



CTI Data Connector für Salesforce

Jede Telefonanlage - On-Premise, Cloud, MS-Teams

CTI Data Connector für Salesforce bietet eine Computertelefonie Integration in Salesforce unter Beibehaltung der **vorhandenen Telefonanlage** oder **MS-Teams**. Alternativ stehen verschiedene Contact Center Lösungen zur Verfügung. Für alle Unternehmensgrößen geeignet.

SALESFORCE INTEGRATION

- Einsatz in **Lightning, Classic, Sales und Service Cloud**
- Anrufe **mit nur einem Klick** starten
- **Anruferkennung** von Accounts, Kontakten, Leads, benutzerdefinierten Objekten und von individuellen Feldern für Telefonnummern
- Speichert die **Telefonnotiz** automatisch als Aktivität – mit weiteren Zusatzinformationen wie **Gesprächsergebnis** und **Anruftyp**
- Die Dokumentation der **Anrufdauer, Klingelzeit, Wartezeit** und **gesamte Gesprächszeit** erlauben eine umfangreiche Analyse der Anrufe

- **Gesprächshistorie**, um auf die aktuellsten Anrufe sowie verpassten Gespräche zuzugreifen
- **Live Agent Dashboard** mit Präsenzstatus-Anzeige
- Der **Power Dialer** ist ein perfektes Werkzeug, um Anrufe zu automatisieren und zu organisieren. Er ist ideal für **Callcenter** mit Gruppen-Anrufkampagnen sowie für **Vertrieb** oder **Verwaltung** mit persönlichen Anrufkampagnen
- **SMS senden**: mit SMS Vorlage oder per Workflow
- **Automatischer Workflow**: dokumentiert nicht angenommene und verpasste Anrufe
- **Salesforce Berichte und Dashboards** mit Filter und Grafiken, um Call-Center Berichte zu erstellen
- **Neueste Technologie**: Salesforce Open CTI
- Es werden keine Daten außerhalb von Salesforce gespeichert (EU-DSGVO konform)

Telefonat in Salesforce

CONTACT CENTER ERWEITERUNGEN

- **Archivierung** und **Transkribierung** von Audiodateien. Zuordnung der Sprachaufzeichnung zu einem Account oder Kontakt in Salesforce
- **Anrufverteilung** auf Basis von **Salesforce Daten**

Live Agent Dashboard

