# CRM для колл центра

Систематизировать работу с клиентами, повысить качество обслуживания, объединить IP-телефонию, автоматизировать рабочие процессы поможет облачная CRM система для колл центра.

CRM для call центра – это система, предназначенная для настройки обратной связи с клиентом и предоставления высококачественного сервиса. Механизмы управления и взаимодействия основаны на решениях VoIPTime Contact Center. Пакет программ интегрируется с внешними бизнес-системами и всеми компонентами CRM для call центра.

## CRM для контакт центра

VoIPTime Contact Center – это удобнейший инструмент, с помощью которого можно регистрировать и обрабатывать сведения, системные обращения, также управлять информационной базой с клиентскими данными. Функциональные возможности СРМ для колл центра заключаются в хранении, защите и систематизации сведений о клиентах. В системе отображается количество и время обращений, записываются разговоры.

Высокопроизводительные программы СРМ для колл центров от производителя VoIPTime направлены на объединение клиентского обращения по коммуникационным каналам. Отслеживаются любые взаимодействия, от звонков и месседжей до веб-чата и обращений через формы для обратной связи. Все они соединяются в единую рабочую среду – CRM колл центр. Таким образом, облачные CRM системы помогают организовывать процессы техобслуживания клиентов. Для удобства оператора присутствует единое окно, позволяющее ускорить поиск информации о клиенте.

## Возможности CRM системы

### Гибкая настройка карточки клиента в СРМ

* **Выбор полей карты клиента**. Оператор, пользующийся CRM для колл центра, может выбирать поля карточки клиента. Он добавляет необходимое количество граф требуемого типа, заносит их в клиентскую карту, определяя характеристики изменения и отображения. Помимо этого, информацию о клиенте можно перенести, используя XLS-файлы, API-интеграцию СРМ для колл центров.
* **Отображение полей по доступности**. CRM колл центра предназначена для визуализации заданных карточных полей, к которым имеют доступ доверенные пользователи. Это обеспечивает безопасность информации.
* **Сокрытие контактов**. Также менеджеры с помощью CRM для колл центра могут скрывать контактную информацию по клиентам. Такая функция полезна, если необходимо уменьшить форму заполнения и быстро найти интересующие данные – телефонный номер, адрес регистрации и др. Также можно скрыть определенную информацию от торговых представителей, супервизоров, операторов и т. д. То есть CRM для call центров выступает в качестве инструмента безопасности персональных данных.

### Создание карточки нового клиента в СРМ колл центра

Процесс создания карты автоматизирован в CRM для call центров. Позвонивший в фирму клиент автоматически вносится в базу данных и обзаводится карточкой. Дополнительная информация вводится оператором. А детали разговора или чата записываются в базу СРМ для колл центра. Сохраненные сведения отображаются при последующем обращении в CRM для колл центров.

### Автооткрытие в СРМ клиентской карточки

При повторных обращениях клиента в фирму облачной CRM системой открывается карта клиента, где сохраняется информация о нем. Здесь же оператор может увидеть общую историю посещений, покупок, обращений через CRM для колл центров. Это ускоряет идентификацию клиента CRM для call центра, уменьшает время обработки обращения.

### Настройка фильтров

VoIPTime Contact Center предназначена для создания фильтров, предусматривающих создание удобных комбинаций полей карты клиента и внешних информационных баз, а также CRM для call центров. Результат – оперативная фильтрация клиентского сегмента с учетом введенных параметров.

### Создание черного списка

Далеко не всегда сотрудничество бывает успешным. Если в базе клиентов появились нежелательные абоненты, CRM для колл центра поможет отправить их в черный список. Для оповещения таких абонентов используются персональные IVR сообщения. Оператор, отвечающий за добавление и удаление клиентов, прослушивание звонков, может определить необходимость добавления в черный список телемаркетинга облачной CRM системы.

## Функционал СРМ для колл центров

### API-интеграция

Интеграция системной информации предприятий малого, среднего и крупного бизнеса в колл-центры позволяет регулярно пополнять клиентскую базу, удалять неактивных абонентов, создавая список «живых» клиентов. В этом помогает программа от производителя софта VoIPTime. Она обрабатывает информацию из систем СРМ для колл центра. Все действия производятся в режиме реального времени. Как результат – пополнение информационной базы исключительно актуальными данными. При необходимости новая информация об абоненте передается в филиалы, внешние системы CRM колл центр, ERP, Helpdesk.

### Настройка перезвонов

CRM для колл центра помогает планировать перезвон клиенту, который оставил заявку на информационную поддержку и консультацию в нерабочее время. Эта возможность программы представляет собой функцию набора клиента. Создание перезвона выполняется в момент совершения текущего вызова оператором. Тип перезвона устанавливается вручную. Задача выполняется CRM для call центров в заданное время. Во время автоматического перезвона клиент соединяется со свободным консультантом, продавцом, оператором.

### Предоставление отчетов по работникам

Понять, насколько эффективна работа CRM для колл центров, оценить качество обслуживания оператором поможет специальная функция для создания отчетности по сотрудникам. Специальный модуль системы СРМ для колл центров подсчитывает число обработанных оператором обращений, отображает время нахождения в рабочих статусах, отслеживает загруженность работника. Для этого активируется программное обеспечение по созданию отчетов VoIPTime Contact Center.

Облачная CRM система предусматривает запись диалогов между оператором и клиентом. Это помогает анализировать качество обслуживания, выявлять своевременно проблемы и решать спорные ситуации. Полученная информация используется для создания высокоэффективных диалоговых сценариев.