

mirage

**AUTOMATIC
CALL DISTRIBUTION**

FOR SALESFORCE

salesforce

**available on
AppExchange**

Automatic Call Distribution for Salesforce

Anrufverteilung basierend auf Salesforce Daten

● Abläufe / Workflows

Anrufverteilung zum Account oder Kontakthaber. Last Agent Routing – basierend auf Anruf, E-Mail oder Aktivität

● Smart IVR (Interactive Voice Response)

Nach Eingabe der Kundenvorgangs- oder Vertragsnummer erfolgt die Anrufverteilung zum Inhaber des Objekts

● Benutzerdefinierte Objekte

Benutzerdefinierte Objekte und Felder werden unterstützt

● Ziel

Der Anrufer wird direkt zur richtigen Person verbunden

Datensuche basierend auf Salesforce Daten

● Persönliche Begrüßung

Suche Name und Sprache in Salesforce – *Guten Tag Tom, schön dass Sie wieder bei uns anrufen*

● Daten suchen

Stadt, Land, Sprache, Service level agreement, bestellte Produkte

● Benutzerdefinierte Objekte

Benutzerdefinierte Objekte und Felder werden unterstützt

● Ziel

Personalisierung des Anrufe Erlebnis, Anrufverteilung basierend auf persönlichen Daten

Daten Zurückschreiben in Salesforce

- **Aufgabe oder Termin anlegen**

Das Telefonsystem kann eine Aufgabe oder Termin in Salesforce erstellen

- **Anwendungsfälle**

Einen Termin oder Rückrufwunsch per IVR erstellen

Anrufabbruch als Aufgabe dokumentieren und / oder Folgeaktivität erstellen

- **Ziel**

Automatisierte Terminvergabe oder Aktivitäten für einen Salesforce Anwender erstellen

