



Kundendialog und Salesforce CRM

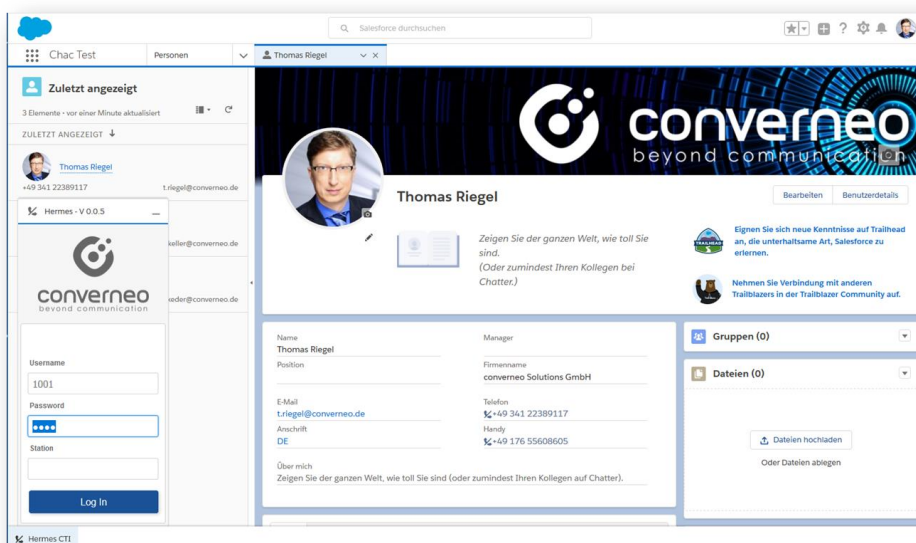
Verknüpfen Sie die Vorteile aus zwei Welten

Salesforce ist die führende Cloud-basierte CRM Lösung für Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Anwendungsentwicklung und somit ein zentraler Bestandteil in der Kundenkommunikation. Hermes.Net ist eine der führenden Multichannel Kommunikationslösung und bietet umfangreiche Features für die Abbildung von ein- und ausgehender Telefonie (IVR-Vorqualifizierung, ACD-Anrufverteilung, Skill based Routing, Predictive Dialing für vorausschauende Anwahlszenarien etc.).

Mithilfe des Salesforce-Hermes Plugins gewinnen Sie die volle Telefonie Funktionalität für die Nutzung in und aus Salesforce. Melden Sie sich an Inbound Hotlines an und bei jeder bekannten Rufnummer wird automatisch der richtige Salesforce Kontakt geöffnet. Für ausgehende Anrufe nutzen Sie click-2-dial, indem Sie in Salesforce auf die Rufnummer eines Kontaktes klicken und so der Anruf automatisch aufgebaut wird. Wenn Sie sich an speziellen Outbound Kampagnen anmelden, arbeitet im Hintergrund ihr Hermes Predictive Dialer. Sie brauchen sich nicht mehr um Rufaufbau, nicht erreichbare Teilnehmer oder Anrufbeantworter kümmern. Der Dialer stellt für Sie nur erreichbare Kontakte durch und in Salesforce erfolgt ein Screen-Popup mit zugehöriger Kundenmaske samt Kontakthistorie.

Zu welchem Anwenderkreis gehören Sie?

