

# Microsoft Dynamics CRM a kontaktní centrum

## Případová studie

### Řešení

Cílem projektu byla implementace Microsoft Dynamics CRM (včetně aplikací řady Pro rozšiřujících funkcionalitu systému), jeho vhodná konfigurace a napojení na kontaktní centrum.

Za přístupové body do Microsoft Dynamics CRM byly zvoleny internetový prohlížeč a Outlook klient – přes něj může přistupovat několik uživatelů v rámci jedné pracovní stanice (varianta Desktop), nebo pouze jediný uživatel (varianta Laptop).

Jako součást CRM řešení byla nasazena i aplikace ProCRM, která uživatelům automaticky nabízí zobrazení odpovídající zákaznické karty (podle telefonního čísla právě volajícího zákazníka). Tato aplikace úspěšně prošla testy společnosti Microsoft a splňuje náročná kritéria pro doplňky Microsoft Dynamics CRM.

V rámci CRM systému byly vytvořeny různé role uživatelů s rozdílnými oprávněními: Projektový manažer, Asistentka, Manažer CRM a Administrátor. Uživatelé mohou (v závislosti na stupni oprávnění) zobrazovat, vkládat, měnit či importovat data do CRM. Rovněž lze vytvářet kampaně, pořizovat reporty a statistiky a měnit názvy entit v rámci systému (například Obchodní vztah je v tomto případě Partner). Navíc je možné rozšířit formuláře o další pole hodnoty (číselníku).

Implementovaný CRM systém byl nastaven tak, aby v něm byla automaticky obsažena i e-mailová korespondence s klienty (stejně jako telefonáty).

Díky kontaktnímu centru lze rozhodovat o tom, kam budou směřována příchozí volání – například: vždy na službu infolinky, na manažera (pokud je v kanceláři) a podobně. Směrování hovorů zajišťuje modul ProACD, který běží na serveru a není závislý na připojení klientů. Variant vytváření pravidel pro směrování je celá řada a berou v potaz jak role uživatelů, tak i fakt, že manažeři mohou určitou část pracovní doby trávit mimo kancelář (směrování na mobilní telefony).

Při všech odchozích voláních z kanceláře se jako číslo volajícího zobrazuje stále stejné číslo. Veškeré příchozí i odchozí hovory jsou navíc nahrávány.

Při projektu pro regionální radu byla rovněž instalována aplikace ProCaller, která umožňuje obsluhovat telefonní hovory přímo z počítače. Navíc nabízí přístup k osobním nahrávkám hovorů, dovoluje sledovat zmeškané hovory, poskytuje možnost dohledů a pomáhá okamžitě identifikovat volajícího.

Co se týče hardwarové části projektu, byla regionální radě předána telefonní ústředna NeXspan 4.2, telefonní přístroje řady Astra i740 a nahrávací zařízení Vidi Recorder.

### Situace

Regionální rada, jakožto řídicí orgán Regionálního operačního programu NUTS 2 Moravskoslezsko (období 2007-2013), buduje informační systém pro řízení vztahů s partnery (CRM) a telefonické kontaktní centrum (které splňuje zákonné podmínky pro nahrávání hovorů). Navržené řešení má minimalizovat počet případů, kdy jsou partneři rady opomenuti, přinést větší komfort do rutinní práce s telefonáty a přispět ke spokojenosti občanů s prací rady.



## Případová studie

### Přínosy

Díky implementaci Microsoft Dynamics CRM a kontaktního centra bylo vytvořeno ucelené řešení, které pomáhá zaměstnancům regionální rady při každodenní komunikaci (telefonické, e-mailové a další) s partnery.

Všechna data k případům (a historie komunikace) jsou shromážděna na jednom dobře přístupném místě – nestane se tak, že by některé žádosti či dotazy byly opomenuty.

Kontaktní centrum usnadňuje vyřizování telefonické komunikace a pomáhá naplnit zákonnou povinnost nahrávání hovorů (ve sféře tohoto zákazníka).

### Profil zákazníka

Regionální rada regionu soudržnosti Moravskoslezsko je instituce, která podporuje rozvoj v regionu Moravskoslezsko. Tato rada je řídicím orgánem Regionálního operačního programu NUTS 2 Moravskoslezsko pro období 2007-2013.

### Profil dodavatele

Atlantis software je česká společnost, která působí v oblasti IT a telekomunikací. Kromě produktů nabízí svým zákazníkům služby související s procesem nasazování nového systému a návazné činnosti: analýzu stávajícího stavu, návrh nového řešení, implementace řešení a servisní služby. Atlantis software je certifikovaným partnerem společnosti Microsoft.

