

Интеграция Asterisk и CRM

Как получить много пользы
для компании, когда она
использует коннектор Itgrix

Itgri



01

Взгляд со стороны бизнеса

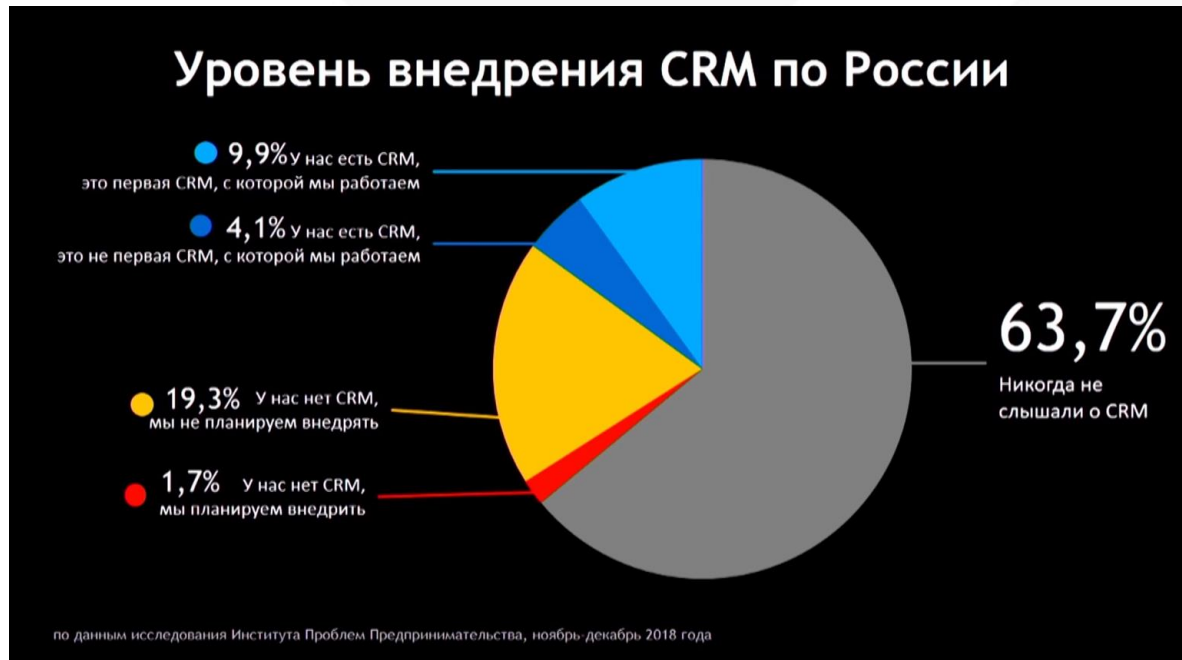
Типы клиентов

По отношению к инструменту телефонии

1. Инструмент для коммуникация внутри компании (коммуникация внутри)
2. **Один из инструментов продаж**
3. Основной инструмент работы компании/подразделения (колл-центры)

Степень проникновения CRM

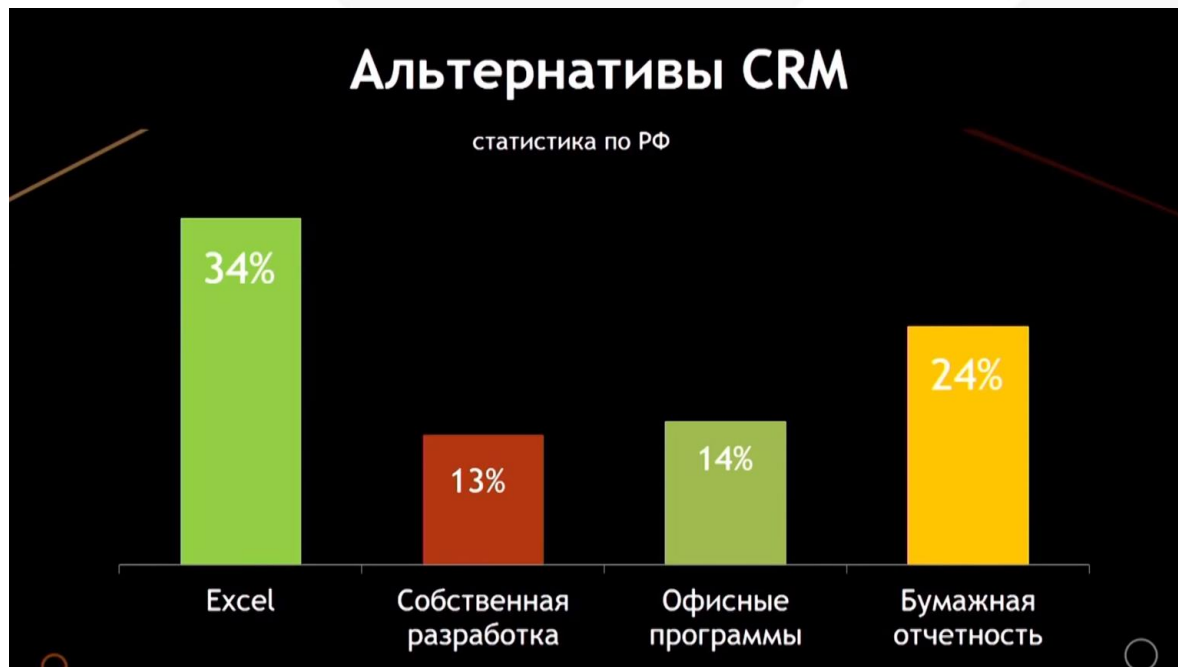
- 64% предпринимателей никогда не слышали про CRM
- 14% - работают в ней
- 19% даже не планируют
- по IP-телефонии, думаю, схожая картина



Исследование Института проблем предпринимательства 2018 г.
<https://crm1.bitrix24.ru>

CRM не работает без интеграций

- Чем можно заменить CRM?
- Вендоры CRM стараются затянуть как можно больше каналов коммуникации внутрь CRM, сделать роботов, автоматизацию
- Клиенты считают базовой необходимостью интеграцию CRM и телефонию

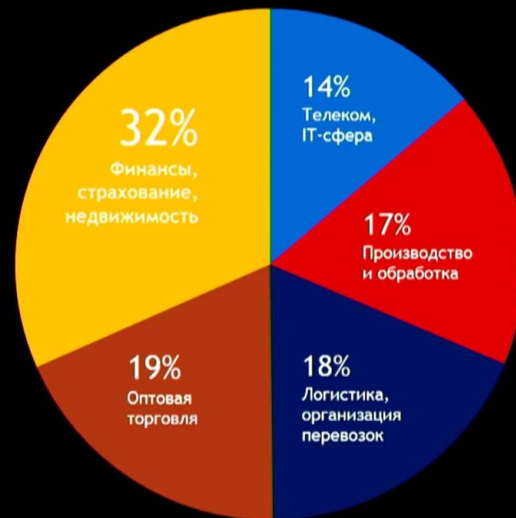


Исследование Института проблем предпринимательства 2018 г.
<https://crm1.bitrix24.ru>

Планы развития CRM

- Компании из этих отраслей планируют внедрить CRM в ближайшее время
 - финансы
 - строительство
 - недвижимость
- Если у вас есть клиенты из этих областей - давайте партнерится

Планы по внедрениям по отраслям бизнеса



Исследование Института проблем предпринимательства 2018 г.
<https://crm1.bitrix24.ru>

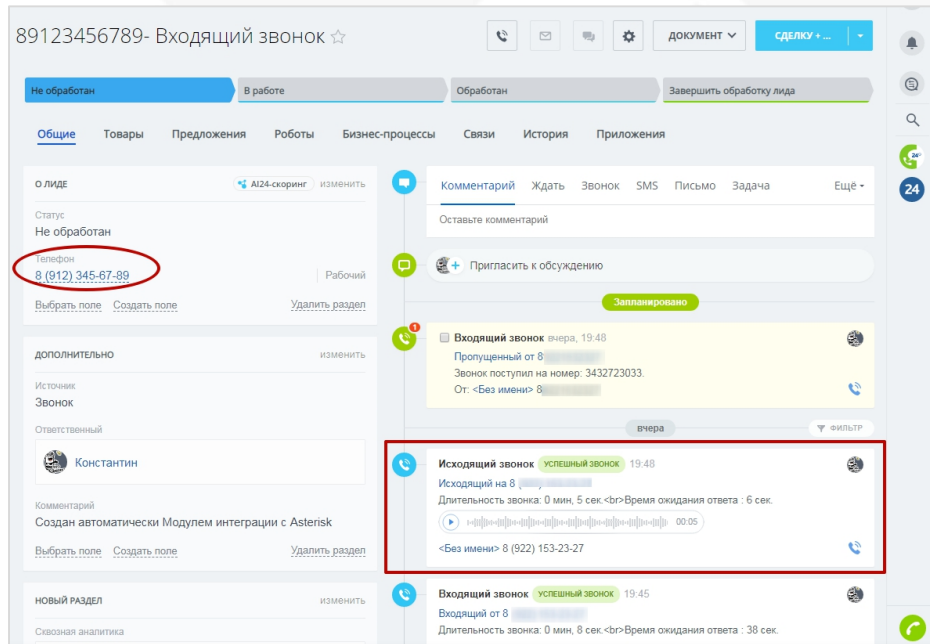
История Itgrix

- В 2015 года, когда у Битрикс24 еще не было API для телефонии, Создали приложение для Google Chrome, работало через webhook
- В 2017 году Битрикс24 сделали API, а мы новое приложение **“Интеграция с Asterisk”**
- В 2019 опубликовали бесплатное приложение, реализовали интеграцию с **AmoCRM**, придумали название **“Itgrix”**
- Сейчас это **тиражный продукт**, с возможностью гибкой кастомизации.
- Имеет свой инструмент настройки - админку, имеет английскую локализацию
- **Широкая география клиентов:** Россия - от Калининграда до Владивостока, страны СНГ, Венгрия, Польша, Вьетнам, Индия, США
- Испытанная нагрузка **8500 звонков в день**

Базовый функционал

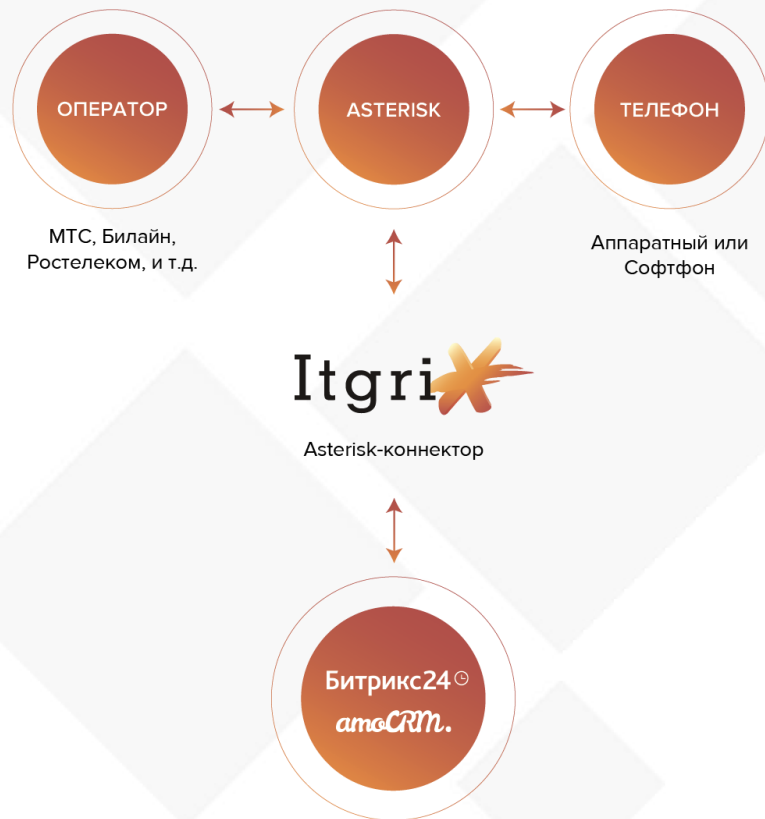
Важные функции, которые нужны клиентам

- Автоматическое создание лида/контакта
- Фиксация звонка в истории клиента
- Запись звонков в одном месте с лидами
- Фиксация пропущенных
- Click-to-call
- Автораспределение на ответственного сотрудника



Преимущества

- CRM: Битрикс24, AmoCRM...
- Asterisk: 1.8 и выше, чистый Asterisk / FreePBX / Esabel / Elastix
- Сохраняется весь функционал и логика звонка вашего Asterisk
- Гибкая кастомизация, изменяющая логику коннектора под ваши задачи
- Инструкции, статьи, кейсы для админов
- Четкая техническая поддержка всегда готова помочь при интеграции и в технических вопросах



02

Новая ценность на стыке Asterisk и CRM

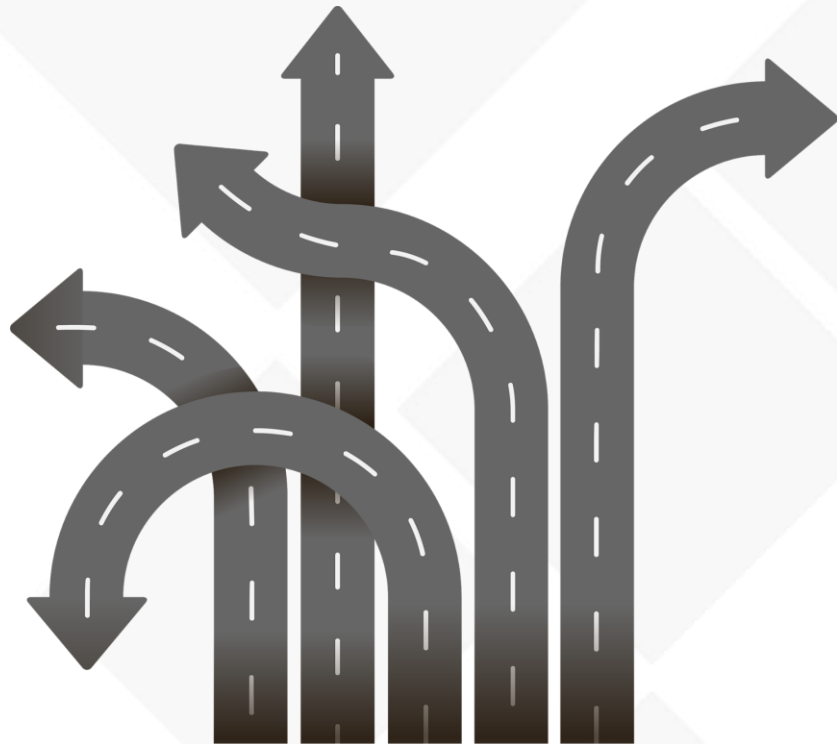
Кейс 1

Задача

- У клиента несколько направлений бизнеса
- Одна АТС, один Битрикс24
- Важно перезванивать с того же номера, на который позвонил клиент

Решение

- Фиксируем в CRM в номере телефона префикс, соответствующий транку
- При click-to-call определяем префикс и направляем звонок в нужный контекст



Кейс 2

Задача

- У клиента бизнес по посуточной аренде квартир с постоянным
- База клиентов - это единственная ценность для бизнеса
- CRM вести нужно, но номера клиентов записывать нельзя

Решение

- Шифруем в CRM номера телефонов
- При click-to-call находим нужный номер абонента по истории звонков и совершаем звонок с найденным номером