Daten basierend auf **IVR Anzeige** mit CTI Data Connector

● **IVR Eingabe**

Anzeige eines beliebigen Objekts
wie Kundenvorgang basierend auf
IVR Eingabe

● **Benutzerdefinierte Objekte**

Benutzerdefinierte Objekte und
Felder werden unterstützt

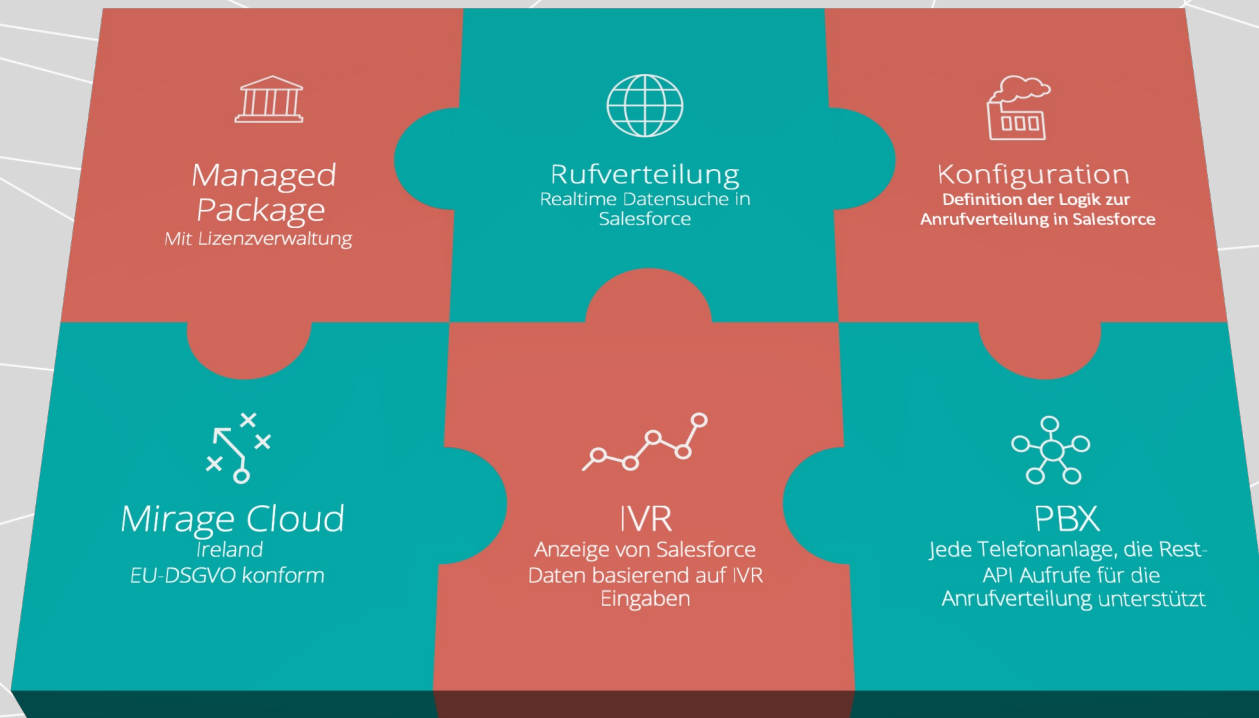
● **Notwendige CTI Lösung**

Benötigt CTI Data Connector for
Salesforce

● **Ziel**

Der Agent erhält automatisch die
