



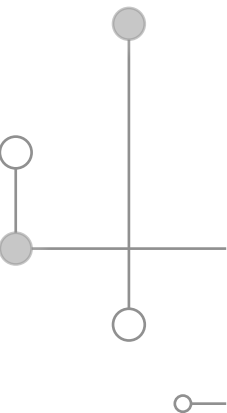
thinkConnect
CTI connector for salesforce.com



The screenshot displays the Salesforce Service Cloud user interface. At the top, there's a navigation bar with the 'service cloud' logo and a search bar. Below this, a horizontal bar shows several case IDs: 00001001, 00001000, 00001002, and 00001011. The left sidebar contains sections for 'Milestones', 'Case Detail' (showing status 'On Hold' and priority 'Medium'), 'Asset Detail' (indicating 'No Asset Is Linked'), and 'Contact Detail' (showing contact 'Jon Amos'). The main content area is titled 'Impact Drill is not holding its battery charge or power' and includes a description of the battery issue. Below the description are action buttons for 'Email', 'Community', 'Post', 'Log a Call', and 'More'. A recent email from 'Gautam Vasudev' is shown, mentioning a knowledge article. The right sidebar features 'Articles' and 'Experts' sections. A blue circular icon with a white heart is overlaid on the bottom right of the screenshot.

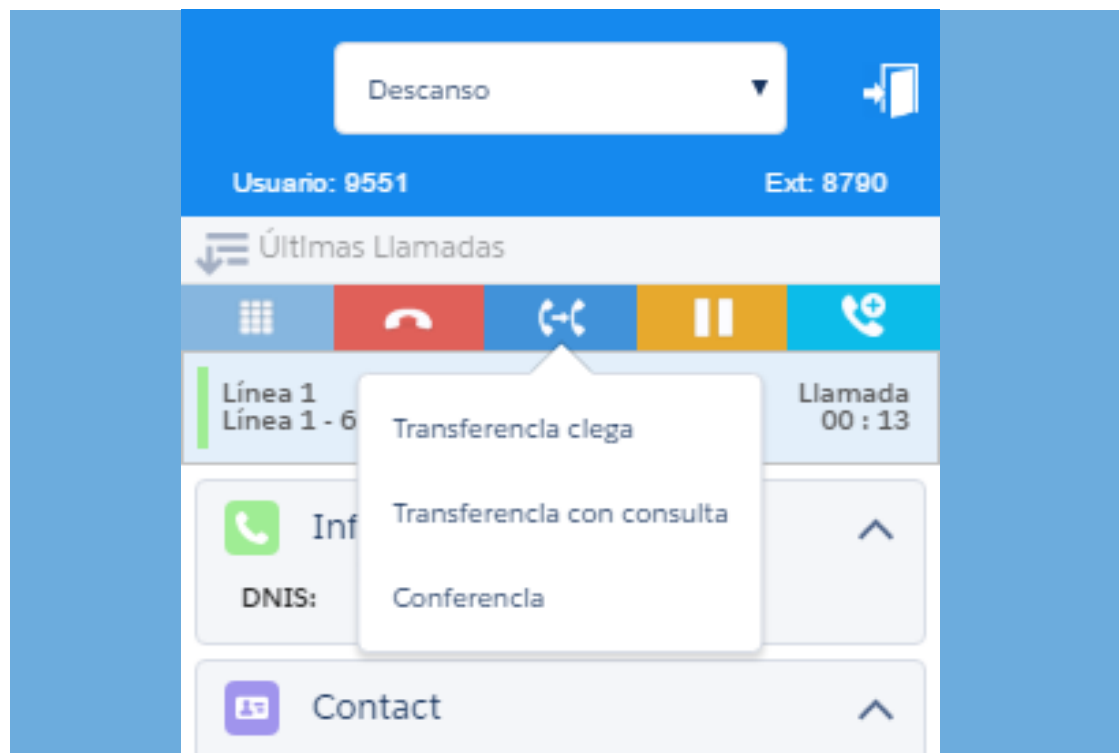
¿CÓMO INTEGRO SALESFORCE CON MI CENTRALITA?

Muchas compañías están implantando Salesforce como CRM corporativo con muy buenos resultados. Y también muchos de ellos se enfrentan a la misma pregunta. ¿Y ahora cómo integro mi CRM con mi infraestructura de telefonía?



