

Connecteur CTI cloud Rainbow pour Salesforce.com

Le CRM connecté à la téléphonie professionnelle

Le connecteur CTI cloud Alcatel-Lucent Rainbow™ pour Salesforce.com connecte votre téléphone professionnel (ou softphone) à votre application CRM, et offre une intégration simple aux plates-formes Alcatel-Lucent OmniPCX®.

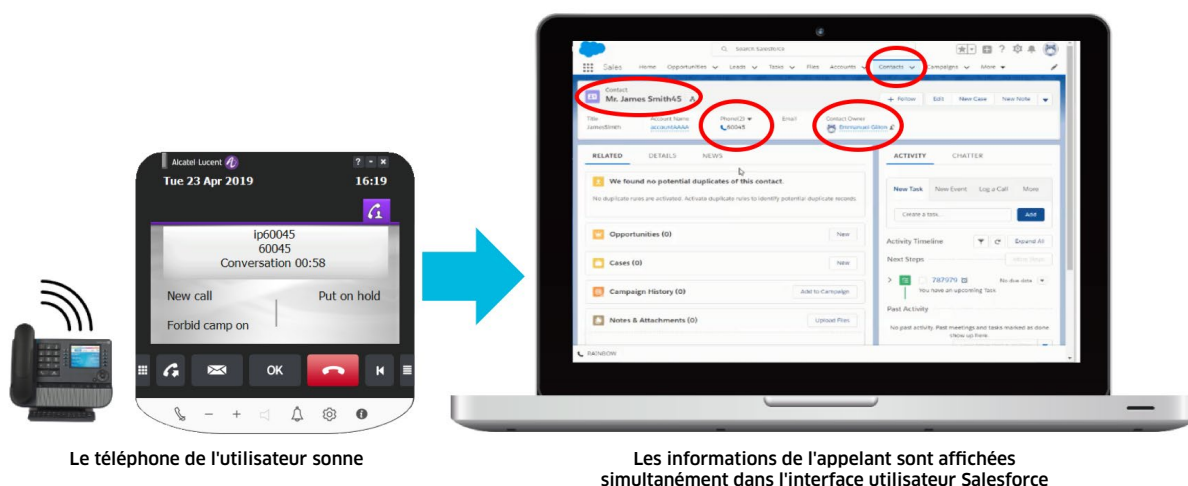
Cette solution complète et basée sur le cloud, permet à l'utilisateur Salesforce.com à travers son interface habituelle de recevoir des informations sur l'appelant lorsque le téléphone professionnel sonne et de bénéficier d'une fonction d'appel par simple clic à partir du contact fourni dans l'interface Salesforce.com.



Les utilisateurs de Salesforce.com ont besoin d'une solution simple et efficace pour joindre leurs prospects par téléphone. Avec l'intégration CTI (Computer Telephony Integration), la numérotation manuelle, qui peut se révéler lente et fastidieuse sur le téléphonel, devient inutile. Associés aux objets CRM, tels que les opportunités, les contacts et les dossiers, les numéros de téléphone se transforment en liens sur lesquels l'utilisateur de Salesforce.com peut cliquer pour émettre des appels à partir de son téléphone professionnel.

Fonctionnalités principales	Avantages pour le client
Intégration des fonctions directement dans l'interface Salesforce.com	Prise en main rapide par l'utilisateur et usage du téléphone simplifié
Connexion de l'utilisateur avec son propre compte	Intuitif et conviviale
Montée de fiche contextuelle avec les informations de l'appel entrant ; création de fiche sur numéro inconnu	Efficacité pour l'utilisateur et automatisation des opérations
Désactivation à la demande de la montée de fiche contextuelle sur appel entrant	Aucun impact sur les tâches en cours dans les fiches ouvertes
Appel par simple clic à partir d'une recherche de contact	Fonction d'appel simplifiée pour plus d'efficacité
Journalisation des appels dans l'historique Salesforce.com	Vue complète de l'historique des conversations
Solution cloud complète, pas besoin de serveur sur site	Facilité de déploiement et coût réduit
Intégration avec le système de communication Alcatel-Lucent existant	Garantie de mise en œuvre

