GENESYS

PureCloud for Salesforce

A poderosa integração da plataforma PureCloud com o Salesforce

"PureCloud for Salesforce é o aplicativo que permitiu que nossos agentes vejam a informação do cliente, transfiram as chamadas e administrem as interações de forma mais eficiente, e tudo isso a partir de um único lugar. Conseguimos reduzir o tempo médio de atendimento, mas também melhoramos a eficácia do nosso serviço de atendimento. O resultado foi ter clientes e colaboradores mais satisfeitos."

Darren Jackson
CEO, Rapid Financial Systems

Resumo Executivo

PureCloud for Salesforce coloca a robusta plataforma PureCloud® sobre o Salesforce para que a integração seja perfeita. Os agentes que já utilizam o Salesforce como seu principal aplicativo de desktop agora podem incorporar facilmente a plataforma PureCloud. Com essa integração, as interações telefônicas, de chat e e-mail são entregues diretamente na interface do Salesforce. Também amplia os dados do Salesforce, porque inclui neles a informação sobre cada interação atendida pelo agente, o que aumenta ainda mais o valor desses dados. Você não precisa realizar nenhuma instalação no computador do usuário nem fazer manutenção ou backup em seus próprios servidores. Com o PureCloud for Salesforce, você pode integrar todas as ferramentas da sua organização para proporcionar a melhor experiência do cliente. Empodere seu contact center na nuvem com ferramentas que não só funcionam bem, mas que funcionam bem juntas.

Uma única solução para as interações de voz, chat e e-mail

Os seus agentes talvez atendam interações inbound, campanhas outbound ou a função de clique para chamar para os leads que lhes foram atribuídos. Ou talvez realizem estes três tipos de tarefas em conjunto. O PureCloud for Salesforce é uma solução unificada que permite fazer tudo isso e muito mais. Sua equipe pode iniciar e administrar interações omnichannel diretamente da interface do Salesforce, aproveitando as funcionalidades robustas do PureCloud, como gerenciamento de respostas e detalhes das interações.

Prepare os seus agentes para o sucesso

Seus clientes não querem mais ouvir você dizer: "Vou acessar a sua informação". E, por outro lado, os seus agentes também não querem mais dizer isso. Então, não os obrigue a fazê-lo. O PureCloud for Salesforce exibe uma tela simples, baseada na identificação automática do número telefônico (ANI), que mostra os dados contextuais antes do início da conversa. Os agentes também obtêm suas estatísticas diárias através de um widget específico, permitindo-lhes analisar seu próprio desempenho e identificar as áreas nas quais devem melhorar.

Facilite o trabalho em equipe

Às vezes se necessita mais de um agente para solucionar as questões dos clientes. O PureCloud for Salesforce facilita a colaboração entre vários agentes. No momento de selecionar um colega para quem ligar ou transferir uma chamada, o agente pode ver a presença, o status e os indicadores de atividade em tempo real desta pessoa, incluindo a interação atual. Se o outro agente está utilizando o Service Cloud, o primeiro agente pode fazer a transferência do seu espaço de trabalho ou workspace. Deste modo, todas as abas e subabas que o primeiro agente abra aparecerão como screen-pop na tela do segundo agente, o que permite uma transferência de informação perfeita.

Converta seu navegador em telephone

Com a tecnologia WebRTC (comunicação na Web em tempo real), PureCloud for Salesforce transforma o navegador do agente em telefone.

O softphone do PureCloud elimina o tempo de configuração e reduz os custos. Agora você pode concentrar os recursos humanos da sua organização na experiência do cliente, e não no hardware.

Transforme as interações em insights

Cada interação é importante. O PureCloud for Salesforce ajuda você a rastrear as interações e colocá-las em contexto para entender melhor os seus clientes, suas operações e seus negócios. Você poderá criar uma atividade no Salesforce para qualquer tipo de interação que o agente atenda, incluindo a informação completa sobre o horário e a duração da conexão, o nome do agente e comentários. Cada registro da interação pode ser vinculado a uma gravação e a uma linha de tempo (cronologia) gráfica e completa que mostra cada um dos momentos da interação.

Recursos

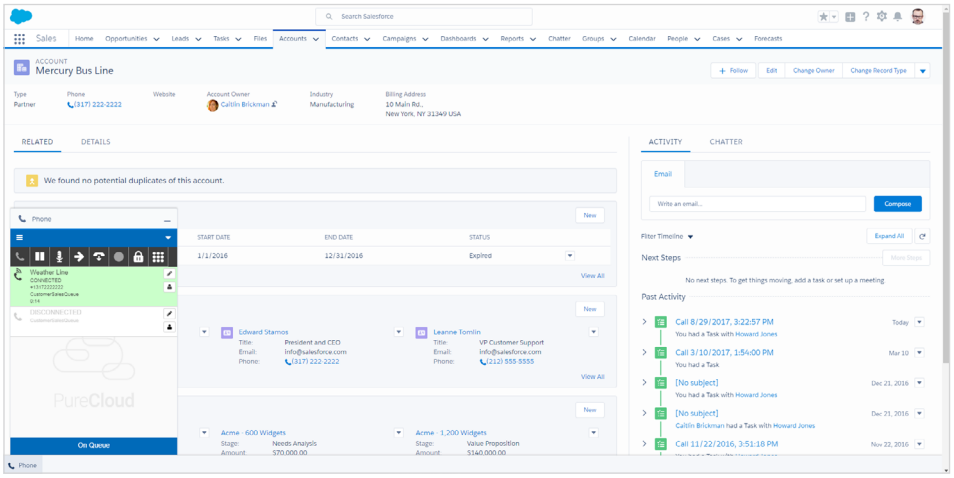
Suporte omnichannel
- Interações de voz, retorno de chamadas, distribuição de chat e e-mail por ACD
- Campanhas/interações outbound com scripts
- Roteamento de e-mails e/ou casos do Salesforce utilizando PureCloud ACD

