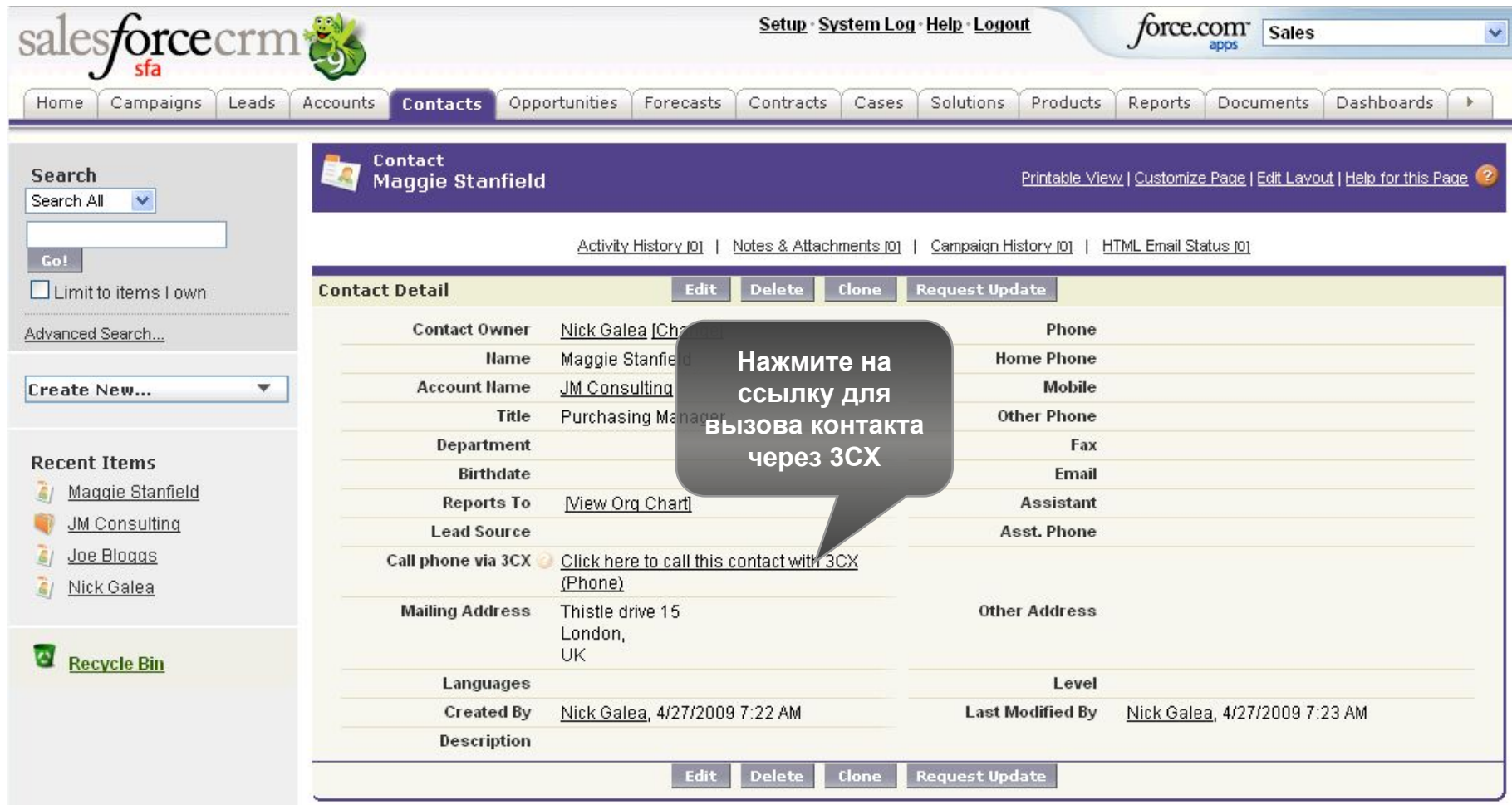
Addresses

Business...	Thistle drive London United Kingdom
-------------	---

This is the mailing address

Нажмите на ссылку, чтобы просмотреть карточку клиента подробно, либо создать новую запись для контакта