relevanten Daten für den Anruf

Überblick



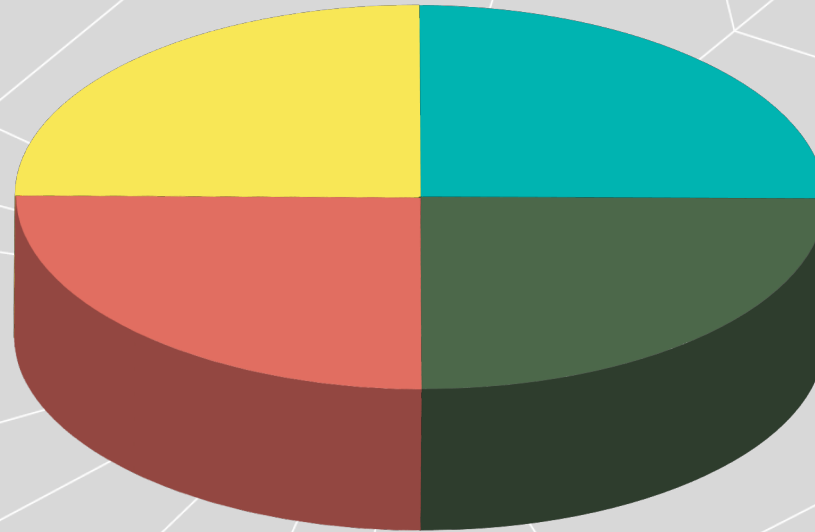
Zusätzliche Funktionen

- Berücksichtigt Omni-Channel Präsenz-Status

Salesforce Plattformen

L Lightning
Experience
Sales und Service Cloud

C Classic
Sales und Service Cloud

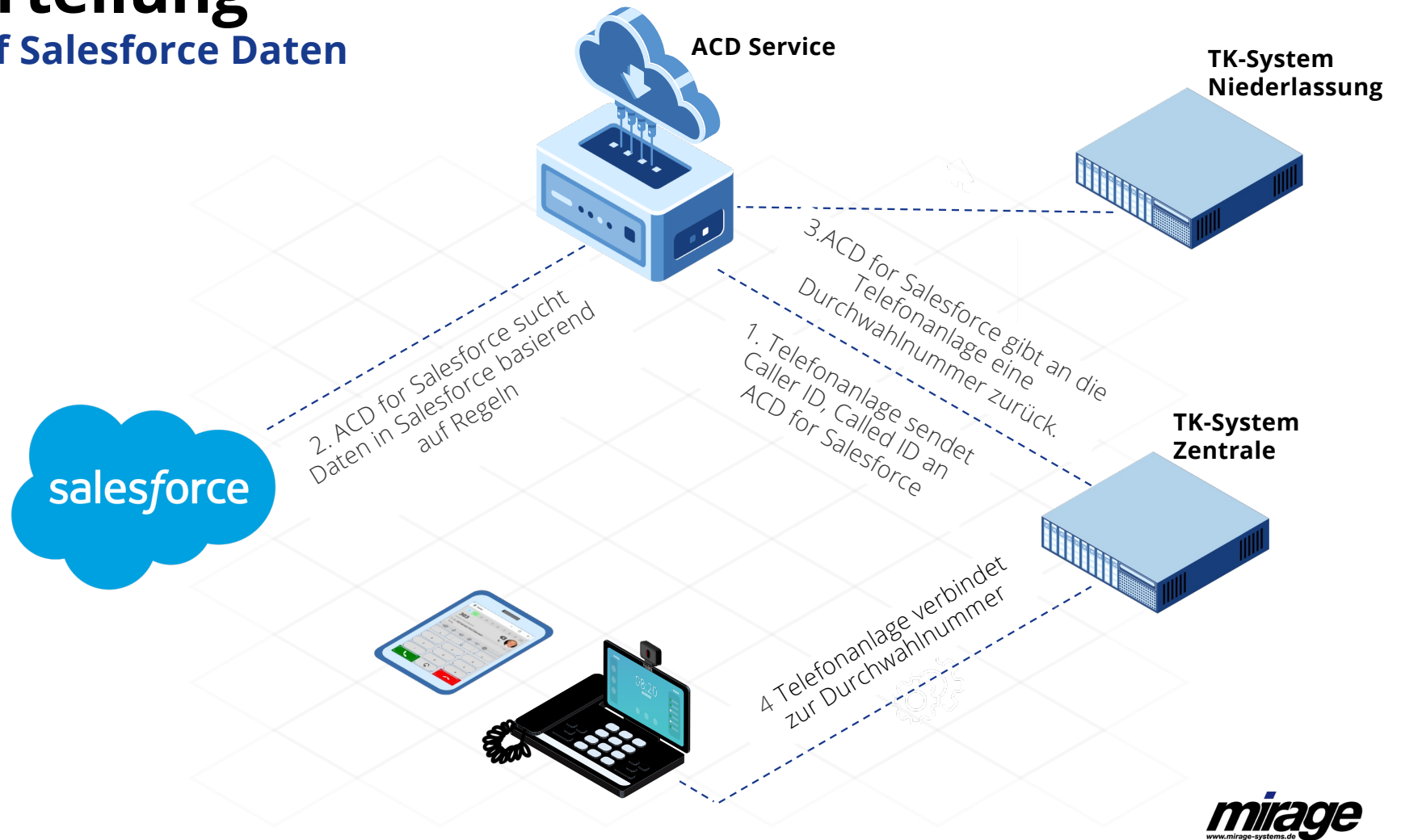


CTI CTI Anwendungen
Datensuche / Anrufverteilung ohne CTI
Anwendung möglich. IVR Funktion benötigt CTI
Data Connector

