

MS Dynamics

Contact Center und CTI Client für MS Dynamics

NTFW®

IHRE VORTEILE

- Single Sign-on
- Click-to-Call
- Anruferkennung
- Erstellung von Leads, Anfragen und Kontakten
- Volltextsuche in Dynamics Kontakten und Directory
- Contact Center Funktionalität

CTI Client und Contact Center für MS Dynamics

Mit dem Contact Center und CTI Client für MS Dynamics CRM 2016 bietet NTFW eine umfassende Lösung, mit der sich Telefonie jetzt noch besser in die täglichen Geschäftsabläufe integrieren lässt.

Keine Installation am Arbeitsplatz notwendig

Der vollständig serverseitig realisierte Client kann mit jedem gängigen modernen Browser ohne zusätzliche Installation auf dem lokalen Arbeitsplatz verwendet werden. Mittels Single Sign-on-Technologie entfällt die lästige Eingabe von Benutzerdaten bei der Anmeldung. Die Sicherheit wird durch eine vollständige Third-Party-Token-Authentifizierung über das MS Azure Active Directory gewährleistet.

Single Sign-on und Click-to-Call

Der Client bietet neben einer Volltextsuche in den Dynamics-Kontakten sowie im internen und externen Directory und der entsprechenden Anrufinitialisierung auch eine Anrufererkennung. Dabei wird neben der Anzeige der Kontaktdaten im NTW Client auch der jeweilige Dynamics-Kontakt geöffnet. Jeder Anruf kann in den Aktivitäten protokolliert und mit Notizen versehen werden. Gleichzeitig gibt es die Möglichkeit, verschiedene Datensätze wie etwa Leads mit den vorausgefüllten Anruferinformationen zu erstellen. Dies ist sowohl während als auch nach dem Gespräch möglich. Sämtliche erstellten Datensätze und Notizen können bei Weiterleitung des Gesprächs an den nächsten Agenten übergeben werden.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM user interface. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'Vertrieb', 'Kontakte', and 'Max Muster'. The main content area is divided into several sections:

- KONTAKT Max Muster:** A profile card for Max Muster, CEO of Adventure GmbH (Belgien), with contact information including email (max.muster@adventure.com), phone (+33604070682), and address (Centralstreet 1, Molenbeek, Bokcounty 1111, Democralitan).
- NACHRICHTEN AKTIVITÄTEN NOTIZEN:** A section for messages and activities, showing a list of messages with columns for 'Beide', 'Automatische Beträge', and 'Besatzbeträge'. A 'Eingehender Anruf' (Incoming Call) is highlighted, showing details like 'Max Muster', 'Kontakt erstellt von Florian Tafelnummer', and 'Auf Forward von Max Muster'.
- AKTUELLE ANFRAGEN:** A list of current requests with columns for 'Anfragesteller', 'Anfragenummer', and 'Priorität'. Three requests are listed with IDs ANF-00007-NBZ470, ANF-00006-F63300, and ANF-00017-G43602.
- AKTUELLE VERKAUFSSCHANKEN:** A section for current sales opportunities, currently showing one open opportunity.

Vollständige Integration des CTI Clients in die Dynamics Oberfläche



So erreichen Sie uns:

Deutschland

Standort München

NTW Software GmbH
Max-Planck-Str. 4
85609 München-Dornach

Standort Frankfurt

NTW Software GmbH
Waldstraße 94
63128 Dietzenbach

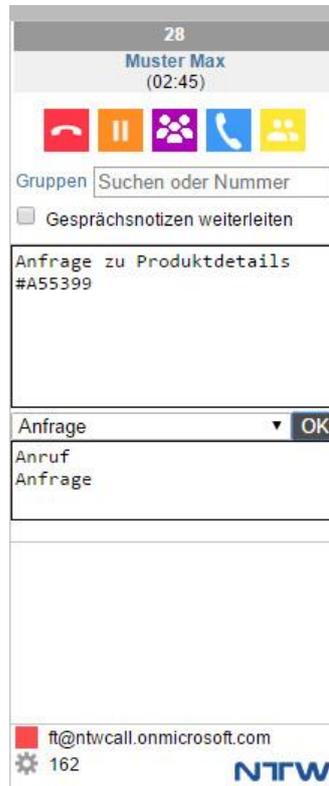
Österreich

NTW Software GmbH
Grabenweg 68
6020 Innsbruck

kontakt@ntw-software.com

www.ntw-software.com

Die Click-to-Call-Technologie bietet die Möglichkeit, auch direkt in einem Dynamics-Browserfenster mittels Klick auf eine Telefonnummer einen Anruf zu initialisieren, der dann über den Client kontrolliert werden kann.



Call-Steuerung und Gesprächsbearbeitung



Contact Center Funktionalität mit Warteschlangen- und Gruppenübersicht

Contact Center Funktionalität

Neben der CTI-Funktionalität bietet der NTW MS Dynamics Client auch eine vollständige Contact Center-Implementierung. Diese beinhaltet neben der automatischen Anrufzuweisung eine Übersicht über die jeweiligen Warteschlangen sowie die Status der anderen Agenten. Auch individuell Ready-States und Wrapup-Codes können gesetzt werden.

Offene Architektur für individuelle Anpassungen

Die offene Architektur des NTW CTI Client erlaubt es zudem, bereits etablierte Geschäftsabläufe einfach abzubilden und zu optimieren. Gerne besprechen wir mit Ihnen die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens!