



## CTI Data Connector for Salesforce

*Cloud Contact Center mit Amazon Connect*

### AMAZON CONNECT

CTI Data Connector bietet mit einer direkten Amazon Connect Integration eine umfangreiche Cloud-Contact-Center Lösung mit Anbindung an Salesforce. Es ist in besonderem Maße für Firmen geeignet, deren Angestellte dezentral oder im Home-Office arbeiten.



- **Telefonieren über den Browser** (WebRTC) - einfach in Salesforce einloggen und telefonieren
- **Intelligentes IVR** - komplexe IVR Setups, dynamisches IVR mit Text zu Sprache
- **Qualifikationsorientiertes Routing** - oder Routing basierend auf Salesforce Daten mit Automatic Call Distribution für Salesforce
- **Sprachnachrichten aufzeichnen** - aufgezeichnete Nachrichten mit einem Mausklick hinterlassen
- **Lokale Telefonnummer** - signalisieren

Sie lokale, länderspezifische Telefonnummern für ausgehende Anrufe. Bieten Sie eine länderspezifische Telefonnummer für eingehende Anrufe an

- **Echtzeit Metriken** - über Warteschlangen, Agenten, Routing Profile
- **Anrufaufzeichnung** - Anruf automatisch aufzeichnen und Zustimmung über IVR einholen
- **Anrufbeantworter** - per E-Mail mit Übersetzung als Text
- **Rückruf** - der Anrufer kann eine Nummer für einen Rückruf hinterlassen

### AMAZON CONNECT - ZUSÄTZLICHE SERVICES

Mit der künstlichen Intelligenz von **Amazon Lex chatbots** können Sie Telefon Interaktionen mit natürlicher Sprache gestalten. Damit wird es möglich, Aufgaben wie Passwort ändern, einen Kontostand abrufen oder einen Termin vereinbaren, mit einer natürlicher Sprache (noch nicht auf Deutsch verfügbar) zu automatisieren. Die **künstliche Intelligenz** von Contact Lens kann die Stimmung, Trends und Compliance-Risiken von Kundengesprächen analysieren und verstehen.

### Softphone

### PREISE

- Einfache Preisgestaltung ohne Grundgebühren: der Preis basiert auf den Anrufen (ein- / ausgehend) oder auf der Service Nutzung
- Verfügbarkeit zu 99,9% - falls es nicht erfüllt wird: Amazon SLA mit Gutschrift
- Leistung kann schnell angepasst werden, um einen höheren Bedarf abzudecken

### SYSTEMANFORDERUNGEN

- Salesforce **Sales** oder **Service** Cloud, **Lightning** oder **Classic**
- Funktioniert mit **Chrome** und **Firefox**
- Windows oder macOS