

АНОТАЦІЯ

Текстова частина магістерської дисертації: 114 с., 29 рис., 3 табл. та 20 джерел.

Мета роботи – підвищення ефективності роботи підприємства шляхом інтеграції CRM системи з телефонією.

В даній роботі розглядаються інтеграції bpm'online з різними АТС, ефективність роботи CRM-системи інтегрованої з телефонією, можливості підвищення ефективності підприємства за рахунок інтеграції з телефонією. Також розроблений додаток «Сценарій спілкування та обробки даних клієнта для КЦ» який поліпшує роботу оператора КЦ, та зменшує час обробки одного дзвінка.

Ключові слова: CRM, Avaya, інтеграція з телефонією, АТС, CRM-системи, bpm'online.