

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 возможностию CRM интеграции гораздо лучше продается**



- **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 main pane displays a list of contacts. The contact 'Stanfield, Maggie' is selected, and a context menu is open over her card. The menu items are: 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 with a mouse cursor. A dark speech bubble with white text points to this option, containing the Russian instruction: '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

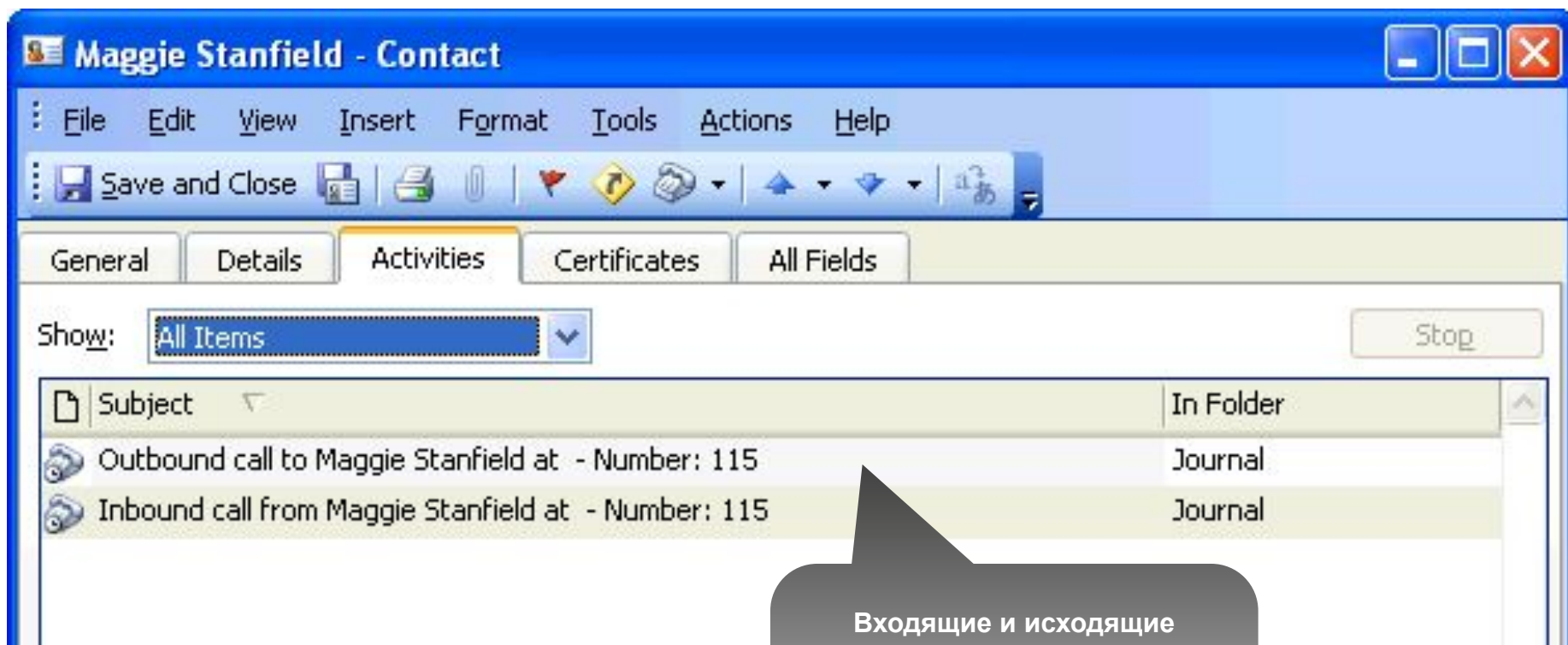
Business: 115
E-mail: info@3cx.

- 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



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...	

