

CRM СИСТЕМЫ: ИНТЕГРАЦИЯ СО СТОРОННИМИ СЕРВИСАМИ НА ПРИМЕРЕ CRM SALESFORCE И VOIP SKYPE

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Кандора Д. С.

Лашкевич Е. М. – магистр технических наук, ассистент

Рассмотрены возможности интеграции CRM-систем с системами VoIP телефонии. Это позволяет решить проблему неотвеченных звонков, и, как следствие, уменьшить потери клиентов.

На сегодняшний день CRM-системы активно используются для управления взаимоотношениями с клиентами. Данные системы актуальны для такого способа организации бизнеса, когда клиенты являются главным активом предприятия, а это значит, что взаимоотношения с ними составляют основную суть деятельности.

Основная цель работы с этими системами – выделить наиболее перспективных клиентов и удержать их – а значит, приумножить капитал компании. При описании CRM основной упор делается на слове автоматизация. Именно автоматизация, как основной инструмент CRM-систем, позволяет значительно ускорить обработку поступающей информации. Этот продукт используют, как правило, именно в тех отделах, работа которых направлена на общение с клиентами напрямую.

IP телефония представляет телефонную связь по протоколу IP и является приложением более общей технологии VoIP (voice over IP) для организации двустороннего общения [1]. К преимуществам VoIP относят:

- низкую стоимость
- качество и надёжность связи
- глобальный роуминг

Последнее преимущество и является главным достоинством совместного использования VoIP как средства общения с клиентами компаний, которые используют CRM. В первую очередь это позволяет сократить расходы на корпоративную связь.

Одной из наиболее популярных CRM систем сейчас является Salesforce.com. Данная платформа позволяет осуществлять работу со сторонними сервисами, делая управление ими более понятным. Одним из главных преимуществ такого программного обеспечения является сортировка и учёт информации, поступающей из разных источников.

Одним из таких источников может быть сторонняя VoIP система. В качестве такой системы был выбран сервис Twilio. Одной из причин выбора было то, что и Salesforce и Twilio являются облачными, а «облака» - это один из главных трендов в современном IT.

Основой предлагаемой интеграции CRM-системы Salesforce.com и сервиса VoIP телефонии Twilio ставилась библиотека API Twilio, язык разработки Apex, предоставляемый Salesforce.com и реализация паттерна «слушатель» на основе HTTP запросов. Система защищённой передачи информации осуществляется путём внедрения протокола OAuth 2.0, что позволяет предоставить временный или ограниченный доступ пользователям к определенному набору API методов.

Примером успешной интеграции является создание записи с информацией о звонке в Salesforce после поступления звонка в Twilio. Наличие базы записей о звонках открывает большой простор для действий аккаунт-менеджера, а именно: хранение списка всех звонков клиента в одном месте, создание напоминания перезвонить для пропущенных звонков, ведение анализа работы менеджеров по продажам на основании записи разговора.

Подобных готовых решений в свободном доступе нет, это обусловит востребованность данной интеграции.

Исследования показывают, что обычные звонки менеджеров по продажам обратно тем клиентам, которым не было возможности ответить, позволяют увеличить продажи до 30%. Автоматизация, как минимум, данного процесса может на такую же цифру увеличить доходы компании. Это и является перспективой внедрения моего решения в производство.

Список использованных источников:

1. Voice over IP. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://en.wikipedia.org/wiki/Voice_over_IP. – Дата доступа 05.02.2014.