

OPTIMIEREN SIE DEN SUPPORT

MIT GENESYS CLOUD CX UND SALESFORCE

Genesys Cloud CX und Salesforce – ein dynamisches Duo

Die Integration von Contact Center-Software in CRM-Systeme sollte schnell und einfach sein. Genesys Cloud CX stellt über eine vorgefertigte Integration eine nahtlose Verbindung zu Salesforce her. Sie erhalten leistungsstarke Funktionen, die sofort einsatzfähig sind, sowie Konfigurationsoptionen, die Sie nach Bedarf anpassen können.

Optimieren Sie CX-Prozesse mit einer ganzheitlichen Plattform

Das Umschalten zwischen Systemen erfordert Zeit und Aufwand. Durch die Einführung von Genesys Cloud CX – und seinen umfassenden Funktionen – in die vertraute Salesforce-Benutzeroberfläche wird die Mitarbeitererfahrung optimiert und sie ermöglicht, ganzheitlichere Customer Journeys zu schaffen.

Schaffen Sie eine Unternehmenskultur, die die besten Mitarbeiter durch integriertes Workforce Engagement Management (WEM) anzieht und bindet. Und erleichtern Sie deren Arbeit mit automatisierten Workflows, nativer künstlicher Intelligenz (KI) und Integration von Drittanbietern.

Automatisieren Sie Routineaufgaben und Workflows

Sparen Sie Zeit und verbessern Sie die Datengenauigkeit mit vorgefertigten Automatisierungen, oder erstellen Sie diese selbst. Unsere Client-Erweiterungspunkte lassen sich mit Tools wie Salesforce Lightning Message Framework und Service Console Events verbinden und ermöglichen so die Automatisierung.

Sie können beispielsweise den Mitarbeiterstatus synchronisieren, wenn sich ein Mitarbeiter in einem Salesforce-Lernmodul befindet. Oder senden Sie Konversationsdetails an einen Einstein-Bot, um die Intention zu ermitteln und entsprechende Wissensartikel in Salesforce zu erstellen. Salesforce-Entwickler können mit unserem SDK weitere benutzerdefinierte Aktionen hinzufügen.

Leiten Sie mit den richtigen Tools zu den richtigen Mitarbeitern weiter

Nutzen Sie Salesforce-Daten, um Interaktionen in Echtzeit an die beste Ressource weiterzuleiten. Die Funktionen von Genesys Cloud CX werden bei jeder Interaktion intelligenter und sorgen für proaktivere und personalisierte Erlebnisse.

Durch unsere einfache Integration wird die Genesys Cloud CX-Mitarbeitererfahrung direkt in die Salesforce-Benutzeroberfläche integriert. Mitarbeiter erhalten Zugriff auf Single Sign-on (SSO), Präsenz, Interaktionskontrollen, Click-to-Dial, Bildschirm-Popups, Aufzeichnungen, Nachbearbeitungscodes, Customer Journey-Daten, Notizen, Warteschlangenstatistiken, Mitarbeiterskripten und Arbeitszeitplanansichten.

Bieten Sie ein proaktiveres Engagement

Ein Schlüssel zur Steigerung der Kundenloyalität ist es, ihre Bedürfnisse vorherzusehen und mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen und zu lösen. Mit der Integration von Kampagnenmanagement können Sie ausgehende Kampagnen von Genesys Cloud CX in Salesforce erstellen, verwalten und anzeigen.

Binden Sie Kunden proaktiv über verschiedene Kanäle hinweg mit ereignisgesteuerten Textnachrichten, E-Mails, ausgehendem IVR sowie vorhersagenden und manuellen Wählvorgängen ein. Verwenden Sie Skripte, um die Kommunikation mit Mitarbeitern zu standardisieren und die Ergebnisse automatisch in Ihrem Salesforce-Aktivitätsprotokoll für Vorgänge oder Kontakte aufzuzeichnen.

Fügen Sie die ganzheitliche CX-Lösung hinzu

Integrieren Sie die Genesys Cloud CX™ cloudbasierte Contact Center-Komplettlösung in die Salesforce-Benutzeroberfläche, und bieten Sie Ihren Kunden personalisierte, einfühlsame und skalierbare Customer Experiences.

Optimieren Sie Geschäftsprozesse

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern über einen vereinheitlichten Desktop den gesamten Kundenkontext zur Verfügung, den sie benötigen. Automatisieren Sie Routineaufgaben und Workflows, um Zeit zu sparen, die Datengenauigkeit zu verbessern und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Vereinfachen Sie Ihre CRM-Integration

Vermeiden Sie eine komplizierte Integration mit einer vollständig cloudbasierten Lösung. Unsere Salesforce-Integration ist einfach einzurichten, zu verwalten und zu pflegen – und ermöglicht unbegrenzte Anpassungen.

Salesforce Call Center-Integration, auf die Sie zählen können

Erweiterte Bildschirminformationen

Erfahren Sie, wer Ihr Unternehmen anruft und warum. Statten Sie Ihre Mitarbeiter mit benutzerdefinierten Bildschirminformationen, Journey-Daten und relevanten Informationen aus Salesforce aus. Nutzen Sie diese Informationen, für personalisierte Customer Experience.

Workspace-Übertragung

Sorgen Sie dafür, dass sich Kunden nach einer Weiterleitung nicht wiederholen müssen. Alle relevanten Kundendaten, die mit dem Salesforce-Datensatz verknüpft sind, werden mit der zugehörigen Interaktion übermittelt, wodurch eine nahtlose Customer Experience erreicht wird.

Automatische Anrufprotokollierung

Erstellen Sie eine Salesforce-Aktivität für jede Interaktion. Speichern Sie automatisch alle wichtigen Gesprächsdaten, einschließlich Datum, Uhrzeit, Dauer, Agent-Name, Anrufergebnisse, Chat-Protokolle, Notizen, Nachbearbeitungscodes und Aufzeichnungen.

Mitarberskripte

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit praktischen Anrufskripten. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, standardisierte Informationen anzubieten, die Richtlinien zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu befolgen und Kunden schneller zu unterstützen.

Einstein-Integration

Nutzen Sie Salesforce KI, um die Effizienz Ihrer Mitarbeiter zu verbessern. Senden Sie Konversationsdetails an einen Einstein-Bot, um die Intention zu ermitteln und entsprechende Wissensartikel in Salesforce zu erstellen.

Datenaktionen

Fügen Sie datengestützte Automatisierung über Self-Service IVR-Anwendungen hinzu. Geben Sie beispielsweise den Fallstatus und Optionen an, um den Fall erneut zu öffnen, zu aktualisieren oder an einen Mitarbeiter zu übertragen.

Salesforce-E-Mail-Routing

Vereinheitlichen Sie die Berichterstellung und verbessern Sie die Personalplanung. Leiten Sie Salesforce-E-Mail-Interaktionen über Genesys Cloud CX auf die gleiche Weise wie Ihre anderen Interaktionstypen weiter.

Sprachdienste

Integrieren Sie Sprache in Salesforce mit den Genesys Cloud CX Sprachdiensten. Erwerb, Aktivierung und Einrichtung des Telefoniedienstes sind einfach und effizient.

WebRTC-Softphone

Bleiben Sie mit Ihrem Unternehmen in Verbindung, egal wo Sie arbeiten. Mit unserem nativen WebRTC-Softphone benötigen Sie lediglich eine einfache Internetverbindung und ein Headset.