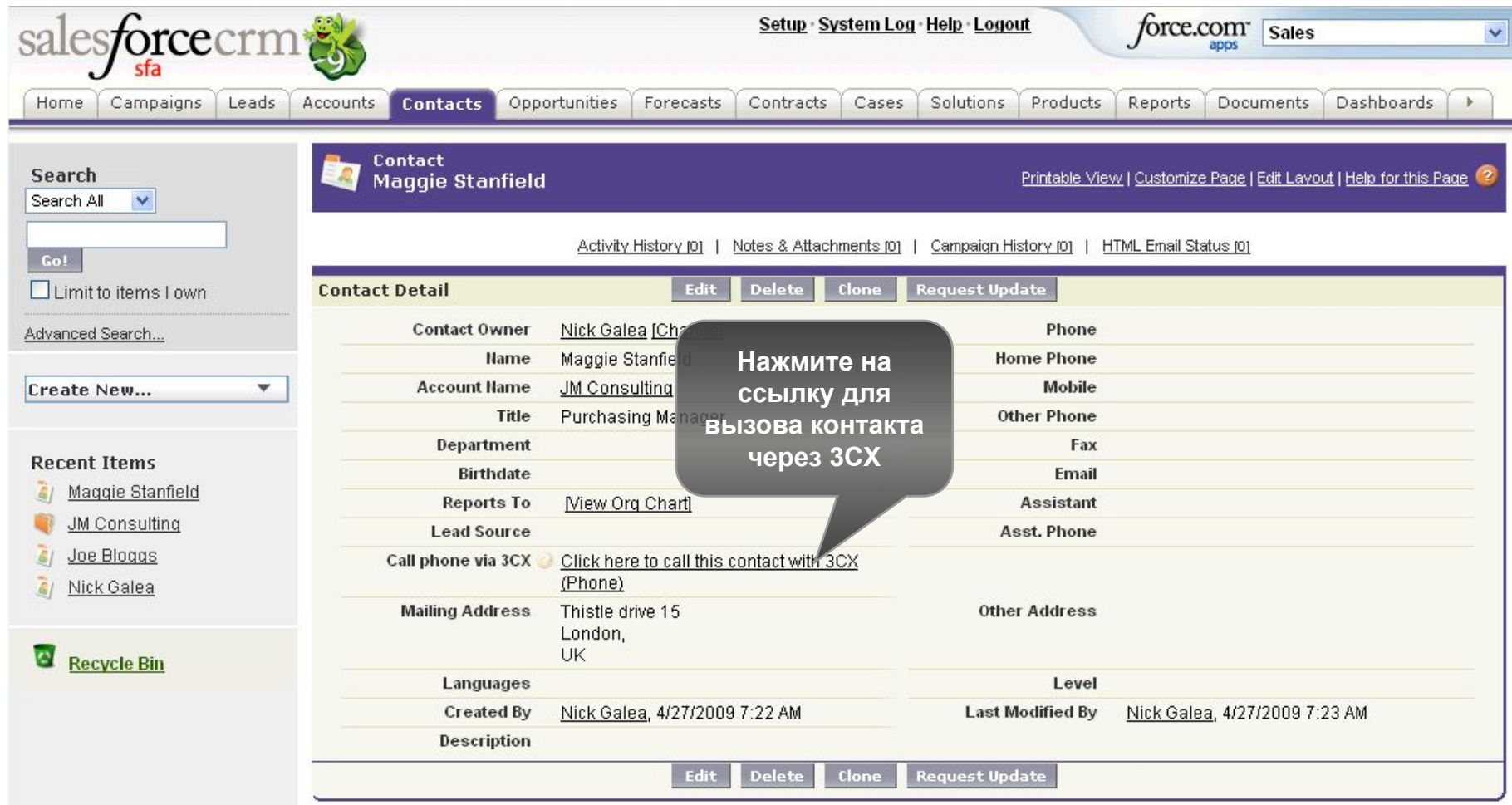
Addresses

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 record for Maggie Stanfield, including fields for Name, Account Name, Title, Department, Birthdate, Reports To, Lead Source, Mailing Address, Languages, Created By, and Description. A callout bubble points to a link labeled 'Click here to call this contact with 3CX (Phone)'. The right sidebar shows contact details like Phone, Home Phone, Mobile, Other Phone, Fax, Email, Assistant, and Asst. Phone.

Нажмите на ссылку для вызова контакта через 3CX

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					



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](#)

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

[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
Edit Del	Inbound call from number 115		✓	4/27/2009	Nick Galea	4/27/2009 8:01 AM
Edit Del	Outbound call to number 115		✓	4/27/2009	Nick Galea	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

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	Nick Galea [Change]				
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				
Other Address					
Languages					
Created By	Nick Galea, 4/27/2009 7:22 AM				
Last Modified By	Nick Galea, 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



- **Россия**

Компания ICE Partners

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

Телефон: +7 499 940 4714

E-mail: sales@icepartners.ru

www.icepartners.ru

- **Украина**

Представительство ЗСХ в Украине

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

Телефон: +380 56 7265545

E-mail:

admin@3cx.com

www.3cx.com.ua





breakfree

with a Windows IP PBX
3CX Phone System

Благодарю за внимание!



Software based PBX for Windows®