

02 сентября 2010

## **«КОРУС Консалтинг» открывает единое IT-окно для обслуживания клиентов**

***Системный интегратор продвигает на рынок продукт для создания «единого окна» отделов продаж и обслуживания клиентов – Microsoft Customer Care Accelerator (CCA).***

Microsoft Customer Care Accelerator (CCA) – решение, позволяющее интегрировать различные приложения и объединять их в единый интерфейс рабочей области сотрудника. Продукт был разработан корпорацией Microsoft для крупных колл-центров и компаний с выделенными отделами поддержки и обслуживания клиентов и ранее носил название Microsoft Customer Care Framework (CCF). Основными задачами при внедрении является сокращение времени ожидания клиента на линии и получение клиентом максимума информации и поддержки при первом звонке – без дополнительных переключений на разных сотрудников.

CCA позволяет специалисту колл-центра или отдела обслуживания оперативно, из «одного окна», работать с несколькими доступными ему приложениями сразу – непосредственно с CRM-системой, биллингом, электронными таблицами, главной информационной системой предприятия, базой знаний и любыми другими корпоративными системами. Благодаря CCA все эти приложения работают из одного интерфейса – что существенно



повышает скорость обработки инцидентов.

Компании, уже внедрившие у себя решение, отмечают сокращение времени, которое менеджер тратит на поиск информации в процессе общения с клиентом, до 10 секунд, рост количества первичных и повторных продаж, снижение стоимости обслуживания клиентов в сервисной службе или колл-центре. Кроме того, ускоряется обработка клиентских заявок, обмен данными между отделами и внутренними системами предприятия.

«Первоначально на Западе решение внедрялось на предприятиях, обслуживающих большое количество индивидуальных клиентов одновременно – в телекоммуникационных компаниях, банках, учреждениях здравоохранения, страховых компаниях», - рассказывает директор департамента CRM «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова. - «Однако постепенно стало очевидно, что такой продукт необходим и удобен везде, где менеджер ведет работу сразу в нескольких приложениях. Так, например, специалист по продажам работает сразу с маркетинговыми материалами, прайс-листами, информационной системой предприятия, в которой, например, выписывает счета, с CRM-системой, куда вносятся контакты клиентов, отгрузки и другая информация. Интеграция всех этих источников данных с помощью «единого окна» позволяет увеличить скорость работы менеджера по продажам в разы, следовательно, один человек может обслужить большее количество клиентов».

Для колл-центров особенно важно, что ССА обеспечивает интеграцию с телефонией компании. Если поступает входящий звонок с номера, занесенного в CRM-систему, ССА анализирует эту запись и направляет звонок

на номер нужного отдела или специалиста.

Руководители отделов продаж или обслуживания смогут отслеживать статистику работы операторов, эффективность работы менеджеров, динамику их деятельности – в модуле встроены необходимые отчеты. Работу с ССА оценит и ИТ-отдел предприятия. Помимо очевидных преимуществ, Customer Care Accelerator помогает обеспечить информационную безопасность: модуль является единой точкой входа менеджера во все приложения сразу. Таким образом, сотрудник должен хранить в памяти одни идентификационные данные, а не десяток разных.

Microsoft Customer Care Accelerator можно использовать в виде бесплатного дополнения к Microsoft Dynamics CRM - системе управления продажами и маркетингом. Также можно приобрести продукт отдельно. “КОРУС Консалтинг” осуществляет полный цикл работ по внедрению модуля, интеграции с необходимыми корпоративными приложениями и обучению сотрудников.

[Читайте больше о Microsoft Customer Care Accelerator](#)