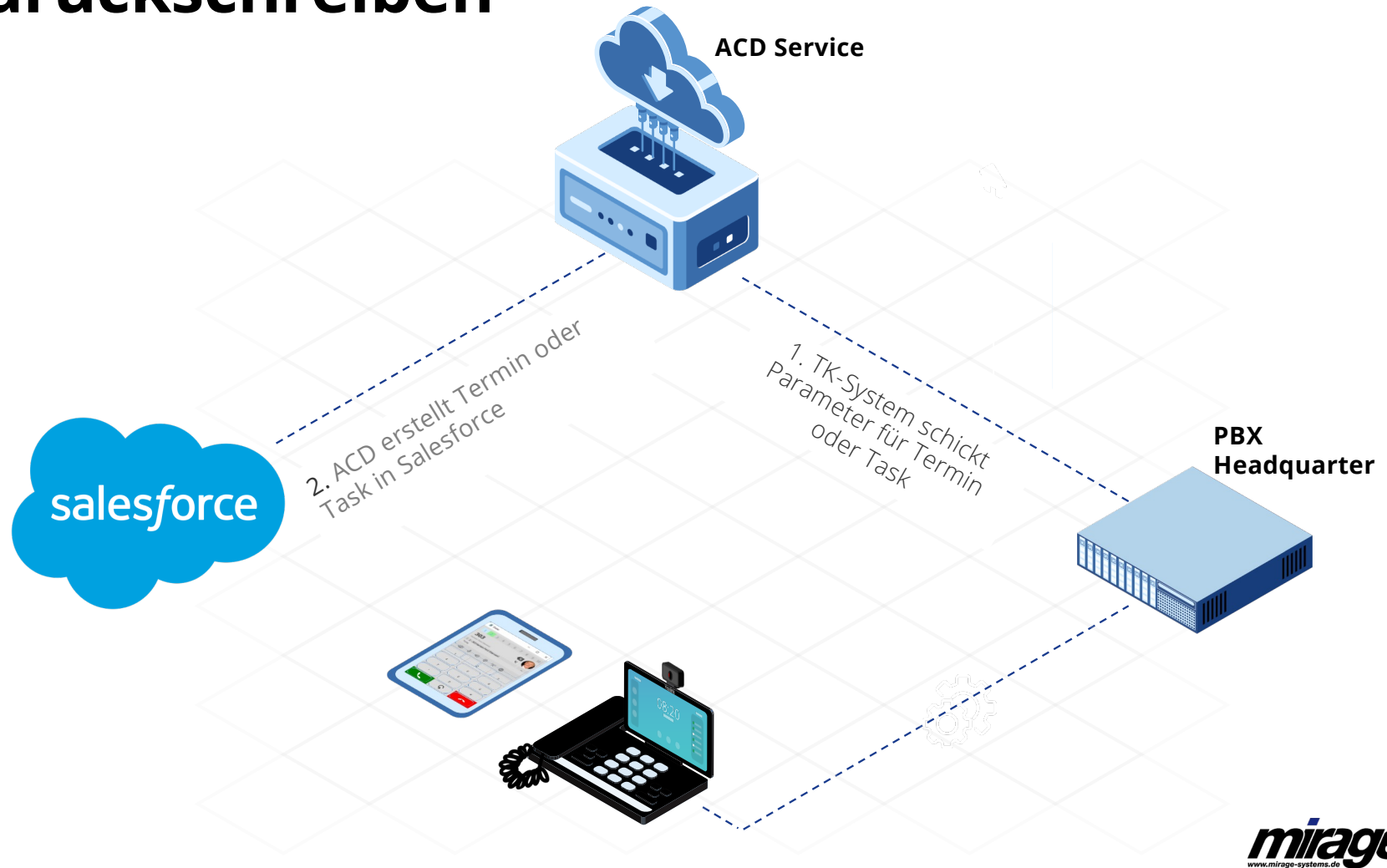
OC Omni-Channel
Präsenzstatus Information kann zu
Anrufverteilung genutzt werden

