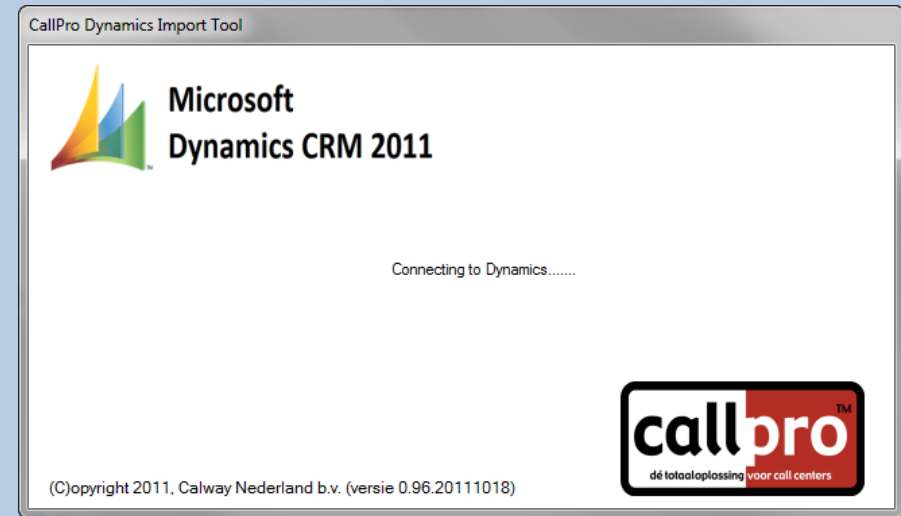


Koppeling Callpro

BEND en Calway hebben een standaard integratie ontwikkeld met de Call Center software van Callpro. Op basis van een klantcasus is een standaard integratie ontwikkeld, waarbij de beide softwaresystemen naadloos geïntegreerd zijn.

BEND is specialist in de implementatie van Microsoft Dynamics CRM (MS CRM) software) ter ondersteuning van relatiebeheer, verkoop en marketingprocessen. De standaard marketingfuncties van MS CRM bieden uitgebreide mogelijkheden voor het starten en uitvoeren van marketingcampagnes. Een onderdeel van een marketingcampagne is de telefonische benadering van een doelgroep. De software van Callpro is specifiek ontwikkeld voor werkzaamheden van een callcenter agent, die verantwoordelijk is voor de benadering van een (potentiële) klant.



Ontwikkeld vanuit de praktijk

De integratie met Callpro is ontwikkeld voor en uitvaartverzekeraar Nuvema uit Baarn. Bij Nuvema worden dagelijks duizenden potentiële klanten benaderd door het call center. De marketingcampagnes bij Nuvema worden opgezet en “aangestuurd” vanuit MS CRM. De koppeling met Callpro zorgt ervoor dat er automatisch belactiviteiten worden klaargezet binnen de Callpro applicatie. Binnen de Callpro applicatie wordt een belscript doorlopen en de resultaten van een telefoongesprek worden vervolgens teruggekoppeld naar MS CRM. Voor Nuvema betekent dit, dat verschillende doelgroepen steeds meer op maat benaderd en bediend kunnen worden. Kortom een klantgerichte werkwijze, die ook nog eens meer rendement oplevert.

Voordelen:

- Gebruik van standaard softwaresystemen MS CRM en Callpro,
- Een compleet “verrijkt” klantbeeld en complete contacthistorie van de potentiële (klant),
- Geen ontwikkelkosten, maar een vast bedrag voor gebruik van de koppeling.

Funcities van Microsoft Dynamics CRM

Standaard Relatiebeheer

De basis van MS CRM software is het eenmalig en centraal vastleggen van relatiegegevens:

- Eenmalig en centrale vastlegging van relatiegegevens
 - Organisaties
 - Leads, Prospects
 - Contactpersonen
- Datakwaliteit in gegevensvastlegging
- Autorisatie-instellingen per afdeling en medewerker

Activiteiten en Correspondentie

MS CRM zorgt voor het snel en makkelijk vastleggen van activiteiten voor een compleet klantbeeld.

- Activiteiten (taken, afspraken en notities)
- Brieven via (bulk of eenmalig) mailmerge met MS Word
- E-mail en afspraken via MS Outlook

Marketingcampagnes

De campagnemanagement module zorgt voor de ondersteuning van het gehele marketingcampagne.

- Vastleggen en meten van campagnedoelstellingen
- Geavanceerde selectiemogelijkheden voor doelgroepbepaling
- Bewaking en uitvoering van de campagneactiviteiten

Overige modules Marketingcampagnes

Binnen MS CRM zijn modules beschikbaar voor.

- Verkoop en opportunitymanagement
- Servicemanagement
- Opleiding en cursusmanagement

Integratie MS CRM 2011 en Callpro

Funcities van CallPro

Algemene functionaliteit

CallPro combineert beheer en monitoring van belcampagnes in een centrale interface. De inrichting van campagnes kan zeer specifiek worden toegespitst op het doel.

- Definieer eigen velden voor het vastleggen of aanvullen van gegevens
- Kies uit de voor gedefinieerde resultaatcodes, of maak zelf extra codes.
- Registratie van gesprekstijden en agent login en pauze tijden.
- Automatische en handmatige gespreksopname
- Live meeluisteren met agenten
- Inzage in realtime en historische rapportages

Outbound functionaliteit

CallPro biedt handmatig-, progressive- en predictive dialing voor optimale inzet van medewerkers en maximalisatie van het bereik. Ook biedt CallPro:

- Automatische herkenning van Live contacten
- Gerichte terugbellers met terugbeltijd adherence
- Doelgroep segmentatie met filtering op slecht bereikbare segmenten.
- Bel-me-niet compliance voor B2C of klein zakelijk bellen.

Inbound functionaliteit

- Inbound wachtrijen met instelbare meldteksten
- Doorschakelen naar 2^e lijn
- Free seating voor zowel inbound als outbound

Kijk voor meer informatie over de mogelijkheden van CallPro op www.callpro.nl

