**«МАНГО ТЕЛЕКОМ» ИНТЕГРИРОВАЛ ТЕЛЕФОНИЮ С CRM-СИСТЕМОЙ CREATIO**

«Манго Телеком» объявил, что расширенный инструментарий облачной АТС MANGO OFFICE стал доступен для подключения к CRM-системе Creatio в качестве готовой интеграции.

Специализирующееся на исследованиях рынков информационных технологий агентство Gartner отмечает платформу Creatio (разработка компании «Террасофт») в качестве одного из лидирующих в мире решений для управления продажами — в том числе учитывая потенциал ее возможностей для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами.

— В силу масштабов или специфики бизнеса пользователи Creatio обычно имеют дело со значительным количеством обращений и реализуют сложные, многоэтапные или нетривиальные коммуникационные сценарии, чтобы обеспечить наибольшую производительность в продажах и высокие сервисные стандарты. Поэтому им необходимо, чтобы работу поддерживала отвечающая таким задачам телефония,— рассказывает менеджер по продуктовому маркетингу «Манго Телеком» Юлия Федорович.

Интеграционный пакет MANGO OFFICE для Creatio дополняет CRM инструментами управления звонками непосредственно из интерфейса учетной системы, средствами автоматизации (создание карточек клиента для новых обращений, мгновенная маршрутизация на персонального менеджера), быстрым доступом к истории (записи разговоров и информация о пропущенных вызовах).

Кроме этого, интеграция позволяет сделать и другие улучшения. При работе со входящими звонками в момент приема вызова CRM автоматически загружает клиентские данные во всплывающую карточку звонка, чтобы менеджер строил диалог, используя бэкграунд заказчика. Но если клиент новый и данных о предшествующих сделках нет, то консультант, отвечая на звонок, может использовать, например, сведения о том, какая реклама стала причиной обращения потенциального покупателя, — такую возможность интеграция дает при условии, что одновременно подключен сервис коллтрекинга MANGO OFFICE. Коллтрекинг позволяет построить в отчетах Creatio сквозную аналитику и проследить путь клиента от контакта с рекламой до суммы заказа в итоге, чтобы отслеживать рекламные каналы и кампании, генерирующие наибольшую выручку, воронки по каналам обращений и в конечном счете ROMI.

Коннектор к телефонии MANGO OFFICE уже размещен в маркетплейсе Creatio. При этом в «Манго Телеком» уточняют, что интеграционный пакет может быть усилен по функциям — в рамках программы кастомных доработок.

— Если есть необходимость получить решение даже совершенно не стандартного кейса использования виртуальной АТС в CRM, это решение будет найдено нашими экспертами и реализовано, — добавляет Юлия Федорович.