

Проект:

Автоматизация центра лояльности клиентов для одного из крупнейших европейских автопроизводителей

Заказчик:



Агентство прямых коммуникаций «ДМ Базис»
(www.dmbasis.ru)

Решение: Softlogic.CallCenter, Softlogic.CRM, платформа Softlogic.Archimedes, АТС Asterisk.

Цель проекта: создать интегрированную платформу для автоматизации бизнес процессов, связанных с поддержкой лояльности клиентов, проведение телемаркетинговых акций, автоматизацией работы операторов call center.

Сроки проекта: проект разбит на несколько больших этапов, основной функционал системы был реализован в течение 2 месяцев.

Результат: Создана интегрированная платформа для работы операторов контакт центра (Softlogic.CallCenter + Softlogic.CRM + Softlogic.Archimedes + программная АТС Asterisk).

В результате была автоматизирована сквозная работа операторов колл центра.

Реализованный функционал позволяет:

- Производить квалификацию входящих и исходящих звонков по настроенным сценариям;
- Вести клиентскую базу и отслеживать историю обращения клиентов;
- Гибко управлять листами ожидания и задачами;
- Производить настройку брифов и опросных листов;
- Производить автоматический обзвон клиентской базы и опросы;
- Выгружать преднастроенные отчеты;

Кроме этого платформа имеет открытые интерфейсы для быстрой адаптации под различные задачи маркетинговых проектов. Внедрив это решение, агентство ДМ Базис получило технологическую платформу, которая позволяет легко адаптировать работу операторов под задачи каждого маркетингового проекта, под требования различных клиентов.

«В силу специфики маркетинговых услуг, предоставляемых компанией ДМ Базис, для нас было важно выбрать решение, которое позволяло бы быстро подстраивать функционал системы под потребности наших клиентов и каждого отдельного проекта», - Мария Кондрашова, руководитель проектов ДМ Базис CRM;

«Решения и технологии компании Softlogic обеспечивают серьезное конкурентное преимущество, как нам, так и нашим клиентам» - говорит Климентьев Кирилл, директор ДМ Базис CRM.