

Effektiviser og automatiser kommunikationen mellem call-centeret og Microsoft Dynamics CRM

Cenvation og Herobase har i samarbejde udviklet CRM - Herobase Connectoren, som hjælper organisationer og virksomheder med at effektivisere og automatisere kommunikation mellem et eller flere in-house eller outsourcete call-centre og Microsoft CRM. Produktet har eksempelvis hjulpet Dansk Flygtningehjælp med at koordinere Landsindsamlingen 2017.

Har I en eller flere personer internt eller eksternt, som ringer til nye eller eksisterende kunder for at generere nysalg eller krydssalg? Har I udfordringer med at kunne følge op på status for kampagnerne eller mangler I historiske data omkring, hvem der er blevet ringet til hvornår og hvordan, det er gået? Cenvation og Herobase har i samarbejde udviklet et produkt, som synkroniserer data mellem Microsoft CRM og Herobase. På den måde kan man både se resultatet af et opkald i CRM og/eller oprette produkter/aftaler på personen i CRM i samme overførsel.

Funktionalitet i CRM - Herobase Connectoren

- Oprettelse af telefonopkald i Herobase direkte fra CRM, som organisationernes phonere kan bruge til opkald.
- Konfigurerbar og dynamisk opsætning af, hvilke data, der skal overføres til Herobase – eksempelvis fra kontakter og telefonopkald.
- Understøttelse af funktionaliteten til at hente data på ikke-standard entiteter i CRM.
- Opdatering af resultatet for telefonopkaldet i CRM, når phonerne har markeret resultatet af opkaldet i Herobase.
- Mulighed for at udvide produktet, så det overfører forretningsspecifikke og historiske data til Herobase fra CRM.
- Mulighed for at oprette eksempelvis aftaler og produkter i CRM ved overførsel af resultatet fra Herobase til CRM.
- Understøttelse af både statiske og dynamiske marketingslister.
- Understøttelse af flere call-centre.
- Log med resultatet for overførsler direkte i CRM.

Hvordan bruger Dansk Flygtningehjælp produktet?

Landsindsamlingen hos Dansk Flygtningehjælp foretages ved hjælp af en række indsamlere, som går rundt med en indsamlingsbøsse. Inden indsamlingen ringer Dansk Flygtningehjælp til indsamlerne med det formål at sikre så mange indsamlere på dagen som overhovedet muligt. Denne opgave har Cenvation og Herobase hjulpet Dansk Flygtningehjælp med at koordinere.

Hvordan kommer vi i gang?

- I skal have Microsoft Dynamics CRM 2011 On Premise eller en senere version installeret. Læs om opgradering her: [Opgrader Microsoft Dynamics CRM](#)
- I skal have adgang til Herobase.
- IT skal åbne for port 2000 i firewallen, så Herobase kan kalde CRM.
- Cenvation installerer CRM - Herobase Connectoren på jeres CRM-server.
- Cenvation konfigurerer CRM - Herobase Connectoren ud fra hvilke data, der skal overføres til Herobase og hvilke, der skal sendes retur til CRM. Vi har en standardopsætning, som vi importerer for jer ved installation.

Overvejer I at skabe en bedre forbindelse mellem jeres call-center og CRM?

Hvis I overvejer at skabe en bedre forbindelse mellem jeres call-center og CRM og vil høre mere om jeres muligheder, er I meget velkommen til at kontakte Brian Steensgaard på tlf. 2282 7976 eller e-mail bs@cenvation.com.