

Think Connect



plusnet
solutions

¿Qué es ThinkConnect?

thinkConnect es un **CTI para Salesforce**, desarrollado por NTS y por PlusNet Solutions. Un componente de **integración de telefonía y centralitas** para agentes de Contact Center que utilicen CRM de Salesforce y que busquen una herramienta eficaz, flexible y unificada para trabajar.

Se incorpora fácilmente a tu infraestructura tecnológica, obteniendo el máximo beneficio de las interacciones con tus clientes.

Gracias a su **integración 100% nativa en Salesforce** y su sincronización con el **Omnichannel** de éste, thinkConnect permite unificar todas las comunicaciones del agente, registrando además toda la actividad de las llamadas y sus objetos relacionados. thinkConnect se puede configurar y administrar de una manera ágil y sencilla desde la propia interfaz web de Salesforce.

Así funciona

Su **integración nativa** mejora la experiencia de los agentes del centro de llamadas gracias a la interacción directa con los objetos comerciales de Salesforce, **Omnichannel**, la consola de agentes y muchos detalles relacionados con las acciones de cierre de llamadas e informes.

Los principales beneficios del sistema incluyen la integración nativa con Salesforce de los principales sistemas CTI como **Avaya, Enghouse, Presence, Genesys** o **Cisco**; permitiendo a los agentes trabajar con las llamadas de los clientes en una interfaz integrada optimizando así tanto sus procesos diarios como la trazabilidad de cualquier gestión.

Key Business



Autenticación CTI

Complementando la autenticación de Salesforce, los agentes se logan mediante thinkConnect en el sistema telefónico.



Multicentralita

Soporta múltiples centralitas gracias a la integración con la plataforma BIG (Avaya, Altitude, Presence, Cisco, ...)



Integraciones

Facilita a los integradores de Salesforce cumplir con sus requisitos de negocio. Numerosas vías de integración incluyendo los recientes Salesforce flows.



Lightning Experience

El control CTI está integrado de forma nativa en la aplicación de Salesforce y en la consola de agente de Service Cloud, también en la versión Lightning de Salesforce.

¿Por qué ThinkConnect?

- 100% nativa e integrada con los estándares de Salesforce.
- 100% parametrizable y compatible con cualquier personalización.
- Unificación de aplicaciones de agentes en misma interfaz.
- Herramientas de configuración sencillas
- Diseñado y desarrollado por y para Salesforce
- Uniformiza la gestión a través de todos los canales incluyendo la voz.



Características



Experiencia del cliente

Con la integración CTI mejoras el índice de satisfacción de tus clientes ofreciendo una experiencia 1:1.



Flexible

Total flexibilidad para realizar tanto parametrizaciones, así como integraciones con objetos y flujos nativos de Salesforce.



Registro de llamadas

Todas las llamadas quedan reflejadas en el sistema relacionadas con los objetos Salesforce adecuados.



Comunicaciones seguras

La comunicación, securizada, se realiza desde el puesto de agente, sin apertura al exterior de los sistemas internos.



Una infraestructura, múltiples CTI

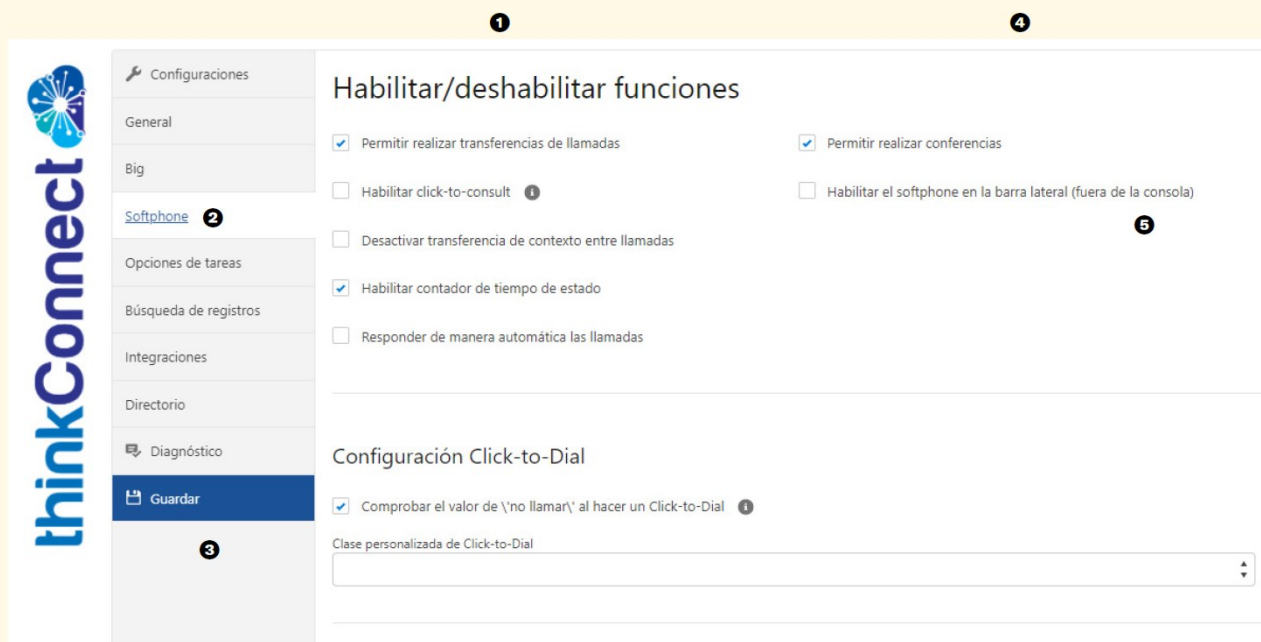
Conecta varios sistemas de voz, incluso de tecnologías distintas. thinkConnect opera a través de Big, nuestro middleware.



Voz y datos, caminos diferentes

La voz no sale de tu infraestructura. thinkConnect solo recibe lo necesario sin entorpecer el funcionamiento de tu sistema de telefonía.

Fácil configuración



1

Usuarios

Autenticación integrada con usuarios del sistema de telefonía (centralita)

2

Omnichannel

Está integrado con la gestión omnichannel de Salesforce.

3

Flows

Está integrado los flujos de Salesforce.

4

Centro de llamadas

La integración nativa con Salesforce se realiza a través de la configuración de un centro de llamadas.

5

Opciones softphone

Opciones de transferencias, botón de conferencias, auto-respuestas, etc.

Implementar ThinkConnect

Para integrar thinkConnect en cualquier infraestructura de telefonía junto con Salesforce, se debe llevar a cabo un acuerdo de suscripción anual de licencias que permite el uso del producto thinkConnect, limitado a un número acordado de usuarios en Salesforce y con la configuración de servidores contratada para el despliegue del middleware de integración.



thinkConnect

Consola y Softphone
habilitada e integrada dentro del entorno *Cloud* de Salesforce

Middleware de Integración (Big)
Desplegado en *On-Premise* que conecta Salesforce con los sistemas CTI del cliente



thinkConnect

CTI connector for salesforce.com



Plusnet Solutions

Intelligent Solutions for Smarter Working
www.plusnetsolutions.com