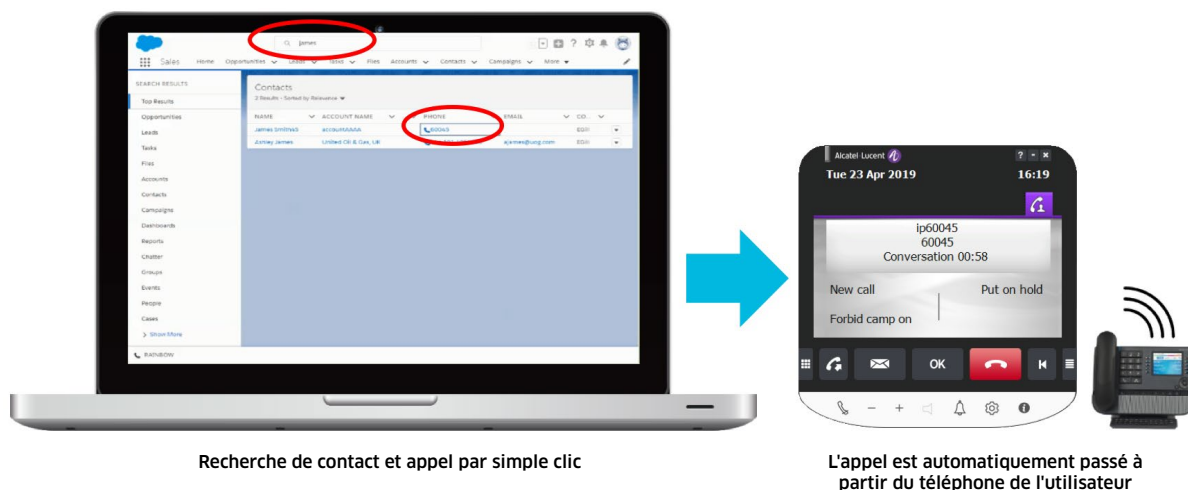
Figure 1. Montée de fiche sur appel entrant dans l'interface utilisateur Salesforce



Le téléphone de l'utilisateur sonne

Les informations de l'appelant sont affichées simultanément dans l'interface utilisateur Salesforce

Figure 2. Appel à partir d'une recherche de contact ou d'information



Recherche de contact et appel par simple clic

L'appel est automatiquement passé à partir du téléphone de l'utilisateur

Prérequis

Les éléments minimum requis sont les suivants :

- Salesforce.com Lightning Cloud
 - Capacité Salesforce.com OpenCTI
- OmniPCX Enterprise R12.2 ou version supérieure
- OXO Connect R3.x ou version supérieure
- Navigateur Chrome version minimale 69.0.35xx

Options

Service d'installation pour la configuration de Salesforce.com.

Extension du connecteur CTI cloud Rainbow pour Salesforce.com avec appel chat, audio et vidéo via WebRTC.

Devis et commande

Le connecteur CTI cloud Rainbow pour Salesforce.com est facturé par utilisateur et par mois. Il est disponible sur devis auprès des Services professionnels d'ALE :

1. Connectez-vous à notre Business Portal :
<https://businessportal2.alcatel-lucent.com>
2. Dans la section « Accès rapide », cliquez sur « Demande d'offre de services professionnels » et créez une demande en fournissant les informations ci-dessous :
 - Nom du client
 - Nombre d'utilisateurs nécessitant le connecteur CTI cloud Rainbow pour Salesforce.com
 - Durée d'abonnement souhaitée

Contactez-nous

Pour plus d'informations sur cette solution, veuillez contacter :

professional.services@al-enterprise.com

Site Internet :

<https://businessportal2.alcatel-lucent.com>

« Demande d'offre de services professionnels »