



BECLLOUD
Solutions for innovation

salesforce

Integrazione CTI con Salesforce

Sales Cloud - Service Cloud - Community Cloud





BE INCONTACT

100% Cloud Contact Center Omnicanale



Software Call Center

Abbiamo creato una soluzione **100% Cloud Contact Center Omnicanale** per interagire simultaneamente con tutti i tuoi clienti sui diversi canali di contatto configurabili. Utilizzando un'unica interfaccia web, gli agenti potranno gestire le interazioni ed avere, su di un'unica pagina, tutte le informazioni del cliente, creando un'esperienza fluida, ottimizzando la gestione quotidiana dei processi ed aumentando la Customer Experience.

Passando da un canale di contatto all'altro ed usufruendo delle più innovative tecnologie e funzionalità di supporto al cliente, potrai tenere traccia di tutto il customer journey avendo sempre con te le statistiche di contatto dei tuoi clienti. Metti a disposizione dei tuoi clienti una piattaforma multicanale di contatto, e rimani aggiornato ed in contatto con loro mediante telefonia, **WhatsApp**, **Microsoft Teams**, E-mail, Chat, Social messaging e molto altro ancora.

Una soluzione All-in-one

Utilizza la soluzione avanzata BeInContact integrata a Salesforce per sviluppare la strategia di comunicazione più adatta alla tua azienda. La soluzione BeInContact offre insieme a Salesforce un potente motore di routing con tutti i canali di contatto unificati. In questo modo gli operatori di Customer Service sono in grado, utilizzando la sola pagina di Salesforce, di gestire in un'unica interfaccia utente tutti i canali di contatto configurati; l'integrazione a Salesforce permette agli operatori, di avere a schermo tutte le informazioni del cliente, ottimizzando e semplificando così le operazioni quotidiane.

APPEXCHANGE

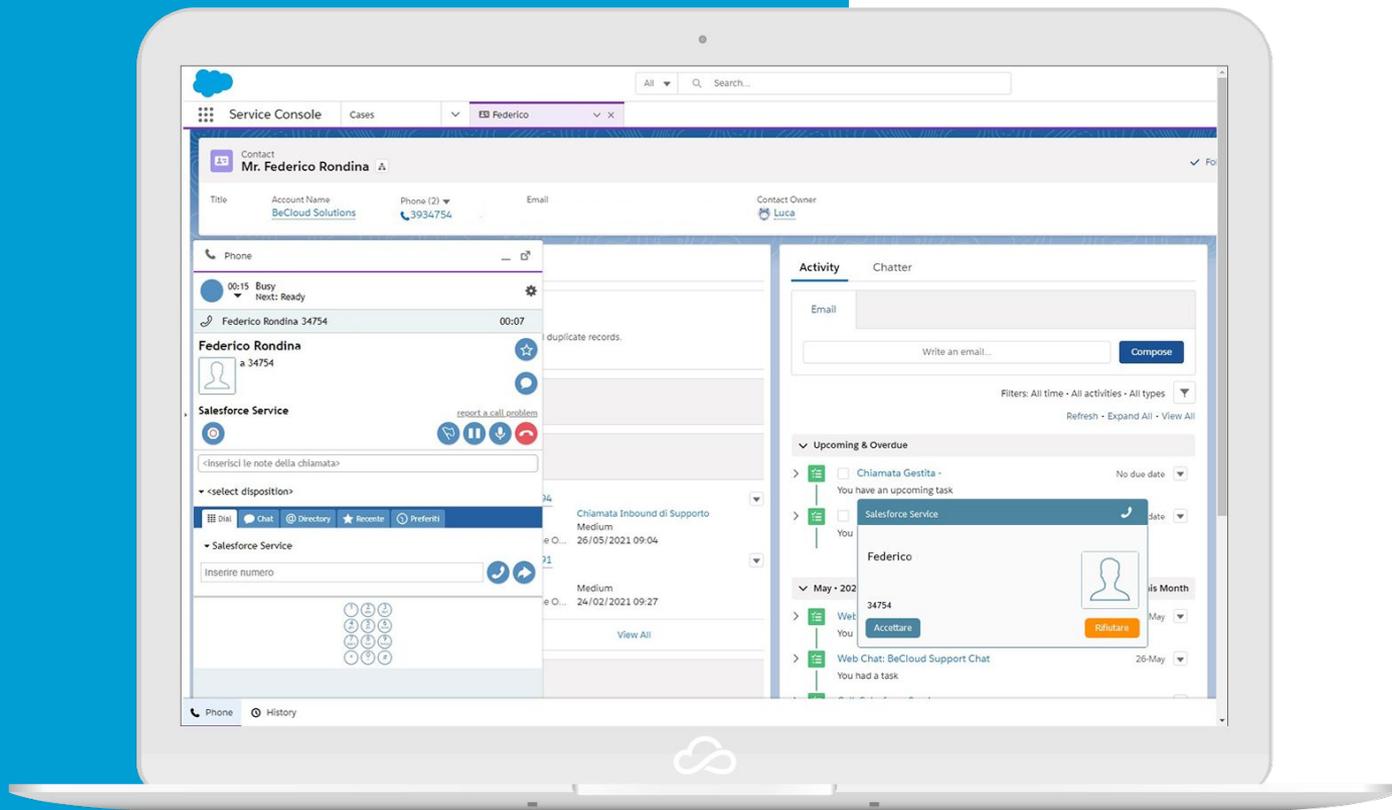
Siamo inoltre orgogliosi che le nostre soluzioni siano disponibili su **Salesforce AppExchange**, il più grande marketplace al mondo di app certificate Salesforce.