Anrufverteilung

basierend auf Salesforce Daten

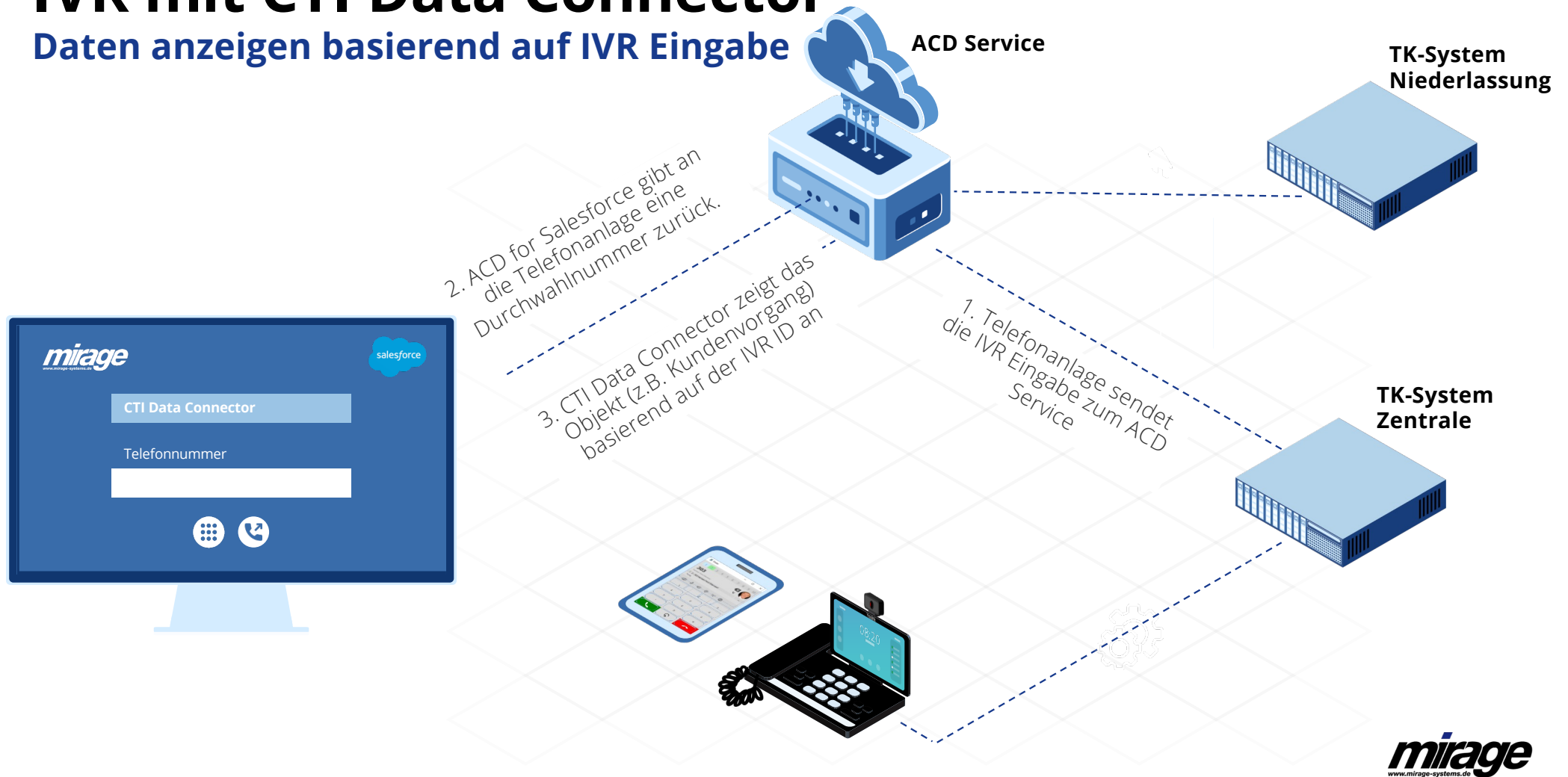


Daten zurückschreiben in Salesforce



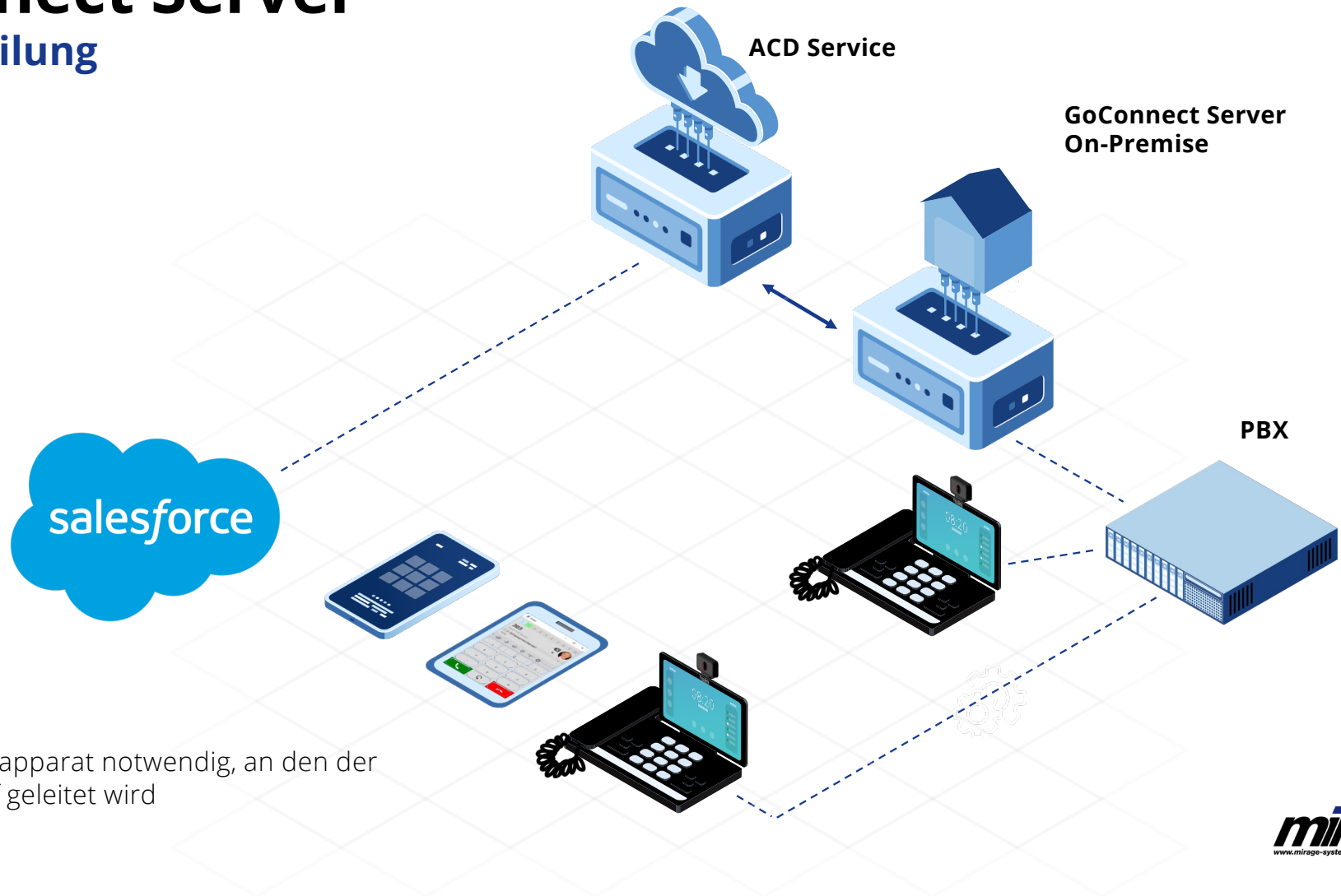
