GENESYS

PureCloud for Salesforce

La poderosa integración de la plataforma PureCloud y Salesforce

"PureCloud for Salesforce es la aplicación que ha permitido que nuestros agentes vean la información del cliente, transfieran llamadas y atiendan interacciones de manera más eficiente, todo desde un único lugar. Así logramos no solo reducir el tiempo de atención, sino brindar un servicio más eficaz también. El resultado: agentes y clientes más satisfechos".

Darren Jackson
CEO, Rapid Financial Systems

Resumen ejecutivo

PureCloud for Salesforce coloca la robusta plataforma PureCloud® sobre Salesforce para que la integración sea perfecta. Los agentes que usan Salesforce como aplicación de escritorio principal ahora pueden incorporar la plataforma PureCloud con total facilidad. Mediante esta integración, se entregan las interacciones telefónicas, de chat y correo electrónico directamente en la interfaz de Salesforce, e incluso se amplían los datos porque se incorpora la información sobre cada interacción manejada por el agente. El resultado: datos de mayor valor. No es necesario instalar nada en la computadora del usuario ni hacer el mantenimiento o la copia de seguridad en sus servidores. Con PureCloud for Salesforce, usted puede integrar todas las herramientas de su organización, lo que permite brindar la mejor experiencia del cliente. Empodere a su centro de contacto en la nube con herramientas que no solo funcionan bien, sino que funcionan bien entre sí.

Una solución para las interacciones de voz, chat y correo electrónico

Quizá sus agentes manejan interacciones inbound o campañas outbound o la función de clic para llamar a los leads que les han sido asignados. O tal vez realicen estos tres tipos de tareas conjuntamente. PureCloud for Salesforce es una solución integrada que permite hacer todo esto y mucho más. Su equipo puede iniciar y gestionar interacciones omnicanal directamente desde la interfaz de Salesforce, y aprovechar las robustas funciones que ofrece PureCloud, como gestión de respuestas y detalles de interacciones.

Prepare a sus agentes para el éxito

Si hay algo que a los clientes no les gusta es que usted les diga: "Permítame buscar su información". Y, por otra parte, a sus agentes tampoco les gusta tener que decir eso. Entonces, no los obligue a hacerlo. PureCloud for Salesforce les despliega una pantalla sencilla, basada en la identificación automática de número (ANI), que muestra los datos contextuales antes de que comience la conversación. Además, los agentes pueden acceder a las estadísticas diarias mediante un widget específico que les permite analizar su desempeño e identificar los puntos que deben mejorar.

Facilite el trabajo en equipo

En algunas ocasiones, se necesita más de un agente para brindar asistencia. Con PureCloud for Salesforce, usted puede hacer que varios agentes colaboren entre sí con total facilidad. En el momento de escoger a qué colega llamar o transferirle una llamada, el agente puede ver en tiempo real la presencia, el estado y los indicadores de actividad, incluida la interacción en cuestión, de esa persona. Si el otro agente utiliza Service Cloud, el primero puede transferirle su espacio de trabajo o workspace. De este modo, todas las pestañas y subpestañas que el primer agente tenga abiertas le aparecerán como pantalla emergente al segundo agente, lo que permite la perfecta transferencia de la información. Como los agentes contarán con los detalles históricos de las interacciones, su cliente agradecerá el no tener que repetir nada de lo que ya dijo.

Convierta el navegador en teléfono

Gracias a la tecnología WebRTC (comunicación web en tiempo real), PureCloud for Salesforce hace que el navegador del agente se convierta en su teléfono. Con el softphone de PureCloud, se elimina el tiempo de preparación y se reducen gastos. Ahora, puede concentrar los recursos de su empresa en la experiencia del cliente, y no en el hardware.

Convierta las interacciones en insights

Todas las interacciones son importantes, y PureCloud for Salesforce lo ayuda a rastrearlas y ponerlas en contexto para que pueda comprender no solo a sus clientes, sino su propia operación y negocio también. Usted podrá crear una actividad en Salesforce para cualquier tipo de interacción e incluir información como hora de conexión, duración, nombre del agente y comentarios. Cada registro de interacción se vincula con una grabación y una línea de tiempo (cronología) gráfica y completa que muestra todos y cada uno de los momentos de la interacción.

Capacidades

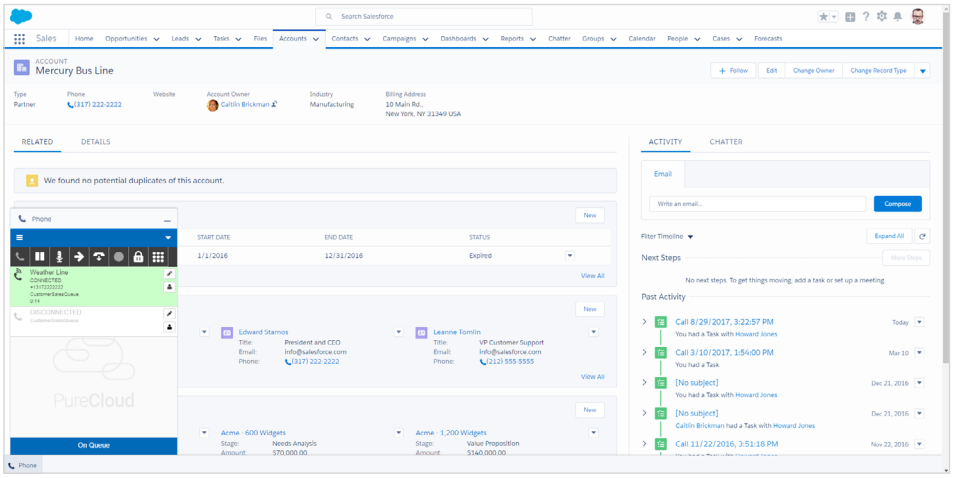
Soporte omnicanal
- Voz, devolución de llamadas, y distribución de correos electrónicos y chats por ACD
- Campañas/interacciones outbound con script
- Distribución de correos electrónicos/casos de Salesforce mediante PureCloud ACD