SOLUCIÓN: THINKCONNECT

thinkConnect



CONECTOR CTI

NTS y PlusNet Solutions han desarrollado un componente de integración de telefonía y centralitas para agentes de Call Center que utilicen CRM de salesforce.com y que busquen una herramienta eficaz y flexible que se incorpore fácilmente a su infraestructura tecnológica, obteniendo el máximo beneficio de las interacciones con sus clientes.



UNIFICACIÓN
COMUNICACIONES
AGENTES



100% COMPATIBLE
CON CUALQUIER
PARAMETRIZACIÓN



ENRUTAMIENTO,
GESTIÓN,
MONITORIZACIÓN
Y REPORTING

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

thinkConnect



AUTENTICACIÓN

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



GESTIÓN DE ESTADOS

Los agentes pueden definir sus estados desde la consola o el software los actualiza en base a las llamadas entrantes / salientes.



GESTIÓN DE LLAMADAS

Permite hacer llamadas con un solo click o recibir llamadas y mostrar datos relacionados en tiempo real. Soporte para transferencias, conferencias, etc.



REGISTRO LLAMADAS

Todas las llamadas entrantes y salientes quedan reflejadas en el sistema relacionadas con los objetos Salesforce adecuados en cada caso.



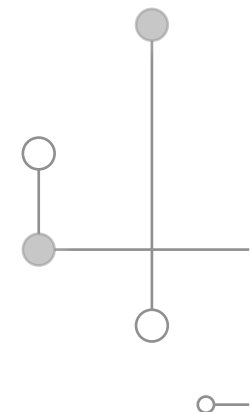
INTEGRACIÓN NATIVA

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



MULTICENTRALITA

thinkConnect soporta múltiples centralitas gracias a la integración con la plataforma BIG de PlusNet Solutions.



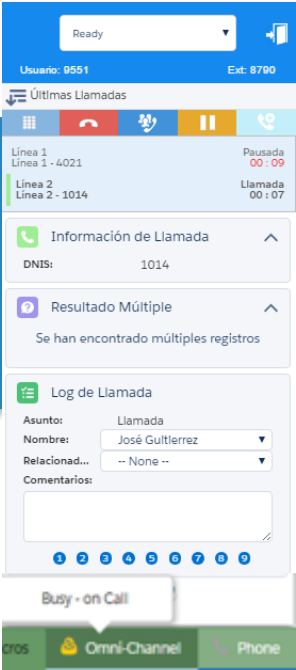
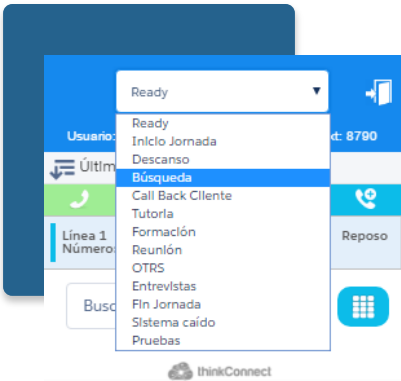
ALGUNAS PANTALLAS

