

21 июля 2016

«КОРУС Консалтинг» завершил проект внедрения Microsoft Dynamics CRM в НРД

ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировала процессы взаимоотношений с клиентами на базе Microsoft Dynamics CRM в Национальном расчетном депозитарии (НРД).

Перед ГК «КОРУС Консалтинг» стояла задача разработать инструмент, который сможет улучшить качество сервиса клиентов – юридических лиц, повысить оперативность обработки обращений, унифицировать процесс обслуживания и принятия решений, а также упростить работу специалистов НРД с информацией и документами клиентов. В качестве платформы была выбрана система Microsoft Dynamics CRM, которая обладает развитой функциональностью и максимально соответствует требованиям надежности решения.

В рамках проекта специалистами «КОРУС Консалтинг» было создано единое централизованное хранилище информации о клиентах и контактах, настроен интерфейс профиля клиента – карточка клиента, связанные контактные лица и ведущиеся активности. Были автоматизированы процессы, связанные с планированием и проведением «комитетов» – встреч представителей компании с клиентом. Кроме того, была разработана функциональность обработки входящих и исходящих звонков в связке с АТС на базе системы телефонии Asterisk, включая обеспечение доступа к единому профилю клиента, куда подгружаются данные из других систем – КБД, OmniTracker,



системы биллинга, а также системы аналитической отчётности [QlikView](#).

Особенностью проекта является интеграция [Microsoft Dynamics CRM](#) с уже существующими в компании системами через корпоративную шину данных Oracle Service Bus. Для этих целей в рамках проекта были разработаны специальные адаптеры, позволяющие осуществить интеграцию.

«Специалистами “КОРУС Консалтинг” была проведена большая работа. Мы надеемся, что предложенное нами CRM-решение будет способствовать повышению эффективности бизнес-процессов НРД, связанных с обслуживанием клиентов», – комментирует **Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».**