

DAMOVO

„EVA“

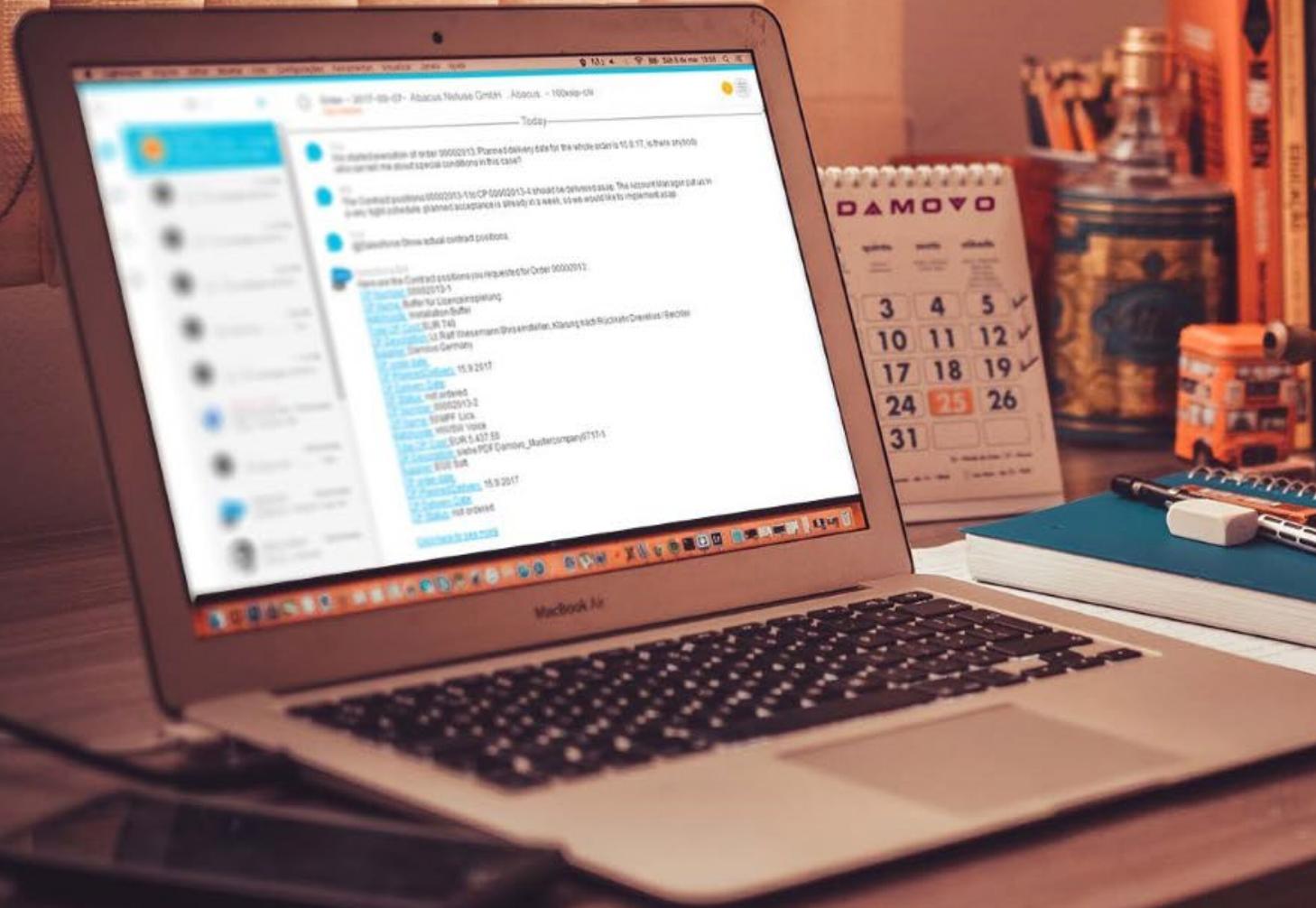
Automated Salesforce ChatBot für Cisco Webex Teams



Change Driver

Ein Unternehmen aus der IT Branche im B2B Markt setzt unterschiedliche Unternehmensapplikationen ein: Salesforce ist neben SAP eines der eingesetzten Tools und Treiber für das gesamte Unternehmen für den Bereich Sales. Die Mitarbeiter aus dem Vertrieb oder vertriebsnahen Bereichen benötigen bei der Zusammenarbeit schnellen Zugriff auf Detailinformationen zu Kundenprojekten, die dort gepflegt werden. Jedoch ist es aus Sicherheitsgründen oder Lizenzersparungen nicht jedem Vertriebsmitarbeiter möglich, diese Informationen abzugreifen. Aus diesem Grund war das IT-Unternehmen auf der Suche nach einer alternativen Möglichkeit und Lösung, den Mitarbeitern Zugang zu den notwendigen Informationen zu gewähren.





Damovo Approach

Da das IT-Unternehmen als Kommunikationslösung Cisco und auch die Team Collaboration Lösung Webex Teams im Einsatz hat, hat Damovo eine Integration von Salesforce und Cisco Webex Teams vorgeschlagen, um den Mitarbeitern den Zugriff auf applikationsinterne Daten zu ermöglichen, auch ohne einen eigenen Benutzeraccount zu haben. Über eine Schnittstelle wurden beide Systeme miteinander verbunden und mit der Damovo Eigenentwicklung eines Salesforce ChatBots wurde gleichzeitig noch ein innovatives Benutzererlebnis geschaffen, um die Informationen schnell und einfach auszuspielen. Der Chatbot namens „EVA“ kann mit wenigen Handgriffen in bestehende Webex Teams Räume oder Gruppen integriert werden. Der Bot ist sowohl in der Cloud, als auch „on-premise“ lauffähig und benötigt nur geringe Ressourcen.

Funktionalität

- Sicherer Zugriff auf ihre Salesforce Aktivitäten
- Detailinformationen zu Projekten und Kunden
- Eigenes, einfaches Befehlssystem
- White-/Blacklists für Benutzer und Berechtigungen
- Statistikfunktionen für Projektmargen und Toplists



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der IT-Leiter

- Schnelle Implementierung in Minuten, ohne Fachpersonal
- Übersicht über autorisierte Salesforce Zugriffe
- Bereitstellung von Reportingmöglichkeiten für Management und Mitarbeiter
- Übersicht über die Salesmitarbeiter in Form von Top-Listen

So profitiert das Unternehmen

- Schnelle Bereitstellung von Projekt- und Kundeninformationen in zielgerichteten Webex Teams-Räumen
- Veränderung von Kundendatensätzen aus dem Projektraum heraus
- Anzeige von Toplisten
- Statistikfunktionen für Margen
- Automatisierte Erstellung von Order-Räumen in Webex Teams