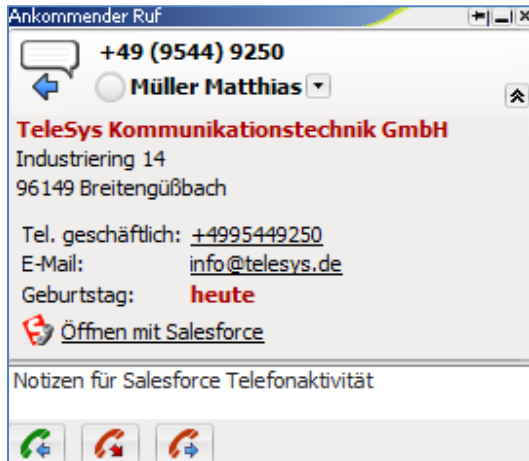


## CTI-Integration mit Salesforce CRM



CTI-Integration mit Salesforce CRM für besseren Kundenservice und effektives Arbeiten.

Eine Computer Telefonie Integration (CTI) in die Salesforce CRM-Anwendung führt sowohl zu einer erhöhten Mitarbeiterzufriedenheit als auch zu einem effektiveren Arbeiten und einem besseren Kundenservice. TeleSys Kommunikationstechnik GmbH hat im Rahmen eines Kundenprojekts eine CTI-Integration in die CRM-Lösung von Salesforce realisiert.

Neben wichtigen Standardfunktionen wie z.B. Präsenz-Anzeige, Chat zur einfachen verbesserten Zusammenarbeit der Mitarbeiter und Hotkey-Wahl, liegt der Fokus auf einer persönlichen Kundenansprache. Hintergrundinformationen zum Kunden werden zur Verfügung gestellt und die Kontakthistorie sowie Gesprächsnotizen angezeigt bzw. erfasst.

### Eine Integration mit Salesforce CRM schafft die Grundlage für folgende Funktionen:

- Anruffenster mit den gewünschten Kundeninformationen ohne die aktive Applikation am PC zu unterbrechen
- Aufruf der Kundendaten im Salesforce per Mausklick aus dem Anruffenster, Journal oder Kontaktsuche
- Wahl aus den Salesforce Kontaktdaten
- Übernahme von Kontaktdaten aus dem Salesforce in Outlook Kontakte
- Gesprächsnotizen vom Anruffenster in die Telefonaktivität vom Salesforce CRM übertragen
- Replizierung und Aufbereitung der Salesforce Kontakt- und Stammdaten
- Webbasierte Kontaktsuche über das zentrale Verzeichnis mit erweiterter Anzeige der wichtigsten Kundenstammdaten aus dem Salesforce CRM
- Individuelle Anpassungen auf Anfrage

### **Kundenspezifische Lösungen**

In einem Kundenworkshop werden die optimalen Arbeitsweisen und die Integrationsmöglichkeiten ermittelt. Die Prozesse, Anforderungen und Probleme werden analysiert und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Zudem werden Integrationstiefe, Schnittstellen, technische Voraussetzungen, Funktionen und Aufgaben festgelegt. Ziel ist, dem Kunden nicht nur den Standard anzubieten, sondern eine auf seine Bedürfnisse angepasste Lösung.

### **Zertifizierte Partner**

TeleSys realisierte diese Integration als qualifizierter Dienstleister, mit den notwendigen Erfahrungen und den entsprechenden Zertifizierungen.