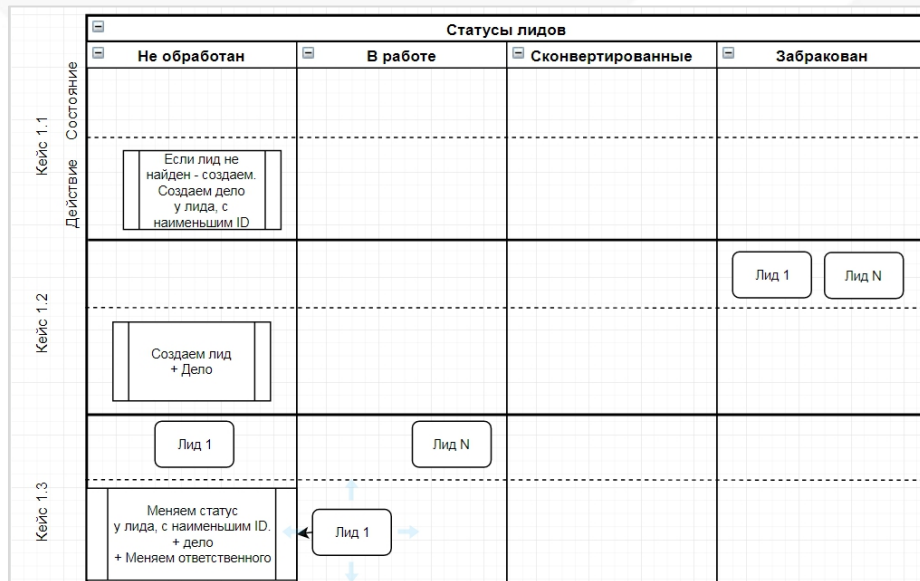
Кейс 3

Задача

- Агентство недвижимости:
 - колл-центр 6 операторов (600 зв/день)
 - 8 команды по 5-6 человек
- Колл-центр не работает в CRM, риэлторы работают и отчитываются по ней
- Особый бизнес-процесс по распределению лидов на риэлторов в зависимости от стадии работы с лидом/сделкой

Решение

- Делаем запрос в CRM, получаем все лиды, контакты, сделки
- Выбираем нужные действия согласно утвержденной схемы
- Создаем лид, меняем/не меняем ответственно за сделку, меняем статус лида/сделки, фиксируем пропущенный звонок....



03

Анонсы

МАСТЕР-КЛАСС

Интеграция Asterisk и Битрикс24. Как получить намного больше, чем стандартный функционал, за пару строчек кода

- 21 сентября (День 2)
- малый зал

В конце мастер-класс покажем
нашу новую разработку для Битрикс24

СПИСОК СЛУШАТЕЛЕЙ		1 ДЕНЬ
// 1-Й МАЛЫЙ ЗАЛ		
10:00 - 11:00	Askozia. Не та, которую Вы знали раньше. Возможности системы и экспресс-настройка.	Николай Бекетов
11:00 - 11:30	Разработка модуля автопривинга для телефонов Yealink и Snom	Алексей Портнов
11:30	КОФЕ-БРЕЙК	
12:00 - 14:00	Первые шаги во FreeSwitch	Максим Чернопольский
14:00	ОБЕД	
15:00 - 16:00	Dial() опции. Примеры использования	Евгений Тевелевич
16:00 - 16:45	Настройка протоколов SRTP и ZRTP на Asterisk. Нюансы, плюсы, минусы.	Роман Перцев
16:45	КОФЕ-БРЕЙК	
17:00 - 17:40	Построение нескольких УАТС на базе одной установки Asterisk с одинаковыми внутренними номерами	Руслан Полухин
17:40 - 18:30	Мастер-класс по интеграции Asterisk и Битрикс24. Как получить намного больше, чем стандартный функционал, за пару строчек кода	
	Константин Сидоренко	

Партнерство

Есть партнерская программа

- Сообщаете портал клиента
- Мы интегрируем и настраиваем
- После оплаты - выплачиваем партнерское вознаграждение

Открыты для улучшений и новых идей

- Оба дня - работает стенд (2 этаж, экспозона)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Долбилов
Михаил

dma@itgro.ru
bx24asterisk.ru



ASTERCONF
- 2019