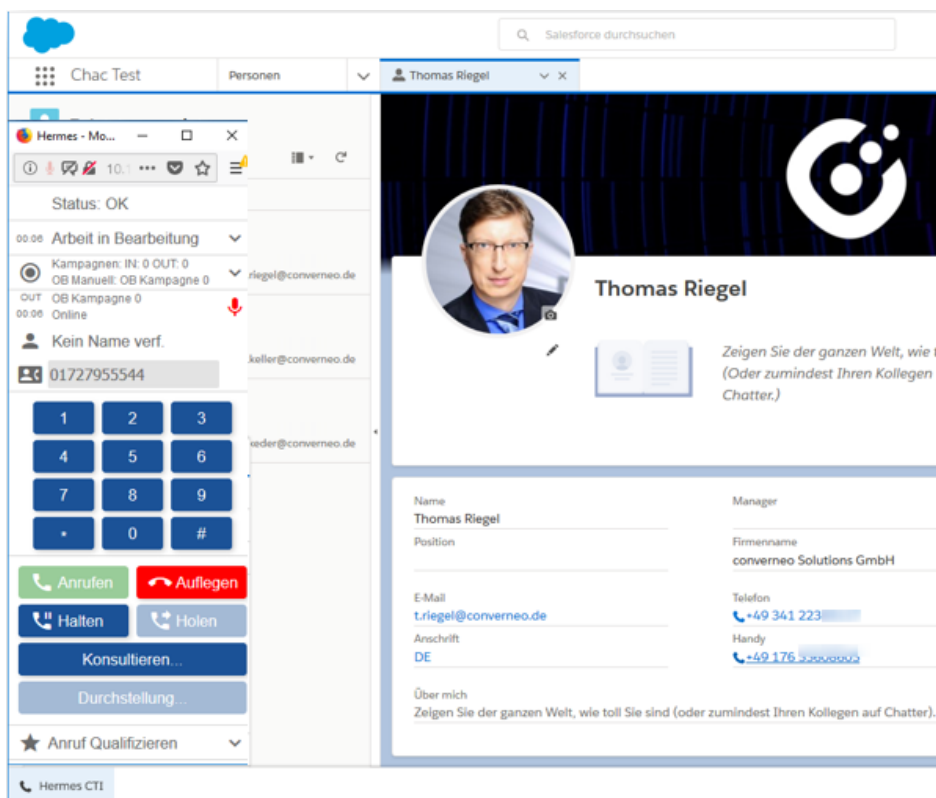
Setzen Sie Salesforce in Ihrem Unternehmen bereits ein und suchen Sie eine Kommunikationslösung, mit der Sie Ihren Kundendialog über das Salesforce CRM steuern können? Wir bieten Ihnen das passende Plugin. Hiermit können Sie sämtliche Telefonie-Aktivitäten bequem und effizient abbilden.



Sie nutzen bereits Hermes.Net als Multichannel Lösung und wollen Salesforce einführen? - Dann nutzen Sie weiterhin die vorhandenen Kommunikationsstruktur und Prozesse via Hermes und profitieren Sie von dem nahtlosen Übergang der Hermes- zur Salesforce-Bearbeitung (oder einem beliebigen Parallelbetrieb). Verschanken Sie ihre Administrationsaufwände durch die zentrale Steuerung aller Aufgabenzuteilungen ihrer Hermes und Salesforce Nutzer.

Oder Sie nutzen bereits Beides als Insellösungen und wollen diese nun zusammenführen? Hier sprechen wir förmlich von einer Must-Have Integration zur Nutzung sämtlicher Kommunikationsfunktionen für Salesforce gegenüber vergleichbaren Lösungen:

- Integration auf aktuellstem technischem Stand
- Moderne Optik, Responsive Design
- Attraktives Preismodell
- keine Plattformbindung



Automatische Anwahl bei Click-2-Dial via Web RTC Browser [Plugin](#) und weitere Komfortfunktionen

Wir sind Experten der digitalen Multichannel Kommunikation und übernehmen gern die Integration in die Salesforce Welt.

ÜBER CONVERNEO

converneo entwickelt und implementiert moderne, nachhaltige Kundenservice Lösungen für Unternehmen im Bereich Contact, Call und Service Center. Mit über 20 Beratern und Lösungsarchitekten und einer langjährigen, operativen Branchenexpertise gilt die hersteller-unabhängige converneo GmbH bei ihren Auftraggebern als vertrauensvoller, fairer und verlässlicher Partner und Spezialist im deutschen Service Center Markt. converneo schließt die Lücke zwischen Beratern, Systemintegratoren und Software-Hersteller. Mit modernen Technologien und Architekturen, innovativen Lösungen und Services erhöht converneo die Produktivität von Kundenservice Organisationen und senkt die Kosten.

KONTAKT

Verena Ehbrecht
converneo GmbH
Nikolaistr. 12-14
04109 Leipzig
Tel: +49 172 79 555 44
v.ehbrecht@converneo.de
www.converneo.de