Interface de usuário incorporada
- Clique para chamar
- WebRTC para utilizar o navegador como telefone
- Controles de chamadas, incluindo gravação, pausa segura (para não gravar informação confidencial) e discagem por tom (DTMF)
- Transferências intuitivas com e sem consulta
- Transferência do espaço de trabalho com Service Cloud
- Pesquisa de agentes e filas para discagem e transferência
- Acesso a estatísticas de filas antes de discar ou transferir
- Opção de arrastar e soltar para criar chamadas em conferência
- Início de sessão único com Salesforce

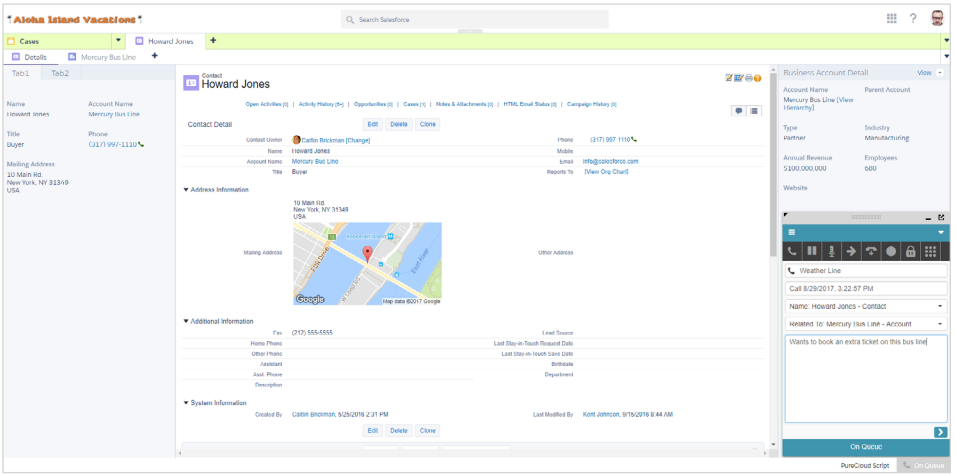
Opções de screen-pop
- Telas emergentes baseadas na identificação automática de número (ANI) com os registros de contexto do Salesforce
- Janela emergente com resultados de pesquisa
- Janela emergente com acesso ao site do Salesforce

Registro das interações
- Gravação automática de todas as interações
- Link para os detalhes das interações, incluindo a gravação e a linha de tempo (cronologia)

Salesforce Omnichannel Sync
- Alternação entre sistemas ACD
- Configuração dos mapeamentos de status e de transição entre Omnichannel Sync e PureCloud



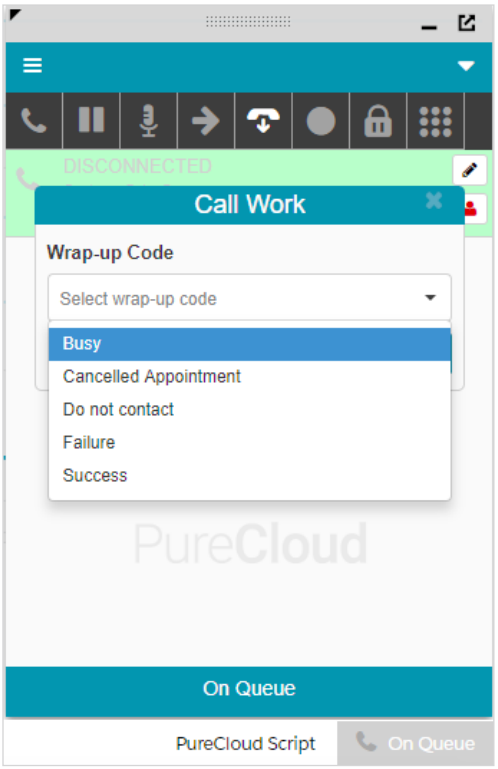
PureCloud embedded in the Lightning Experience interface



PureCloud call controls and interaction details

Especificações

- Requer uma licença adicional de PureCloud
- Compatível com Service Cloud, Sales Cloud e Sales Cloud Lightning Experience
- A Genesys é parceira ISV de Salesforce
- Disponível em Salesforce AppExchange para facilitar a instalação



Poderosas ferramentas de atendimento ao cliente do PureCloud facilmente acessíveis para os agentes

Benefícios

- Fácil implementação e manutenção: Através do Salesforce AppExchange, a instalação é simples e conta com telas emergentes
- Verdadeiramente omnichannel: Os agentes podem atender qualquer tipo de mídia através de PureCloud ACD, incluindo a distribuição de casos de Salesforce
- Presença unificada: A sincronização de status oferece a flexibilidade que os agentes necessitam para atender as interações de qualquer um dos dois sistemas
- Otimização de Lightning: Os componentes foram atualizados para aproveitar ao máximo o 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.