

Tel.: 082 827 007
office@infoserv.eu
www.infoserv.eu

DAN electronic
SOFTWARE

InfoServ CRM:
Интегрирано решение за
Contact Center & CRM



InfoServ CRM

The fastest way to move your business forward...



InfoServ CRM Platform



Cloud Infrastructure

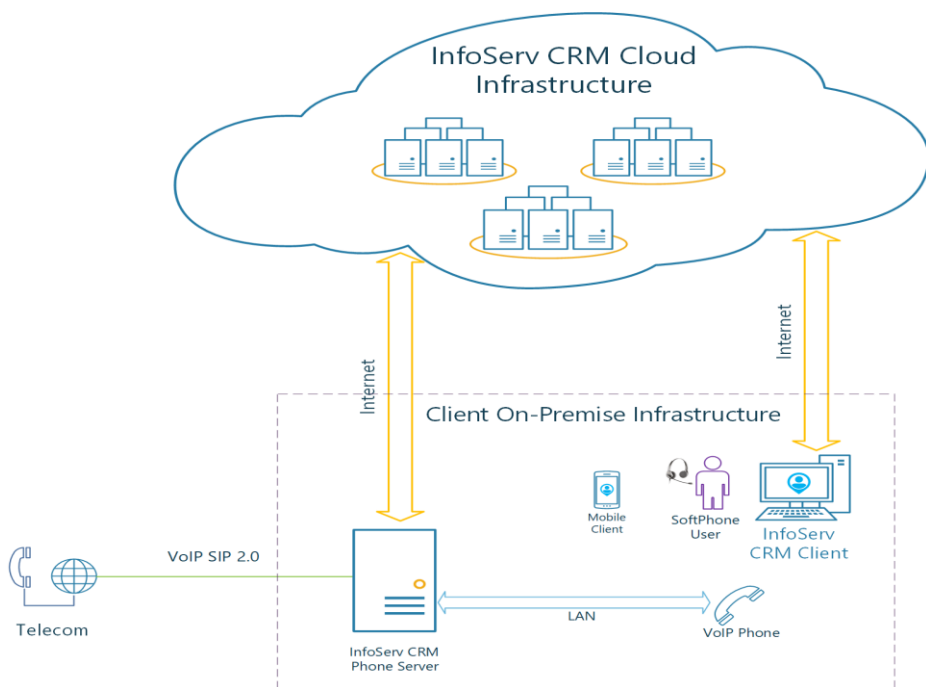
Защо облачното решение InfoServ CRM?

- Използваме MS Azure и данните не напускат Европейския съюз
- Икономии от мащаба
- Без допълнителни такси за update и поддръжка
- Минимални капиталови разходи
- Данъчни облекчения в сравнение с on-premise системи
- Разпределение на разходите във времето (Pay-as-you-go)

Easy Integration & Customization

InfoServ CRM разполага със стандартни възможности за индивидуализиране и интегриране с външни системи:

- Добавяне на полета с клиентски данни
- Индивидуално разработени форми и бланки
- Импорт и Експорт на клиентски данни
- Web & API интеграция
- Интегрирани IVR



InfoServ CRM за Contact Center



Със своята богата палитра от функционалности **InfoServ CRM** намира широко приложение за оптимизиране на дейностите на всеки Контактен Център.

Inbound Contact Center

InfoServ CRM осигурява навременното обслужване на голям брой заявки:

- Automatic Call Distribution (ACD)
- Skill-based routing
- Интегрирани IVR & Self-Service
- Автоматично извеждане на досие на клиента

Outbound Contact Center

Провеждане на изходящи кампании с InfoServ CRM е лесно и ефективно:

- Low-Cost Routing
- Телефонни кампании (Agentless Dialing)
- Сценарии за водене на разговори (Call Scripting)
- Е-мейл Кампании

Multichannel Communication

InfoServ CRM интегрира най-често използваните комуникационни канали:

- Телефон
- Е-мейл
- Web/Live Chat
- Web Forms
- Запис на проведената комуникация

Monitoring & Reporting

Безкомпромисност към качеството на клиентското обслужване с InfoServ CRM:

- Real-Time Monitoring
- Monitoring Dashboards
- Call Center Reporting
- Service Level, Abandoned and Missed Calls, Agents Availability, etc.

InfoServ CRM за Help Desk



Доброто клиентско обслужване е в основата на всеки успешен бизнес, а **InfoServ CRM** е средството, с което можете да постигнете висока степен на удовлетвореност и лоялност сред своите клиенти.

Customer Profile

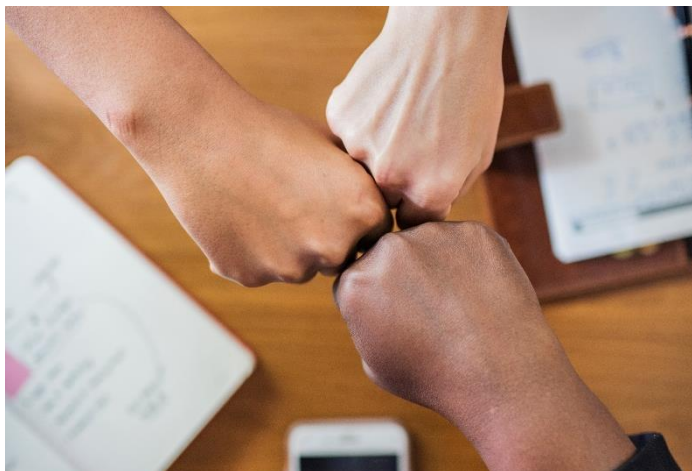
- 360° Клиентски профил
- История на комуникацията
- Интегриран Contact Center (телефон, е-мейл, web чат)
- Интеграция (Web & API integration) с външни системи

Ticket Management

- Ниво на обслужване (SLA) и използване на работно време
- Отговорността за разрешаване на тикет
- Проследяване на време за обработка
- Настройваеми статуси и тикет полета
- Knowledgebase (вътрешна FAQ система)

Time Management

- Calendars
- Reminders
- Task Management
- To-Do Lists
- Мобилно Приложение



InfoServ CRM за Sales Management



Ако сте убедени, че систематичния подход неизменно ще ви направи по-ефективни и продуктивни, то **InfoServ CRM** е точното средство за вашите търговски екипи.

Customizable Sales Process

Индивидуализиране на търговските процеси в InfoServ CRM:

- Работа с много търговски процеси едновременно
- Персонализиране на търговските процеси
- Конкуренти и участници в сделките
- 360° Клиентски профил

Leads and Opportunities

С InfoServ CRM превръщате Leads в Opportunities и в лоялни клиенти:

- Импорт на Leads
- Квалифициране на Leads в Opportunities
- Използване на Ценови листи
- Създаване на Оферти и Поръчки

Sales Reporting

С репортинг в InfoServ CRM оптимизирате търговските процеси и екипи:

- Фуния на продажбите
- Ефективност на търговските екипи
- Продължителност на търговския цикъл
- Силни и слаби страни на конкурентите

Time Management

Ефективно управлявайте на времето с InfoServ CRM чрез:

- Calendars & Reminders
- To-Do Lists & Task Management
- Интегриран Contact Center (телефон, е-мейл, web чат)
- Мобилно Приложение

InfoServ CRM: Contact Center & CRM



Защо Contact Center и CRM в едно?

- Единна база данни с клиенти
- История на контактите с клиенти
- Подредена бизнес комуникация
- Минимални усилия за въвеждане на данни
- По-добро клиентско обслужване
- По-висока ефективност на служителите