

MCA KONVY* 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:



Das sind Ihre Vorteile:

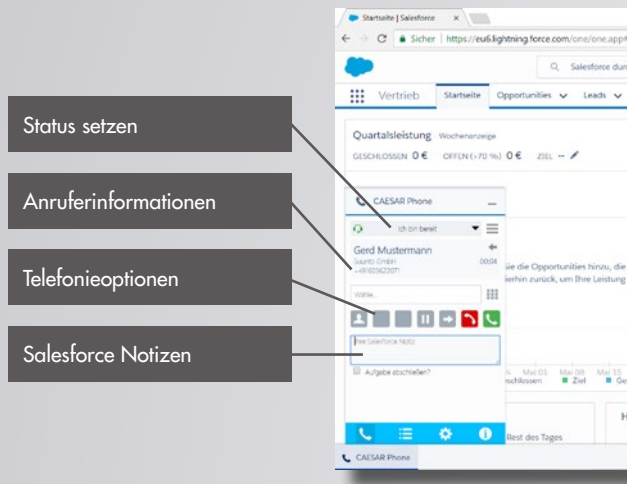
- » Steuerung der Telefoniefunktion direkt in Salesforce
- » Intelligente Rufverteilung mit IVR, TTS und ASR-Funktion
- » Komfort und Leistungsstärke des MCA Konvy* Contact-Centers auch mit Salesforce
- » Erweitertes Funktionsspektrum und zusätzliche Usability dank durchdachter Zusatzfunktionen

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

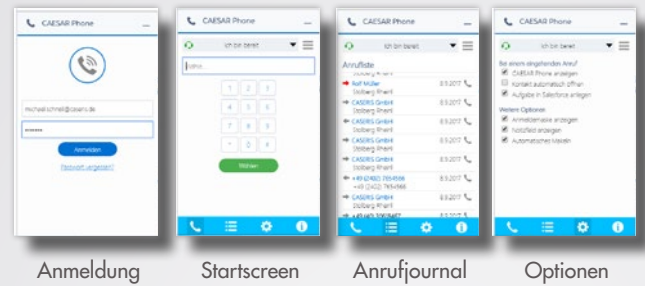
MCA Konvy* CTI und Contact-Center für Salesforce

MCA Konvy* Erweiterung für Salesforce



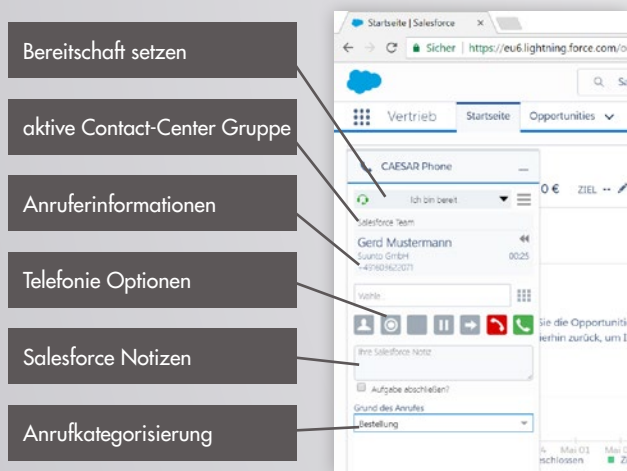
- » Integration der MCA Konvy* Funktion als Salesforce-Softphone Widget
- » externe und interne Teilnehmer anrufen; Anrufe annehmen, parken, weiterleiten, auflegen, Konferenz, Zweitanruf, makeln
- » Rufnummernauflösung mit Anzeige des Anrufernamens und seiner Firma
- » Salesforce Kontaktdaten zur Rufverteilung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

MCA Konvy* 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

MCA Konvy* ACD-Erweiterung für Salesforce



- » An- und Abmelden beim MCA Konvy* 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

Point of Communication®

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach:

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37 • 52222 Stolberg (Rhld.)

Tel.: 02402 – 86559-0
E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de
Web: mca-gmbh.de