thinkConnect



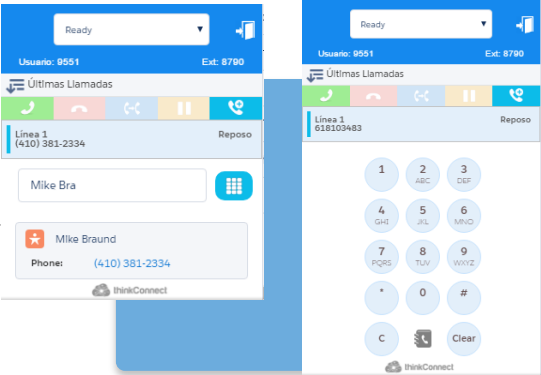
AUTENTICACIÓN

ESTADOS



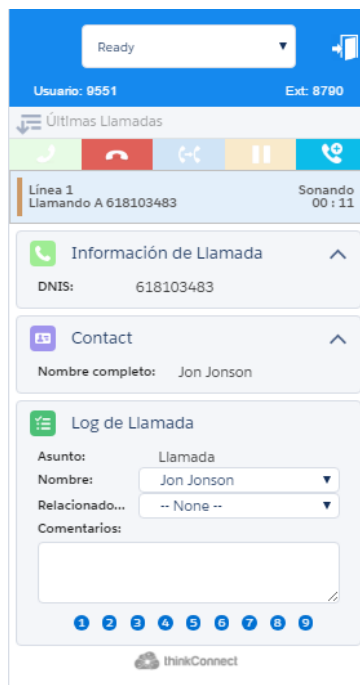
INTEGRACIÓN OMNICHANNEL

MARCACIÓN O LLAMADA POR BÚSQUEDA



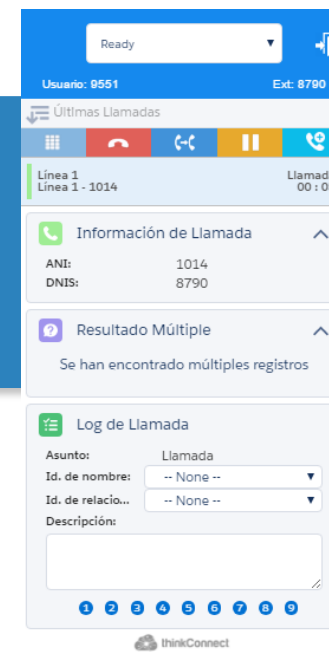
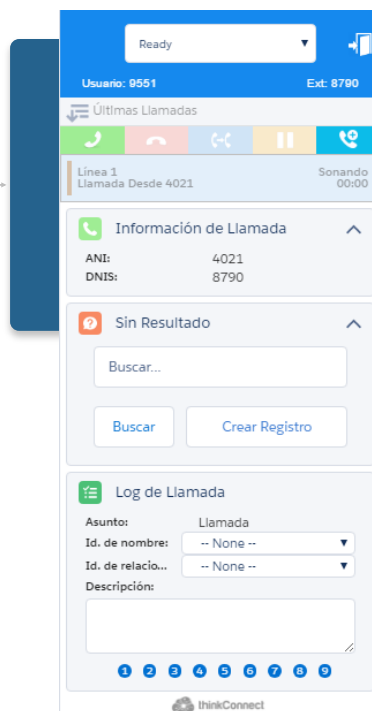
ALGUNAS PANTALLAS

thinkConnect



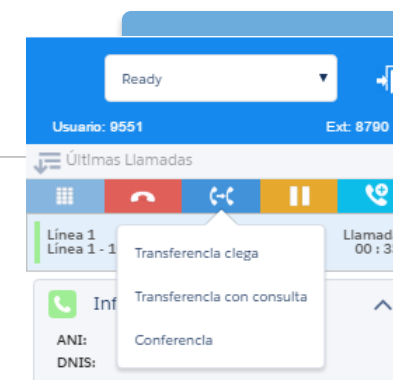
LLAMADA SALIENTE

RECEPCIÓN LLAMADA ENTRANTE



LLAMADAS DE NÚMEROS DUPLICADOS (MÚLTIPLES CONTACTOS)

OPCIONES TRANSFERENCIA LLAMADA



ALGUNAS PANTALLAS

thinkConnect

Log de Llamada

Asunto: Llamada

Id. de nom... Andy Young

Id. de relac... Dickenson plc

Descripción:

Necesita pensárselo

1 2 3 4 5 6 7 8 9

WRAP-UP DE
LLAMADA

Cases

Details Express Logistics... 00001000 00001007 Mr. Josh Davis Mr. Jake L.

Express Logistics and Transport

Post File New Task More

Write something...

Share Follow

Followers

No followers.

There are no updates.

Gettable (2) | CaseActivities (2) | Cases (2) | CaseActivities (2) | ActivityHistory (2) | Notes & Attachments (2) | Patterns (2)

Account Detail

Account Owner: Markel Bilbao (Change)

Account Name: Express Logistics and Transport (View Details)

Parent Account: CC047211

Account Number: CC047211

Account Site: Customer - Channel

Type: Customer - Channel

Industry: Transportation

Ownership: Public

Annual Revenue: 950 000 000 €

Shipping Address: 420 SW 9th Avenue Suite 400 Portland, Oregon 97204 United States

Customer Priority: Medium

SLA: Platinum

SLA Expiration Date: 10/02/2015

SLA Serial Number: 4724

SLA Description: Match

Interaction Log

Name: Mr. Josh Davis

Related To: Account: Express Logistics and T...

Subject: Enter your notes here...

No call data added.

