



salesforce

inConcert Software Solutions

Integración Con Salesforce



inConcert Allegro y Salesforce combinan sus tecnologías para brindar una experiencia del cliente diferencial, aumentar la productividad de los agentes y reducir costos operativos.

Benefíciate de todas las capacidades de inConcert Allegro Contact Center a través de Salesforce, tu CRM líder en la industria.

Generalidades

Control de las llamadas desde Salesforce.

Con el conector de inConcert para Salesforce se agregan todas las capacidades para que tus agentes puedan controlar las llamadas desde Salesforce (atender, cortar, poner en espera, armar conferencia, transferir, realizar llamada saliente manual), incluyendo también la funcionalidad click-to-dial para llamar a un contacto desde el CRM sólo con un click.

Visualización de datos al hacer o recibir llamadas.

Gracias a la integración CTI y funcionalidad de screen pop-up en la webpage de Salesforce, tus agentes pueden tener una visión del cliente o lead antes que llegue la llamada y acceder a toda su historia de contacto. Disponer de toda la información consolidada en un único escritorio de trabajo, mejora la experiencia del agente y permite brindarle al cliente una experiencia diferencial.

Resultados de gestión y cierre de llamadas.

Las notas y los registros de cada llamada se guardan automáticamente junto a resultados de gestión. Desde inConcert Allegro puedes crear informes personalizados en donde se combinen datos de telefonía con indicadores de gestión claves de tu organización.

Contactos Proactivos.

Puedes llamar proactivamente a contactos seleccionados en Salesforce y sacarle provecho a todos los beneficios de la marcación predictiva y progresiva. Las listas de contactos se sincronizan automáticamente entre Salesforce e inConcert Allegro y si como resultado final de la llamada se requiere una reprogramación será posible hacerlo directamente desde el CRM, de forma totalmente integrada.

Reportes integrados de gestión y telefonía.

La información de las llamadas, leads, contactos y campañas se encuentra adecuadamente relacionada y sincronizada, permitiendo enlazar datos entre Salesforce e inConcert de manera sencilla, directa y consistente. Esto permite la obtención de informes precisos orientados a la toma de decisiones inteligente.

Características Principales

- Login integrado.

- Sincronización automática de listas de contactos para marcación.

- Histórico de llamadas.

- CTI / screen pop-up.

- Click-to-dial.

- Marcación manual, progresiva o predictiva.

- Reportes de telefonía y gestión integrados.



www.inConcertCC.com



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite www.inConcertCC.com