Interfaz de usuario incorporada
- Clic para llamar
- WebRTC para usar el navegador como teléfono
- Controles de llamadas, incluyendo grabación, pausa segura (para no grabar información confidencial) y marcación por tonos (DTMF)
- Transferencias intuitivas con y sin consulta
- Transferencia del workspace en Service Cloud
- Búsqueda de agentes y colas, con función de escritura anticipada, para llamar y transferir
- Acceso a estadísticas de colas antes de hacer llamadas o transferencias
- Opción de arrastrar y soltar para crear llamadas en conferencia
- Inicio de sesión único (SSO) con Salesforce

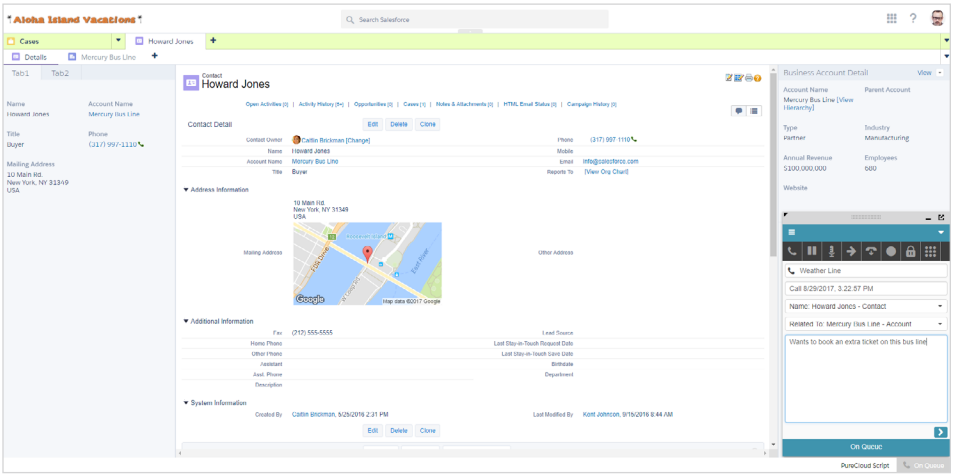
Opciones de pantallas emergentes
- Pantallas emergentes, basadas en la identificación automática de número (ANI), con los registros de Salesforce
- Ventana con resultados de búsqueda
- Ventana con URL de Salesforce

Registro de interacciones
- Grabación automática de todas las interacciones
- Enlace a los detalles de las interacciones, incluidas la grabación y la línea de tiempo (cronología)

Salesforce Omnichannel Sync
- Alternancia entre sistemas ACD
- Configuración de los mapeos de estados y transiciones entre Omnichannel Sync y PureCloud



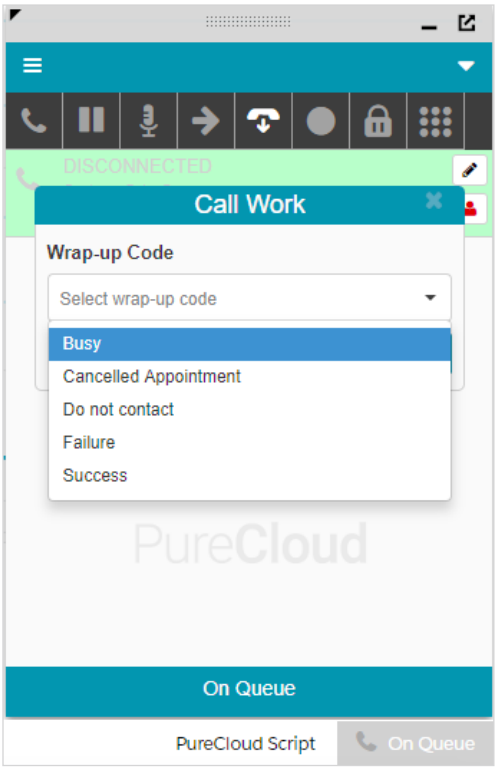
PureCloud embedded in the Lightning Experience interface



PureCloud call controls and interaction details

Especificaciones

- Se requiere una licencia adicional de PureCloud.
- Es compatible con Service Cloud, Sales Cloud y Sales Cloud Lightning Experience.
- Genesys es partner ISV de Salesforce.
- Está disponible en Salesforce AppExchange.



Controles de llamadas y detalles de las interacciones de PureCloud

Beneficios

- Fácil de implementar y mantener: A través de Salesforce AppExchange, la instalación es sencilla con pantallas emergentes.
- Verdaderamente omnicanal: Los agentes pueden manejar todo tipo de medios, incluyendo la distribución de casos de Salesforce a través de PureCloud ACD.
- Presencia unificada: La sincronización de estados brinda a los agentes la flexibilidad que necesitan para atender las interacciones de cualquiera de los dos sistemas.
- Optimización de Lightning: Se han actualizado los componentes para aprovechar al máximo Sales Cloud Lightning Experience.

ABOUT GENESYS

Genesys® powers more than 25 billion of the world's best customer experiences each year. Our success comes from connecting employee and customer conversations on any channel, every day. Over 10,000 companies in more than 100 countries trust our #1 customer experience platform to drive great business outcomes. Genesys on-premise and cloud solutions are built to be fluid, instinctive and profoundly empowering. Combining the best of technology and human ingenuity, we work the way you think.

Visit us at genesys.com or call us at +1.888.436.3797

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.