INTERACTION LOG

ÚLTIMAS
LLAMADAS

Ready

Usuario: 9551 Ext: 8790

Últimas Llamadas

Saliente

Asunto: Llamada-Thu Apr 20 2017 13:59:26

DNIS: 618103483

Entrante

Asunto: Llamada-Thu Apr 20 2017

Línea 1 Número: Reposo

Buscar...

thinkConnect

FÁCIL CONFIGURACIÓN

thinkConnect

USUARIOS

Autenticación integrada con usuarios del sistema de telefonía (centralita)



CENTRO DE LLAMADAS

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



OPCIONES DE LLAMADO

Configuración de opciones para llamadas entrantes y salientes: Prefijos, números internacionales, números internos, etc.



OPCIONES SOFTPHONE

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



Centro de llamadas
thinkConnect Lightning
Todos los centros de llamadas > thinkConnect Lightning

Detalle de centro de llamadas

General Information

Internal Name	thinkConnectLightning
Display Name	thinkConnect Lightning
CTI Adapter URL	https://thinkconnect.svc.visual.force.com/api/thinkConnect
Open CTI API	Yes
Softphone Height	400
Softphone Width	280
Package profile	NTSCConnector...
Available where?	Classic_and_Lightning

Dialing Options

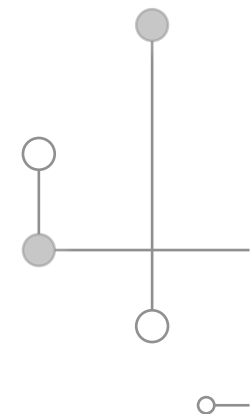
Outside Profile	
Long Distance Profile	
International Profile	
Internal Number Length	3
Country Code	1
Local Number Length	7
Long Distance Length	10
Number of lines per agent	2

Softphone Options

Transfer Button Enabled?	Y
Transfer Button Enabled?	(Y/N)
Conference Button Enabled?	Y
Conference Button Enabled?	(Y/N)
Click-to-Connect Enabled?	N
Click-to-Connect Enabled?	(Y/N)
Auto answer Enabled?	N
Auto answer Enabled?	(Y/N)
Display on side bar?	Y
Display on side bar?	(Y/N)
Manual on enable?	Y
Manual on enable?	(Y/N)
Outbound call status bar	Y
Outbound call status bar	(Y/N)

OPCIONES DE INTEGRACIÓN CON OBJETOS SALESFORCE

Los administradores pueden fácilmente configurar la integración con objetos estándares del sistema.



PRINCIPALES BENEFICIOS

thinkConnect

ESTANDARIZA

Permite estandarizar sus integraciones CTI con su CRM y herramientas corporativas basadas en Salesforce.com

SIMPLIFICA

Herramientas de configuración sencillas para administradores del conector.

EVOLUCIONA

Un modelo SaaS que evoluciona gracias a su arquitectura multitenant.

INDEPENDIZA

Total flexibilidad para realizar parametrizaciones e integraciones con objetos y flujos nativos de salesforce.com

ACCESIBLE

Desde y hacia cualquier funcionalidad estándar de Salesforce.com.

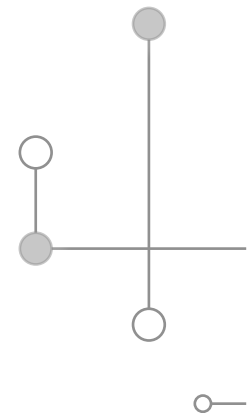
ALTA DISPONIBILIDAD

Y por supuesto con SLAs que garantizan los niveles de servicio esperados en soluciones Salesforce.

thinkConnect

**Conector CTI
salesforce.com**

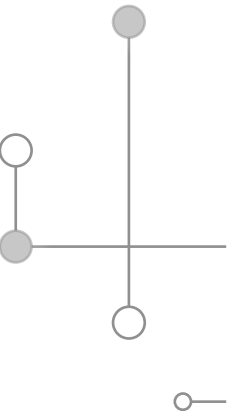
Principales beneficios





ASPECTOS TÉCNICOS DE THINKCONNECT

Conozca thinkConnect con algo más de detalle técnico



RESUMEN DE ARQUITECTURA

thinkConnect



CTI ENGINE

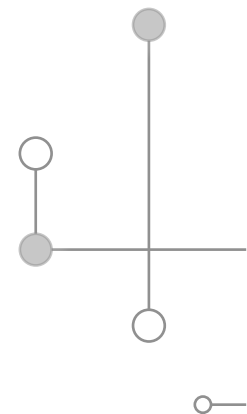
Motor de integración con las diferentes centralitas compatibles y que abstrae dicha complejidad al equipo de consultores Salesforce.

