

SCRM

קישור לתוכנות CRM/ERP



הקישור בין בסיס נתונים של לקוח לבין מערכות תקשורת בארגון מאפשר לספק שירות מהיר ויעיל המתבטא בקיצור זמני המתנה של לקוחות לקבלת שירות. תוכנת SCRM אשר פותחה ביורוקום מקשרת בין מערכות CRM/ERP של ארגונים ומאפשרת חיג והקפצת מסכים עם נתוני הלקוח המתקשר לארגון. SCRM פותחה עבור מרכזיות פנסוניק תוך כדי התאמה מיוחדת לצרכי הלקוחות בישראל והקפדה מיוחדת על קלות ונוחות השימוש והתפעול. התוכנה מאפשרת להפעיל חיג ישירות מדף CRM באמצעות "קליק" בעכבר בלבד. בנוסף, מאפשרת התוכנה "הקפצת מסך" בעת שיחה נכנסת והצגת העמוד הרלוונטי מתוך תוכנת ה-CRM, על פי מספר הטלפון של המתקשר (CID).

תכונות עיקריות:

- חיג בלחיצת עכבר מתוך עמוד CRM
- פתיחת רמקול אוטומטית בשלוחה חכמה.
- ניתן להפעלה עם מגוון תוכנות CRM.
- זיהוי המתקשר והקפצת מסך רלוונטי
- מותאם למרכזיות פנסוניק מסדרות: TDA, TDE, NCP, NS1000/500

תוכנת SCRM מותקנת ע"ג מחשב ייעודי ברשת הלקוח ובנוסף יותקן במחשב ממשק TSP של פנסוניק. שלוש שיטות לתקשורת בין תוכנת ה-SCRM ל תוכנות CRM:

- תקשורת באמצעות תיקייה משותפת
- תקשורת באמצעות קישור TCP/IP
- תקשורת באמצעות Web Service

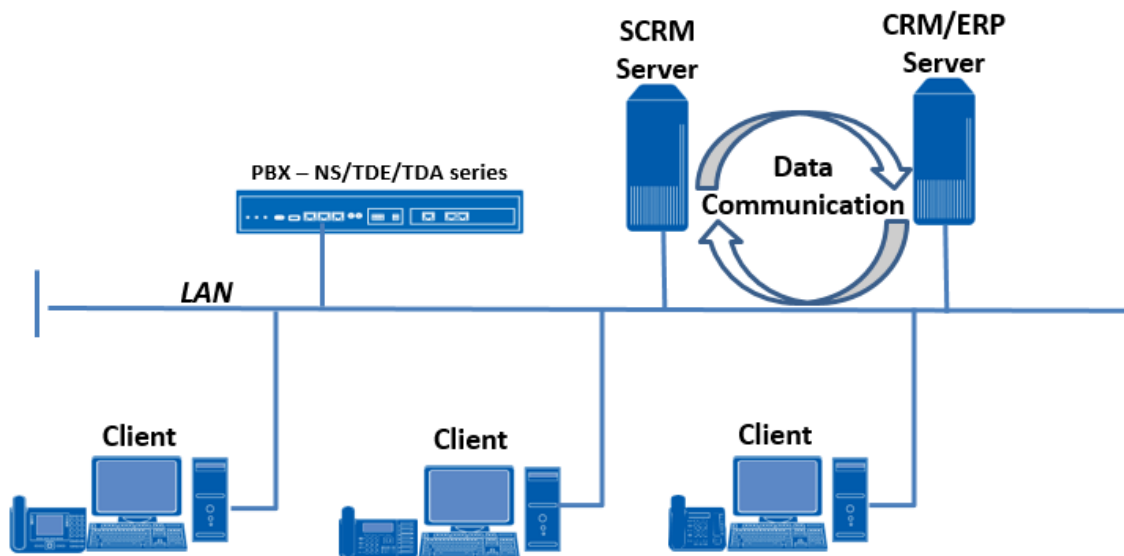
תאימות למרכזיות:

סוג החיבור	דגם
ממשק USB מובנה	TDA30
ממשק USB מובנה או כרטיס CTI (TDA0410)	TDA100,200,600
ממשק CTI מובנה	TDE100,200,600
ממשק CTI מובנה	NCP 500,1000
ממשק CTI (נדרש רישיון)	NS1000/500

רישיונות ואפשרויות הרחבה

הרישיונות הנדרשים להתקנת SCRM		
הערת	מקט	פריט
התכנה וקבצי התקנה מגיעים עם פלג הגנה או כתוספת לפלג הגנה קיים	SCRM	תוכנת קישור ל-CRM עד חמש עמודות
הרישיון מוטמע בתוכנת ה-SCRM	SCRM5	הוספת 5 עמודות לתוכנת קישור ל-CRM
רישיון CTI נדרש במרכזיות מסוג NS1000/500	NSF101	רישיון ממשק CTI

תצורת מערכת



דרישות מחשב

מעבד	Intel Core i3, 2.4 GHz
זיכרון	4 GB
דיסק קשיח	100 GB פנוי בדיסק
USB	2 X USB
ממשק LAN	100 Mbps
מערכת הפעלה	Windows 7/8 Professional