

CASE**Opgradering af CRM og implementering af telefoni-integration**

Den medlemsejede non-profit organisation Koda og Cenvation indgik i foråret 2019 en samarbejdsaftale omkring vedligehold og videreudvikling af Kodas eksisterende Microsoft Dynamics løsning.

Arbejdet med Kodas systemer kan beskrives i 3 processer:

Opgradering til nyere version af CRM
EASYLink-integration
Telefoni-integration



© Copyright 2020 Cenvation. Alle rettigheder forbeholdes.

Elektronisk, mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse, oversættelse eller kopiering af dette dokument eller dele deraf er, uanset format, ikke tilladt uden forudgående skriftlig tilladelse fra Cenvation

Opgradering og EASYLink

Medicinen mod et standard Outlook-plugin



I forbindelse med aftalen omkring videreudvikling af Kodas Microsoft Dynamics CRM løsning blev opgaven, efter en god dialog, omdefinert til en opgradering til den nyeste version af Microsoft Dynamics 365 CRM. Med opgraderingen vil Koda opleve en optimering af nuværende og fremtidige arbejdsgange og processor.

En del af opgraderingen er en integration til Cenvations EASYLink.

EASYLink blev derved erstatningen for Kodas daværende Microsoft Dynamics Outlook-plugin.

Et plugin som Koda over tid havde oplevet som ustabil, og ønskede et passende alternativ til.

Her blev EASYLink medicinen mod den ustabile løsning.

Årsagen til at valget faldt på EASYLink var, at denne integration, udover at opfylde Kodas umiddelbare behov, gav mulighed for at tilpasse funktionalitet specifikt til Koda.

Hvad var Kodas behov i forbindelse med EASYLink integrationen?

- At kunne sporer e-mails fra Outlook.
- Mulighed for at lægge vedhæftede dokumenter direkte i dokumentarkiv.
- Filer kan omdøbes samt til og fra vælges i forbindelse med overførsel til CRM.
- Henvendelsestype kan registreres direkte i CRM fra EASYLink.
- Bedre statistik på modtagne e-mail.

Telefoni-integration

Kortere vej fra opkald til CRM

Der havde over længere tid været et ønske hos Koda om en integration som lavede automatiske opslag i CRM ved indkomne kald. Dette enten til medlemservice eller kundeservice.

Løsningen herpå blev en telefoni-integration til CRM.

Ved denne telefoni-integration vil Koda have opnået at få:

- Mulighed for at se navnet på kunden eller medlemmet som ringer ind - inden opkaldet besvares.
- Når opkaldet besvares åbnes medlemmets/kundens stamdata i CRM, således at Kodas medarbejder kan se de data der er registreret i forbindelse med tidligere samtaler.



Hvad opnår Koda ved denne integration?

- Opkaldet registreres efterfølgende automatisk i CRM.
- "Henvendelsesregistreringsvindue" åbnes automatisk og typen af opkald kan registreres.
- Bedre statistik over opkald fra medlemmer og kunder.

Alt i alt er der blevet kortere vej fra medarbejderens behandling af et opkald til registreringen af oplysninger i CRM.

En løsning som både er til gavn for Kodas medarbejdere i form af lettere arbejdsgange og for Kodas medlemmer/kunder for bedre service.



3 processer Levering og budget

Overvejer I at anskaffe et system til Medlems- eller kundehåndtering?

Overvejer I at anskaffe et medlemssystem eller kundestyringssystem baseret på en standardplatform og har I lyst til at høre mere om jeres muligheder, er I meget velkommen til at kontakte os på tlf. 22827976 eller e-mail bs@cenvation.com

Status på de 3 processor!

Opgraderingen og EASYLink integrationen blev leveret på blot 2 måneder og naturligvis inden for aftalt budget.

Telefoni-integrationen blev ligeledes testet, leveret og taget i brug indenfor den aftalte tid og aftalt budget.