# «Click to Call» в Salesforce



The image shows a screenshot of the Salesforce CRM interface. At the top, there's a navigation bar with links for Setup, System Log, Help, and Logout. The main navigation menu includes Home, Campaigns, Leads, Accounts, Contacts (selected), Opportunities, Forecasts, Contracts, Cases, Solutions, Products, Reports, Documents, and Dashboards. The left sidebar contains a search box, a 'Limit to items I own' checkbox, and a 'Recent Items' list with entries for Maggie Stanfield, JM Consulting, Joe Bloggs, and Nick Galea. The main content area displays the 'Contact Detail' for Maggie Stanfield. A callout bubble points to a link that says 'Click here to call this contact with 3CX (Phone)'. The contact details include: Contact Owner (Nick Galea), Name (Maggie Stanfield), Account Name (JM Consulting), Title (Purchasing Manager), Department, Birthdate, Reports To (View Org Chart), Lead Source, Mailing Address (Thistle drive 15, London, UK), Languages, Created By (Nick Galea, 4/27/2009 7:22 AM), and Description. The right side of the contact detail shows fields for Phone, Home Phone, Mobile, Other Phone, Fax, Email, Assistant, Asst. Phone, and Other Address. The bottom of the contact detail has buttons for Edit, Delete, Clone, and Request Update.


Search  
Search All  
Go!  
 Limit to items I own  
Advanced Search...  
Create New...

Recent Items  
Maggie Stanfield  
JM Consulting  
Joe Bloggs  
Nick Galea  
Recycle Bin

Contact  
Maggie Stanfield  
Printable View | Customize Page | Edit Layout | Help for this Page

Activity History [0] | Notes & Attachments [0] | Campaign History [0] | HTML Email Status [0]

Contact Detail  
Edit Delete Clone Request Update

Contact Owner Nick Galea [Ch...]  
Name Maggie Stanfield  
Account Name JM Consulting  
Title Purchasing Manager  
Department  
Birthdate  
Reports To View Org Chart  
Lead Source  
Call phone via 3CX  Click here to call this contact with 3CX (Phone)  
Mailing Address Thistle drive 15  
London,  
UK  
Languages  
Created By Nick Galea, 4/27/2009 7:22 AM  
Description

Phone  
Home Phone  
Mobile  
Other Phone  
Fax  
Email  
Assistant  
Asst. Phone  
Other Address  
Level  
Last Modified By Nick Galea, 4/27/2009 7:23 AM

Edit Delete Clone Request Update

Нажмите на ссылку для вызова контакта через 3CX



Software based PBX for Windows®

# Журнал вызовов в Salesforce



[Setup](#) · [System Log](#) · [Help](#) · [Logout](#)

force.com  
apps

Sales

[Home](#) [Campaigns](#) [Leads](#) [Accounts](#) **[Contacts](#)** [Opportunities](#) [Forecasts](#) [Contracts](#) [Cases](#) [Solutions](#) [Products](#) [Reports](#) [Documents](#) [Dashboards](#)

## Search

Search All

Go!

Limit to items I own

[Advanced Search...](#)

Create New...

## Recent Items

- [Maggie Stanfield](#)
- [JM Consulting](#)
- [Joe Bloggs](#)
- [Nick Galea](#)

[Recycle Bin](#)

## Contact Maggie Stanfield

[Printable View](#) | [Customize Page](#) | [Edit Layout](#) | [Help for this Page](#)

[Activity History \(2\)](#) | [Notes & Attachments \(0\)](#) | [Campaign History \(0\)](#) | [HTML Email Status \(0\)](#)

### Contact Detail

[Edit](#) [Delete](#) [Clone](#) [Request Update](#)

<b>Contact Owner</b>	<a href="#">Nick Galea</a> <a href="#">[Change]</a>	<b>Phone</b>	115
<b>Name</b>	Maggie Stanfield	<b>Home Phone</b>	
<b>Account Name</b>	<a href="#">JM Consulting</a>	<b>Mobile</b>	
<b>Title</b>	Purchasing Manager	<b>Other Phone</b>	
<b>Department</b>		<b>Fax</b>	
<b>Birthdate</b>		<b>Email</b>	
<b>Reports To</b>	<a href="#">[View Org Chart]</a>	<b>Assistant</b>	
<b>Lead Source</b>		<b>Asst. Phone</b>	
<b>Call phone via 3CX</b>	<a href="#">Click here to call this contact with 3CX (Phone)</a>		
<b>Mailing Address</b>	Thistle drive 15 London, UK	<b>Other Address</b>	
<b>Languages</b>		<b>Level</b>	
<b>Created By</b>	<a href="#">Nick Galea</a> , 4/27/2009 7:22 AM	<b>Last Modified By</b>	<a href="#">Nick Galea</a> , 4/27/2009 8:01 AM
<b>Description</b>			

