



CAESAR für Salesforce® CTI- und Contact-Center-Integration



DIE EINZIGARTIGE INTEGRATION IN SALESFORCE®:

- Erweiterung von Salesforce® um die Funktionen Computer Telefonie (CTI) und Contact Center (ACD) über Widgets als Salesforce® Softphone
- Contact-Center-Funktionalität für Agenten direkt in Salesforce®
- Click2Dial in Salesforce®
- Rufnummern- und Namensauflösung
- Recording mit Start-Stop-Funktion
- intuitive Bedienung durch ergonomische Oberfläche

INTEGRATION IN:

salesforce® CLASSIC

salesforce® LIGHTNING

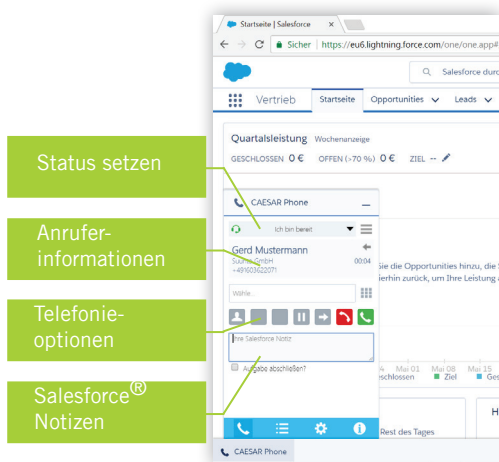
DAS SIND IHRE VORTEILE:

- Steuerung der Telefoniefunktion direkt in Salesforce®
- Intelligente Rufverteilung mit IVR, TTS und ASR-Funktion
- Komfort und Leistungsstärke des CAESAR Contact Centers auch mit Salesforce®
- Erweitertes Funktionsspektrum und zusätzliche Usability dank durchdachter Zusatzfunktionen

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

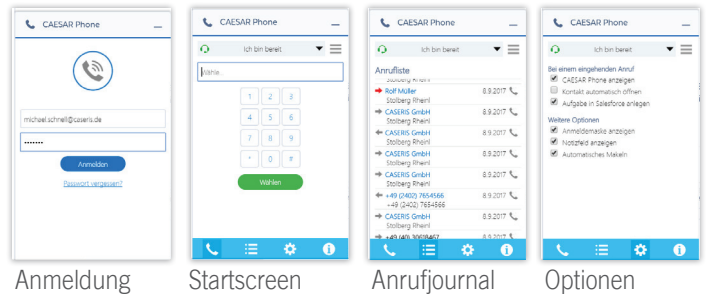
- Unterstützung für Salesforce® Lightning und Classic
- Integration als CTI- oder Contact-Center-Widget in Salesforce®
- Basierend auf Salesforce® Open CTI-Schnittstelle
- Anbindung über REST-Schnittstelle zur Namens- und Rufnummernauflösung

CAESAR ERWEITERUNG FÜR SALESFORCE®



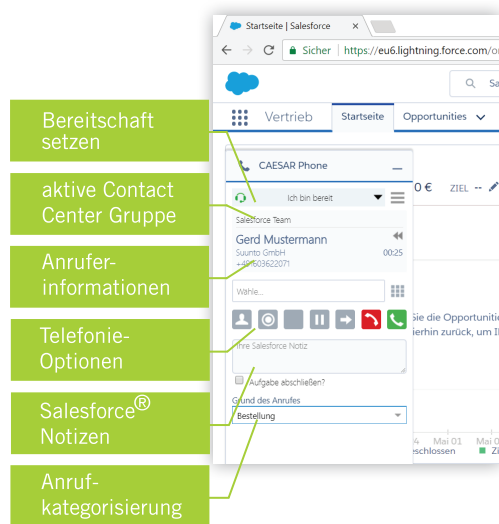
- Integration der CAESAR Funktion als Salesforce® Softphone Widget
- externe und interne Teilnehmer anrufen; Anrufe annehmen, parken, weiterleiten, auflegen, Konferenz, Zweitanruf, makeln
- Rufnummernauflösung mit Anzeige des Anrufernamens und seiner Firma
- Salesforce® Kontaktdaten zur Rufverteilung einbeziehen

CAESAR Infrastruktur nutzen über Salesforce® Softphone-Widget



- Anrufprotokollierung
- Anzeige verpasster Anrufe, Rückruf aus dem Anrufjournal
- Anzeige des Kontaktes in Salesforce® bei eingehendem Anruf
- Erstellen von Telefonnotizen bei eingehendem Anruf und Übergabe als Aufgabe an Salesforce®
- Gespräch aufzeichnen & abspielen

CAESAR ACD-ERWEITERUNG FÜR SALESFORCE®



- An- und Abmelden beim CAESAR Contact Center sowie bei Gruppen
- Setzen des Bereitschaftsstatus
- Nachbearbeitungsmodus
- Anzeige der gewählten Gruppe bei eingehendem Anruf
- Anzeige der Wartezeit bei einem eingehenden Anruf
- Formular zur Kategorisierung von Gesprächen
- Anzeige von persönlichen Statistiken