

27 августа 2020

«КОРУС Консалтинг» расширил возможности Microsoft Dynamics 365 в Wärtsilä Digital Technologies с помощью KORUS CRM | Messengers

ГК «КОРУС Консалтинг» расширила функциональность CRM-системы на базе Microsoft Dynamics 365 в компании Wärtsilä Digital Technologies, поставщике оборудования и программного обеспечения для судоходства (входит в состав технологической группы Wärtsilä) с помощью модуля KORUS CRM | Messengers. Теперь экипажи кораблей могут оперативно консультироваться со службой поддержки компании через популярные мессенджеры и социальные сети: WhatsApp, Viber, Telegram и Facebook Messengers.

Во время рейса у экипажей кораблей может возникнуть необходимость связаться с берегом, чтобы задать вопрос или получить консультацию. Вместо дорогой спутниковой связи использовался WhatsApp: пользователь отправлял сообщение, а специалисты службы поддержки «Вяртсиля Цифровые Технологии» отвечали с одного офисного мобильного телефона. Далее информация от пользователей вручную переносилась в CRM-систему. Для оптимизации процесса «Вяртсиля Цифровые Технологии» решила интегрировать мессенджеры с [Microsoft Dynamics 365](#) с помощью готовых



сервисов KORUS CRM | Messengers и [KORUS CRM | Notify](#), разработанных ГК «КОРУС Консалтинг».

Специалисты «КОРУС Консалтинг» внедрили ИТ-решения, интегрировали их с CRM на базе Microsoft Dynamics 365 и адаптировали под специфику заказчика: перевели сервисы на английский язык, разработали схемы маршрутизации. Теперь все коммуникации автоматически сохраняются в CRM-системе, а звонки через мессенджеры переадресуются на телефон. Благодаря готовому решению KORUS CRM | Messengers сотрудники «Вяртсиля Цифровые Технологии» ведут общение с экипажами кораблей в едином окне, что позволяет быстро выстроить омниканальное взаимодействие для разрешения сложных ситуаций, упорядочить и упростить коммуникацию, а также просмотреть историю взаимодействия.

«С потребностью в интеграции Microsoft Dynamics 365 с WhatsApp мы столкнулись достаточно давно, но долго не могли найти подходящее решение. “КОРУС Консалтинг” очень вовремя помогли нам усовершенствовать коммуникацию задолго до начала пандемии, подготовив наш бизнес к испытанию кризисом, вызванным коронавирусом», – рассказывает **Андрей Новиков, старший CRM-специалист «Вяртсиля Цифровые Технологии»**.

«С ускорением цифровизации наличие современных каналов коммуникации становится конкурентным преимуществом. Одно внедрение ИТ-решения для взаимодействия между сотрудниками, клиентами и партнерами способно сильно повлиять на бизнес-процессы: ускорить их, упорядочить. Мы рады, что помогли “Вяртсиля Цифровые Технологии” создать новый канал

коммуникации еще до пандемии, существенно опередив тренды и, как оказалось, подготовив компанию к новой реальности. Это пример для остальных компаний: не стоит ждать кризиса, чтобы внедрять новые технологии – нужно отслеживать тенденции и вовремя подключать ИТ-сервисы, способные улучшить взаимоотношения с клиентами»,
– комментирует **Ольга Гурская, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**

Wärtsilä Digital Technologies – центр разработки компании Wärtsilä Voyage, мирового лидера в области создания решений для морского и военного флота, а также электронных навигационных карт. Является частью технологической группы Wärtsilä Corporation со штаб-квартирой в Хельсинки, Финляндия.