BEINCONTACT

Integrazione CTI con Salesforce

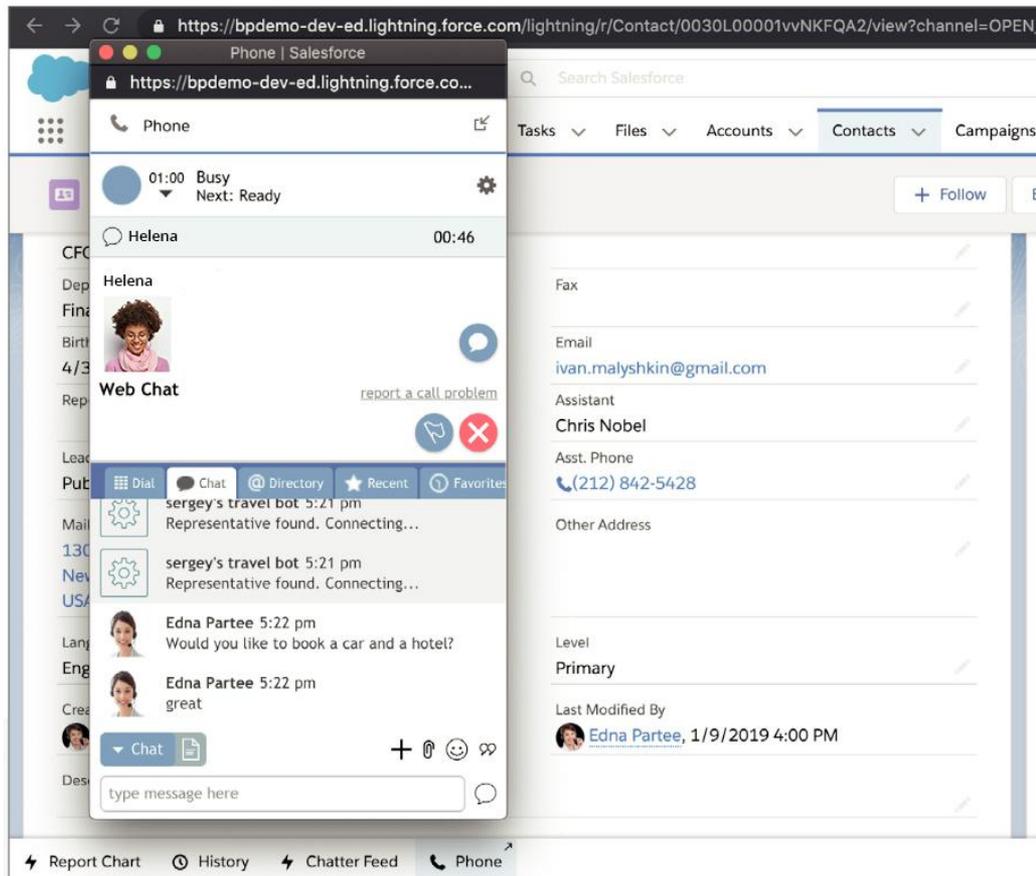


Come funziona l'integrazione

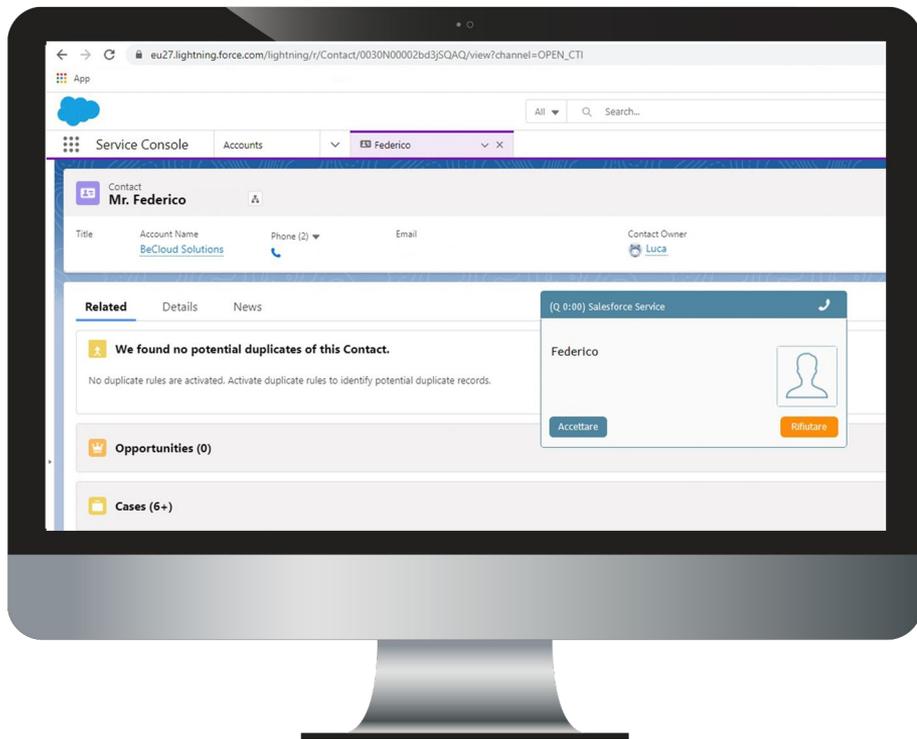
Be360°, permette di integrare innumerevoli canali di contatto e l'interazione, su ogni canale, è gestita su di una unica interfaccia al fine di ottimizzare l'operatività degli agenti.

Implementa la **CTI Phone bar** all'interno del layout di Salesforce per gestire le comunicazioni su tutti i canali di contatto, permettendo altresì all'operatore di gestire le interazioni in entrata corredate da tutte le informazioni censite all'interno del CRM, ottimizzando la gestione del contatto e la condivisione delle informazioni.

-  **BROWSER:** Google Chrome, Firefox, Edge o Safari
-  **TELEFONO:** Softphone embedded alla piattaforma, IP phone o telefono esterno su linea PSTN
-  **CHAT:** Web Chat, SMS, **WhatsApp Business**, **Microsoft Teams**
-  **SINGLE SIGN ON:** accedi a BelnContact in one-single-step
-  **AVAILABILITY:** per le versioni Lightning e Classic, sales e Service Cloud



Come funziona l'integrazione



IDENTIFICAZIONE

identificare il chiamante su variabili come numero di telefono, case, campi e dare loro una priorità sulla base dei loro dati

SELF-SERVICE & AUTOMAZIONE

Crea case automatici per chiamate after hour o in voicemail, read, update o delete case a seguito di una chiamata o interazione chat

SINCRONIZZAZIONE AUTOMATICA DELLE LISTE

Profila le liste in SF per configurare una campagna e filtra i campi, importando i contenuti automaticamente in BelnContact.

PREDICTIVE, PROGRESSIVE O PREVIEW DIALER

Utilizza diversi metodi di automatic dialing in accordo alle necessità aziendali

SUPERVISIONE UNIFICATA

Vedi lo stato degli operatori e monitora le chiamate in real-time

SINGLE SIGN ON

Accedi automaticamente a BelnContact dopo il login a Salesforce

Grazie!



Hai bisogno di un preventivo o di qualche informazione?

Contattaci dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o inviaci un'email ti risponderemo il prima possibile.

 **TELEFONO:** +39 02-21071005

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

