

05 апреля 2018

В «КОРУС Консалтинг» используют чат-бота для работы с CRM через Telegram

Наш эксперт Дмитрий Смирнов рассказал об новом уникальном инструменте для бизнеса KORUS CRM – чат-боте в мессенджере Telegram, интегрированном с CRM-системой.

Группа компаний «КОРУС Консалтинг», российский системный интегратор, входящий в ТОП 50 крупнейших ИТ-компаний страны, и один из ведущих партнеров Microsoft Dynamics по внедрению CRM-систем на российском рынке, использует чат-бот для работы с CRM-системой. Динамичный рост компании и появление новых сотрудников, постоянно работающих «на выезде» или регулярно встречающихся с клиентами, требовали внедрения инструмента, который позволит без дополнительного ПО прямо в мобильном телефоне быстро и удобно работать с используемой в «КОРУС Консалтинг» CRM-системой на платформе Microsoft Dynamics.

Так как на рынке подобных решений не оказалось, компания, являясь одним из самых сильных партнеров Microsoft по направлению CRM, разработала чат-бота и интегрировала его с мессенджером Telegram. Новый инструмент, получивший название KORUS CRM, помогает менеджерам искать и создавать новые контакты в CRM-системе, получать напоминания, вносить отчеты о встречах, а руководителям - контролировать открытые сделки и выполнение задач сотрудниками.

Чат-бот стал в компании новым удобным каналом по работе с CRM-системой, который не требует особых навыков или большого времени, чтобы получить и внести важную для пользователя информацию. Привычный интерфейс мессенджера Telegram позволил максимально ускорить адаптацию сотрудников к новому решению.

«Все, что необходимо пользователю – это установить чат-бот в мессенджере Telegram, после чего он будет отображаться в списке чатов. Открыв чат, сотрудник отвечает на простые вопросы, а бот сам проводит идентификацию в системе в соответствии с установленными правами доступа. Дальше при помощи специальных команд, можно спрашивать бота о том, что необходимо узнать, а он находит эти данные в системе и выводит в чат», — рассказывает о новом инструменте **Дмитрий Смирнов, директор по консалтингу департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**

Посредством простых команд с помощью чат-бота любой сотрудник «КОРУС Консалтинг» может, например, мгновенно вводить новые контакты и сделки в CRM из телефонной книги своего смартфона. Помимо этого, чат-бот может быстро создавать встречи или задачи, искать необходимую информацию по возможным сделкам, организациям и контактам, отправлять уведомления пользователям об основных событиях в CRM, а также отображать диаграммы и графики на основании информации из системы.

В числе функциональных возможностей KORUS CRM чат-бота, используемых сотрудниками интегратора:

- Поиск необходимой информации по возможным сделкам, организациям и контактам.

- Создание новых записей по основным объектам процесса продажи (контакт, организация, интерес, возможная сделка).
- Быстрое создание действия: встреча и задача.
- Отправка уведомления пользователям об основных событиях в CRM-системе.
- Отображение в чате диаграмм и графиков на основании информации из системы.

Разработанный командой «КОРУС Консалтинг» чат-бот могут использовать и другие компании: решение работает с Microsoft Dynamics 365 и Microsoft Dynamics CRM во всех клиентах Telegram для разных операционных систем (iOS, Android и пр.) даже на самых простых смартфонах, а также в Telegram Desktop.

При разработке KORUS CRM чат-бота особое внимание было уделено управлению доступом: авторизация каждого сотрудника происходит по номеру мобильного телефона, заведенного в CRM-системе, что полностью исключает возможность подключения пользователей, не имеющих прав доступа к системе. Кроме того, после авторизации все операции по поиску, просмотру и созданию записей и отчетов выполняются в соответствии с установленными индивидуальными правами доступа, настроенными в CRM.

Благодаря новому инструменту сотрудники компании получили моментальный доступ к информации: теперь, не заходя в CRM, можно не только контролировать открытые сделки, выполнение задач менеджерами, искать и создавать новые контакты, получать напоминания и отчеты по

продажам, но и за пару секунд получить любой отчет из CRM-системы в Telegram в соответствии с настроенными правами.

Простая и удобная работа с информацией в CRM через чат-бот помогла компании «КОРУС Консалтинг» не терять ни одного нового обращения и следить за качеством их обработки. Сейчас процесс работы с новыми запросами стал гораздо проще и быстрее.

«В результате наши менеджеры научились быстро заносить и уточнять информацию, а руководители получили удобный инструмент для ежедневного контроля продаж. Таким образом, мы свели к минимуму риск пропустить важную встречу, звонок или обращение», — подвел итоги внедрения нового инструмента **Дмитрий Смирнов**.

Источник: портал «Практика CRM»