

# Astium & Microsoft CRM

Интеграция офисной РВХ-системы Astium  
с Microsoft CRM  
(проект завершен)

Проект создан для StandBy Automatisering (Нидерланды). Компания предоставляет услуги комплексного IT-сопровождения бизнеса.

К WaveAccess компания обращалась трижды:

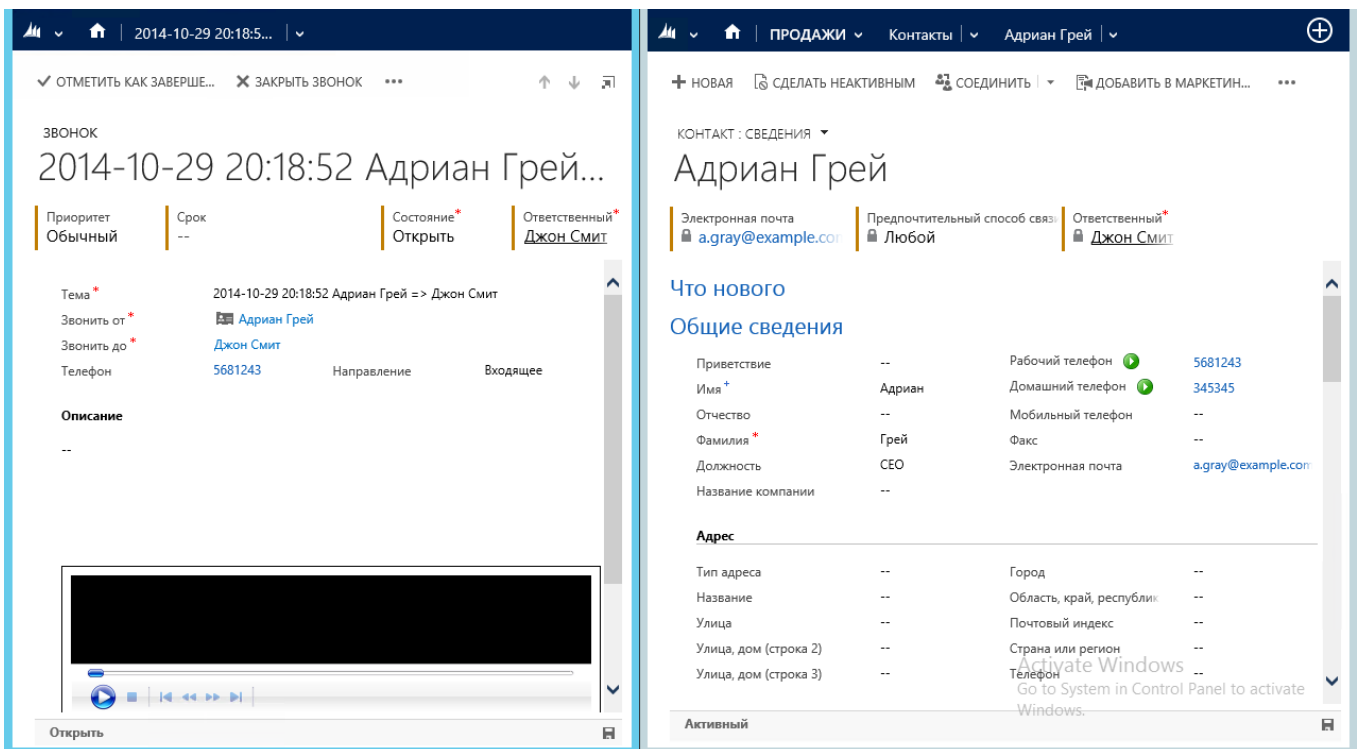
- для интеграции офисной телефонии с MS CRM 4;
- для интеграции системы Astium с MS CRM 5;
- для перехода на MS CRM 2011 (в связке с Astium).

## Постановка задачи

Колл-центру компании-заказчика потребовалось интегрировать офисную телефонию и CRM-систему для максимально продуктивного использования системы и улучшения качества сервиса. Интеграция позволяет в одно нажатие звонить из CRM, записывать разговоры сразу в CRM, автоматически перенаправлять звонки от конкретных людей ответственным за работу с ними, видеть всю информацию о звонящем клиенте еще до начала разговора и многое другое. Все эти функции существенно облегчают работу операторов и делают ее более эффективной.

## Поиск компании-подрядчика

Во время поиска подходящего решения выяснилось, что ни одно существующее решение не подходит для бизнес-модели заказчика. MS CRM, интегрированная с офисной телефонной системой, на каждый звонок создает call activity на конкретного человека (контакт):



The screenshot displays two panels from the MS CRM interface. The left panel shows a call activity record for a call on 2014-10-29 at 20:18:52 to Adrian Gray. It includes fields for priority (Normal), status (Open), and responsible person (John Smith). The right panel shows the contact details for Adrian Gray, including his email (a.gray@example.com), phone numbers, and job title (CEO).

Форма call activity на человека

Однако для заказчика необходимо создание call activity на организацию, где работает человек, т.к. важен учет времени разговора с конкретной организацией-клиентом.

Стало понятно, что необходимо искать готовое решение, которое может быть кастомизировано с минимальными затратами.

## **Почему WaveAccess?**

В WaveAccess уже было создано собственное решение по интеграции MS CRM с офисной телефонией Trixbox. Изучив возможность интеграции офисной телефонии заказчика с CRM-системой (и кастомизации решения под существующую бизнес-модель), специалисты WaveAccess смогли предложить удобные условия интеграции.

## **Ход работы (интеграция Astium с Microsoft CRM 5)**

### ***1. Предварительные исследования и согласование стоимости***

Поскольку готовое решение у WaveAccess существовало для телефонии Trixbox, а требовалась интеграция с системой Astium, специалисты WaveAccess принялись за изучение возможности интеграции этой системы с существующим решением. Оценив, сколько это займет времени и какие проблемы вероятны, определили стоимость проекта и согласовали ее с заказчиком.

### ***2. Разработка***

Вместе с установкой и изучением Astium разработка первой версии длилась 6 дней. После ее презентации заказчику выяснилось, что требуются дополнительные настройки. Благодаря оперативной обратной связи от заказчика все поправки были внедрены очень быстро.

Все нужные настройки и проверка работы версии заняли еще неделю.

### ***3. Передача trial-версии***

Для финального тестирования заказчику предоставили trial-версию (работает на ограниченное количество пользователей и ограниченное количество времени).

### ***4. Передача лицензий без ограничений***

После одобрения заказчиком trial-версии и проведения оплаты мы передали полную лицензию без ограничений.

## В результате

Заказчик остался доволен проведенной работой. После появления новой версии MS CRM компания обратилась к нам снова, для перехода на новую CRM. Мы уже были к этому готовы и предложили готовое решение.

**Если вас интересует разработка похожего проекта,  
пишите нам на [hello@wave-access.com](mailto:hello@wave-access.com)**