INTERFAZ USUARIO

Componentes nativos de Salesforce.com integrados en la consola de agente, en barra lateral y en botones y links de acción (llamada). Integración desde el dialup con objetos estándar de SFDC.

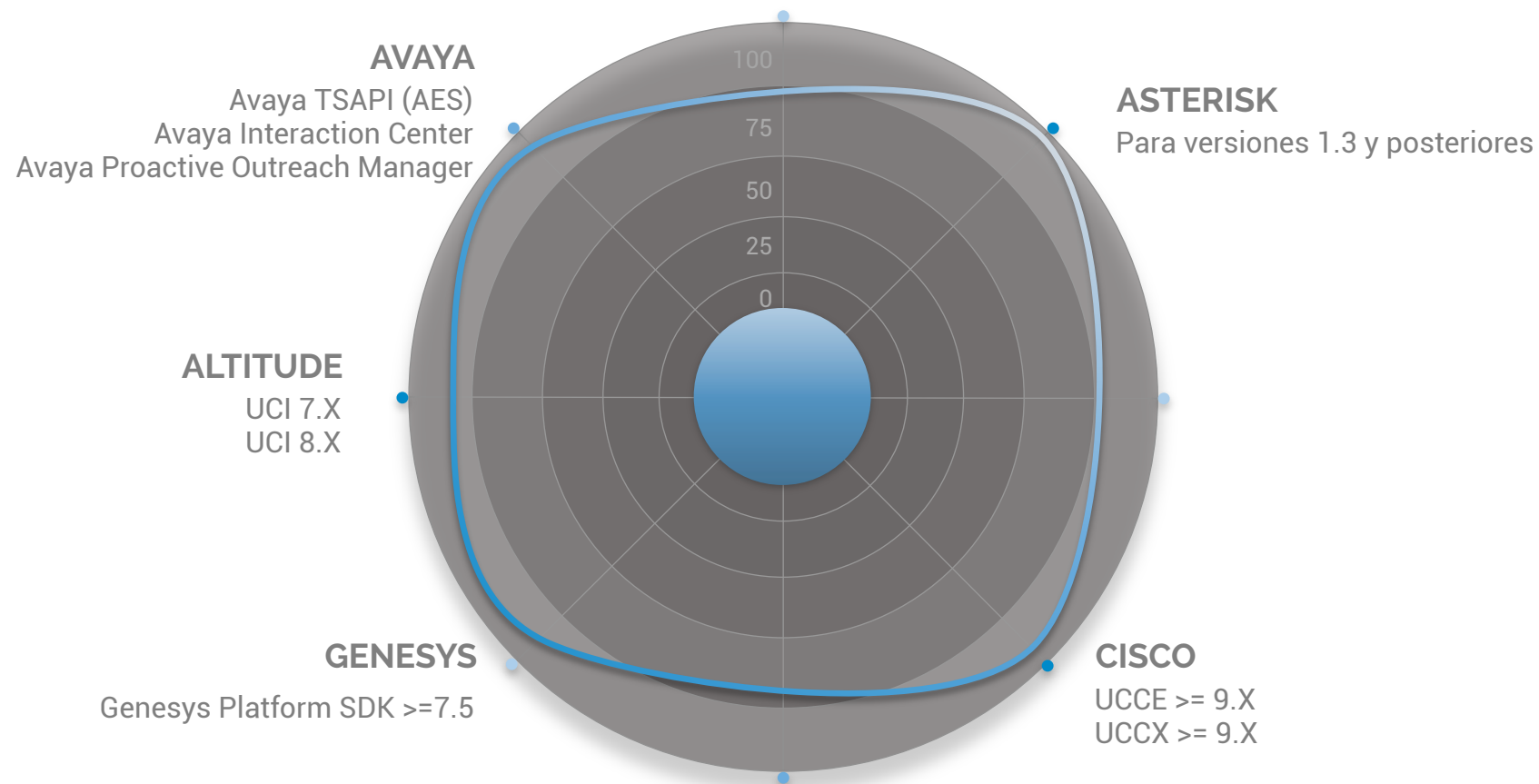
INTERFAZ ADMINISTRADOR

Integrado igualmente en la consola estándar de administración de Salesforce, permite gestionar la configuración de parámetros básicos y avanzados del conector CTI.



