

# Salesforce

## Contact Center und CTI Client für Salesforce

NTFW®

### IHRE VORTEILE

- Single Sign-on (SSO)
- Single Page Integration (kein Pop-up)
- Click-to-Call direkt in Salesforce
- Anzeige der verpassten Anrufe (missed calls) mit Filter
- Contact Center Funktionalität
- Minimierbar/maximierbar- Anzeige aus Menüleiste

### CTI Client für Salesforce

Mit dem Contact Center und CTI Client für Salesforce 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 JWT-Authentifizierung gewährleistet.

### Single Sign-on und Click-to-Call

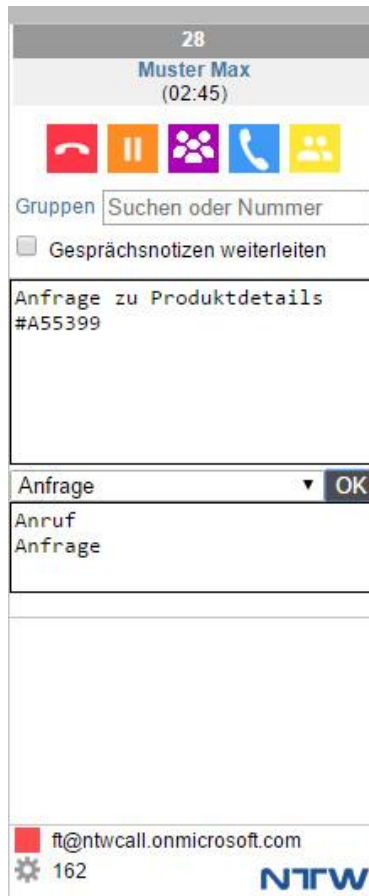
Der Client bietet neben einer Volltextsuche in den Salesforce-Kontakten sowie im internen und externen Directory und der entsprechenden Anrufinitialisierung auch eine Anrufererkennung. Dabei wird neben der Anzeige der Kontaktdaten im NTW Client auch der jeweilige Salesforce-Kontakt geöffnet. Eingehende Anrufe können direkt über die Oberfläche oder das Telefon entgegengenommen werden. Funktionen wie Halten, Weiterleiten oder Auflegen sind direkt im CTI Client möglich. 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.

*Integration des CTI Clients  
in die Salesforce Oberfläche:  
eingehender Anruf*

The screenshot displays the Salesforce user interface for a contact named 'Max Muster'. The 'Phone' tab is selected, showing a call log with entries such as 'Call: Muster Max (33)' and 'Medium: 26.02.2017 13:02'. The NTFW logo is visible in the bottom right corner of the interface.



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



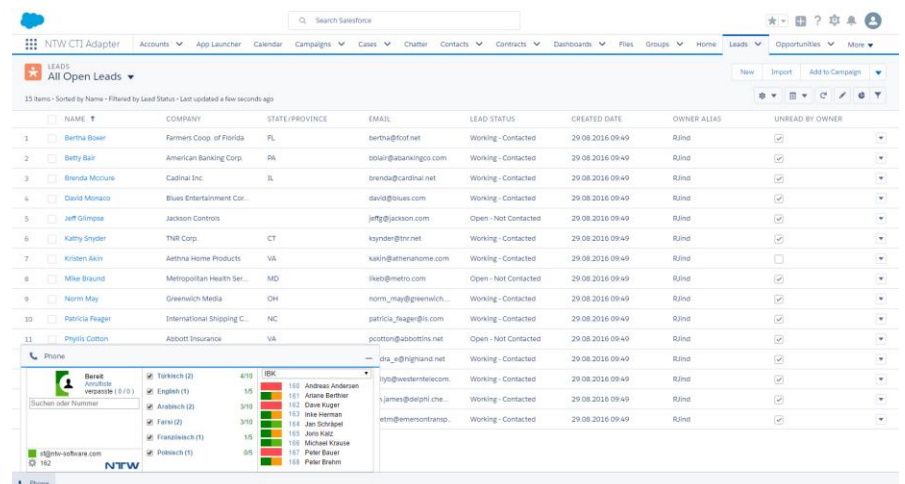
Call-Steuerung und Gesprächsbearbeitung



Contact Center Funktionalität mit Warteschlangen- und Gruppenübersicht

## Contact Center Funktionalität

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

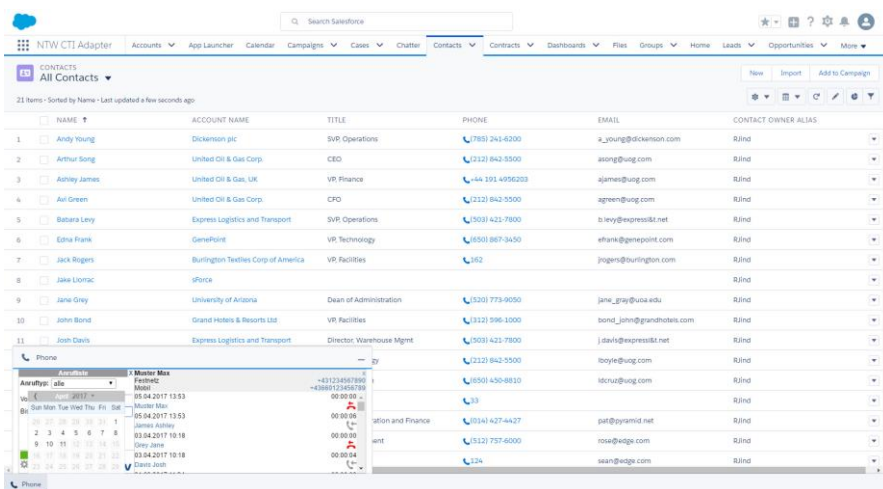


Contact Center-Client im Querformat



## 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.



Anruferliste im CTI Client Salesforce mit Suchfilter

### 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](mailto:kontakt@ntw-software.com)

[www.ntw-software.com](http://www.ntw-software.com)