

CASE

HerobaseLink

**Effektiviser og automatiser
kommunikationen mellem callcenteret
og Microsoft Dynamics CRM**



© 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

Vores samarbejde Med Herobase

Cenvation og Herobase har i samarbejde udviklet CRM - HerobaseLink, som hjælper organisationer/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 landsindsamlinger.



Hvad er jeres udfordringer

Har I en eller flere personer, internt eller eksternt, som ringer til kunder for at generere nysalg eller krydssalg? Har I udfordringer med at kunne følge op herpå eller mangler I historisk data herom.

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 - HerobaseLink

Effektivisering og automatisering

- 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 callcentre. 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?

- **Følg nedenstående punkter**
- **Eller kontakt os - vi står altid klar til at hjælpe**

Overvejer I at skabe en bedre forbindelse mellem jeres callcenter og CRM?

Overvejer I at skabe en bedre forbindelse mellem jeres callcenter og CRM og vil høre mere om jeres muligheder, er i meget velkommen til kontakte os på tlf. 22827976 eller e-mail bs@cenvation.com

For at komme i gang skal i...

- Have Microsoft Dynamics CRM 2011 On Premise eller en senere version installeret. Læs om opgraderinger her: [Opgrader Microsoft Dynamics CRM](#)
- Have adgang til Herobase. IT skal åbne for port 2000 i firewallen, så Herobase kan kalde CRM.

Og så sørger vi for resten...

- Cenvation installerer CRM – HerobaseLink på jeres CRM-server.
- Cenvation konfigurerer CRM - HerobaseLink 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

