

08 апреля 2013

Service Desk от «КОРУС Консалтинг» зарегистрирован в Microsoft

Корпорация Microsoft зарегистрировала решение для автоматизации работы с обращениями клиентов (Service Desk), разработанное группой компаний «КОРУС Консалтинг».

«Это первое горизонтальное решение, разработанное нами на базе Microsoft CRM. Мы планируем его активно продвигать сразу в нескольких отраслях, таких как логистика, банковская отрасль, финансовые услуги, в том числе лизинг и страхование, дистрибуция и профессиональные услуги. Уже есть первые продажи решения, и его регистрация в Microsoft будет способствовать более активному распространению продукта на рынке», - отмечает руководитель департамента CRM группы компаний «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова.

Процедура регистрации включает в себя несколько этапов, в том числе разработку карты маркетингового позиционирования, предоставление вендору плана по продвижению решения, демонстрацию решения техническим экспертам Microsoft.

Компания, прошедшая официальную регистрацию своей разработки в Microsoft, получает права на интеллектуальную собственность, а также дополнительную поддержку вендора в отношении продаж и продвижения



продукта. Так, ГК «КОРУС Консалтинг» получила возможность разместить информацию о зарегистрированном решении на специализированных информационных ресурсах Microsoft и распространять решение через глобальную партнерскую сеть.

В ближайшее время ГК «КОРУС Консалтинг» планирует провести ряд веб-семинаров, посвященных демонстрации решения. Дополнительную информацию можно найти на [сайте компании](#)

Справка о решении

Решение ГК «КОРУС Консалтинг» на платформе Microsoft Dynamics CRM по автоматизации службы работы с обращениями клиентов позволяет не просто идентифицировать клиента и создавать обращения в системе: созданные обращения автоматически распределяются между операторами, в том числе с учетом уровня их квалификации. Система позволяет поддерживать несколько очередей обращений, ранжировать заявки в зависимости от темы и категории срочности, отправлять клиентам автоматические уведомления о текущем статусе заявки и формировать отчеты по поступившим и обработанным обращениям.

Решение представляет собой единую базу знаний, комплексный инструмент для анализа данных по продажам, сервису и маркетингу, имеет набор готовых отчетов по основным процессам обслуживания клиентов. Помимо функционального удобства, решение имеет ряд технических преимуществ: оно легко интегрируется с другими системами, имеет широкие возможности адаптации под требования заказчика. Администраторы решения со стороны заказчика могут самостоятельно, без помощи технической поддержки ИТ-



интегратора, внести в систему требуемые изменения или настроить бизнес-процессы.

