

A man in a grey blazer and a woman in a striped shirt are smiling and looking at a laptop in an office setting. The man is on the left, and the woman is on the right. They are both looking towards the laptop. The background shows a window and another person in a white shirt.

# Salesforce Snap-in für Avaya Equinox

DAMOVO





## Change Driver

Ein Unternehmen der Maschinenbauindustrie hat die Herausforderung, dass das CTI Tool für ihre Avaya Telefonanlage nicht mehr länger einsetzbar ist, da das Produkt nicht länger supportet wird.

Auf der Suche nach einer neuen Lösung wird entschieden, eine Migration hin zu Avaya Aura und dem Unified Communications Client Equinox vorzunehmen.

Während eines Strategieworkshops werden zudem die Geschäftsprozesse des Kunden beleuchtet und Verbesserungspotenziale identifiziert. Im Zuge der Einführung des neuen UCC Systems sollen die Geschäftsprozesse effizienter und kundenorientierter werden.



DAMOVO





## Damovo Approach

Als Ergebnis des Strategieworkshops ist festgelegt worden, dass die neuen Kommunikationsprozesse näher an die Geschäftsprozesse des Kunden angebunden werden sollen.

Gemeinsam mit dem Hersteller Avaya hat Damovo eine Entwicklung zur Integration des Equinox UCC-Clients in Salesforce und Office 365 vorgenommen. Das Snap-in ermöglicht eine Kommunikation und Interaktion in Echtzeit über Webanwendungen des Kunden hinweg, diese Funktionen beinhalten: Sprach- und Videoanrufe (WebRTC), Instant Messaging und Präsenzstatus, Anrufsteuerung und Verzeichnisdienste.

Avaya Equinox for Web ist direkt in die Salesforce-Sidebar eingebettet. Jedes Mal, wenn die Mitarbeiter einen Anruf erhalten, wird der Datensatz dieses Anrufers angezeigt – die Mitarbeiter erhalten Funktionen zur Anrufsteuerung und die Möglichkeit, Notizen über den Anruf zu machen, die unter dem Kontakt- oder Lead-Aktivitätsverlauf in Salesforce gespeichert werden.





## Customer Value

DAMOVO

### So profitieren die **Mitarbeiter**

Die Mitarbeiter können nun schneller und effizienter arbeiten, da der Arbeitsprozess in die Business Anwendung eingebunden ist.

### So profitieren die **Kunden**

Die Kunden, die mit dem Unternehmen bzw. den Mitarbeitern in Kontakt treten, erleben einen gut informierten Gesprächspartner, da dieser alle kontextrelevanten Daten während des Gesprächs sofort angezeigt bekommt. Dies schafft ein positives Kundenerlebnis und erhöht die Kundenzufriedenheit.