[Edit](#) [Delete](#) [Clone](#) [Request Update](#)

### Activity History

[Log A Call](#) [Mail Merge](#) [Send An Email](#) [Request Update](#) [View All](#) [Activity History Help](#)

Action	Subject	Related To	Task	Due Date	Assigned To	Last Modified Date/Time
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	<a href="#">Inbound call from number 115</a>		✓	4/27/2009	<a href="#">Nick Galea</a>	4/27/2009 8:01 AM
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	<a href="#">Outbound call to number 115</a>		✓	4/27/2009	<a href="#">Nick Galea</a>	4/27/2009 8:00 AM


Входящие и исходящие вызовы автоматически фиксируются в разделе Activity History

# Показ карточки клиента в Salesforce

Inbound call from Maggie Stanfield (115)





Caller Number	115	
First Name	Maggie	
Last Name	Stanfield	
Company	JM Consulting	
Job Title	Purchasing Manager	
E-Mail	info@3cx.com	
Address	Thistle drive London United Kingdom - London - United	

[Click to open the contact record](#) Close

salesforcecrm  [Setup](#) [System Log](#) [Help](#) [Logout](#) [force.com apps](#)

Home Campaigns Leads Accounts **Contacts** Opportunities Forecasts Contracts Cases Solutions Products Reports Doc

Search  
Search All   
Go!  
 Limit to items I own  
Advanced Search...  
[Create New...](#)

Recent Items  
 [Maggie Stanfield](#)  
 [JM Consulting](#)  
 [Joe Bloggs](#)  
 [Nick Galea](#)

[Recycle Bin](#)

Contact Maggie Stanfield [Printable View](#) | [Customize Page](#)

[Activity History \(2\)](#) | [Notes & Attachments \(0\)](#) | [Campaign History \(0\)](#) | [HTML Email Status \(0\)](#)

Contact Detail		Edit	Delete	Clone	Request Update
Contact Owner	<a href="#">Nick Galea [Change]</a>				
Name	Maggie Stanfield				
Account Name	<a href="#">JM Consulting</a>				
Title	Purchasing Manager				
Department					
Birthdate					
Reports To	<a href="#">View Org Chart</a>				
Lead Source					
Call phone via 3CX	<a href="#">Click here to call this contact with 3CX (Phone)</a>				
Mailing Address	Thistle drive 15 London, UK				
Other Address					
Languages					
Created By	<a href="#">Nick Galea</a> , 4/27/2009 7:22 AM				
Last Modified By	<a href="#">Nick Galea</a> , 4/27/2009 7:22 AM				
Description					

[Edit](#) [Delete](#) [Clone](#) [Request Update](#)

Щелкните по ссылке, чтобы просмотреть или создать контакт



Software based PBX for Windows®

- Модуль 3CX CRM интеграции включен в инсталляцию ПО 3CX Assistant
- В процессе инсталляции 3CX Assistant укажите с какой CRM требуется интеграция
- Загрузить ПО 3CX Assistant можно по ссылке [http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup\\_71.exe](http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup_71.exe)





- **Россия**

Компания ICE Partners

Адрес: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, 53, стр. 5

Телефон: +7 499 940 4714

E-mail: [sales@icepartners.ru](mailto:sales@icepartners.ru)

[www.icepartners.ru](http://www.icepartners.ru)

- **Украина**

Представительство ЗСХ в Украине

Адрес: 49027, г. Днепропетровск, ул. Дзержинского, 24

Телефон: +380 56 7265545

E-mail:

[admin@3cx.com](mailto:admin@3cx.com)

[www.3cx.com.ua](http://www.3cx.com.ua)





# breakfree

*with a Windows IP PBX*  
3CX Phone System

**Благодарю за внимание!**



Software based PBX for Windows®