COMPATIBILIDAD CENTRALITAS

thinkConnect



DEMOSTRACIÓN

thinkConnect

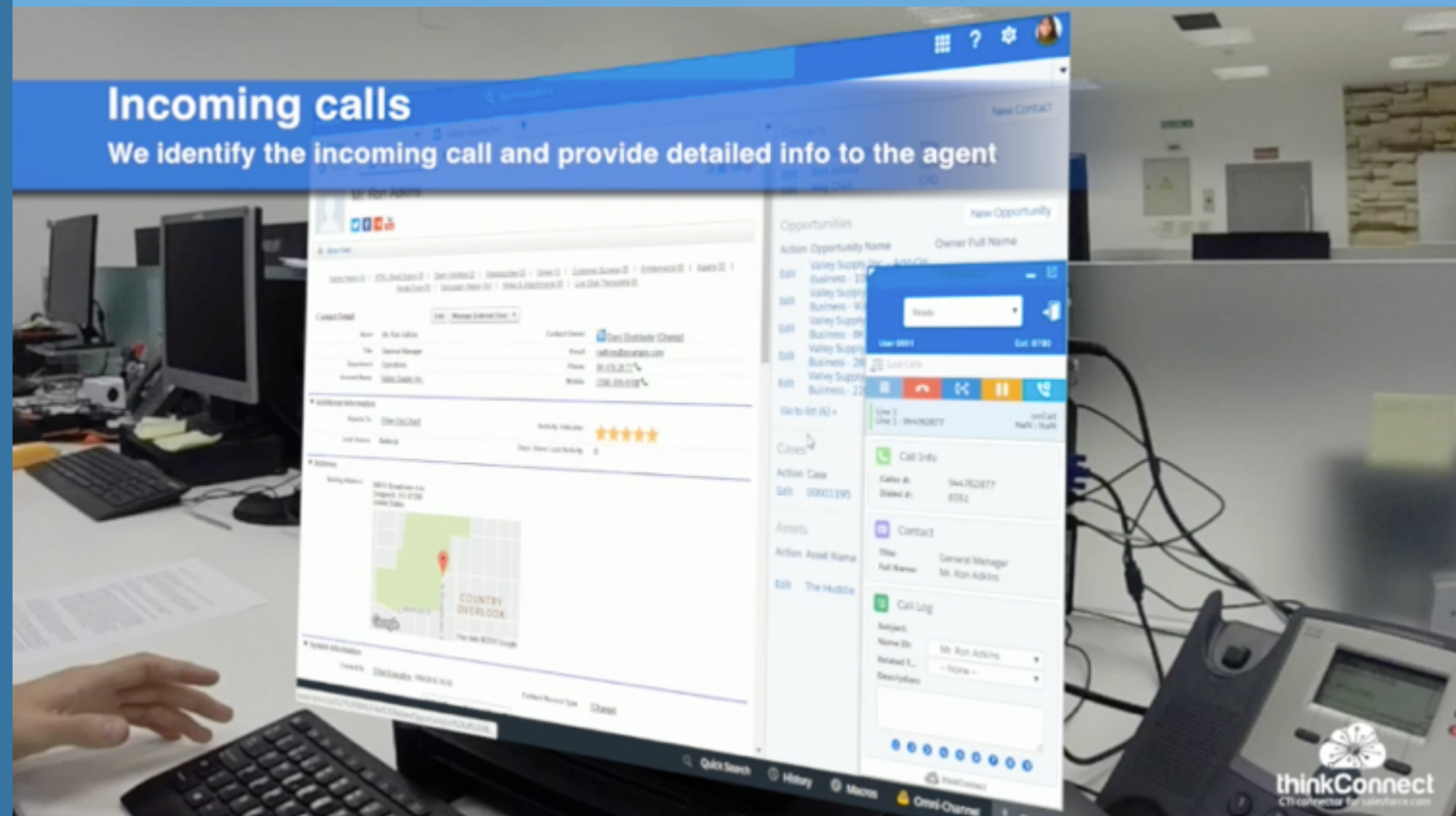
DEMO

Los principales beneficios del sistema incluyen la integración nativa con salesforce.com tanto en modo normal como en modo agente, integración nativa con las principales centralitas telefónicas como Avaya o Cisco, fácil e intuitiva configuración e implementación rápida. Solicite una demostración gratuita. Póngase en contacto con nosotros. info@salesforcethinconnect.com



thinkConnect

CTI connector for salesforce.com



THINKCONNECT: AGRADECIMIENTOS

Gracias!

/GRACIAS