IVR mit CTI Data Connector

Daten anzeigen basierend auf IVR Eingabe



GoConnect Server

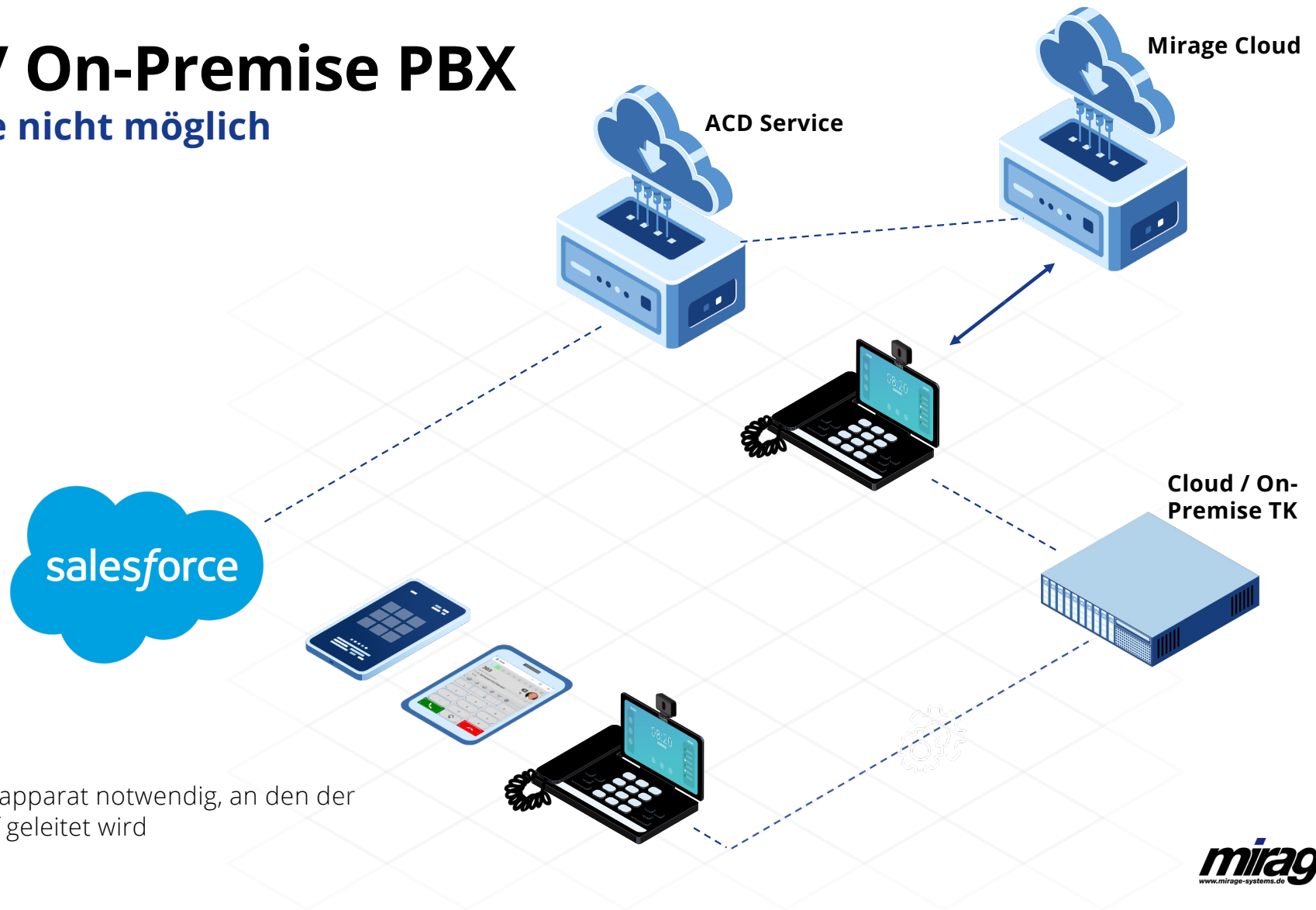
Anrufverteilung



Zusätzlicher Tischapparat notwendig, an den der eingehende Anruf geleitet wird

Cloud / On-Premise PBX

Webservice nicht möglich



Zusätzlicher Tischapparat notwendig, an den der eingehende Anruf geleitet wird