



TeamViewer



salesforce

RESUMEN DE LA SOLUCIÓN

Integración de TeamViewer en

Salesforce Sales Cloud y Service Cloud



Introducción

Para mantenerse competitivas y exitosas, las empresas deben ofrecer una experiencia de cliente excepcional y fluida en las ventas y el servicio de asistencia para aumentar la satisfacción y la retención de los clientes, ya sea por teléfono, por e-mail, en línea o en los canales de chat.

La integración de TeamViewer en Salesforce te permite incluir funciones de acceso y asistencia remotos, así como de realidad aumentada (RA) en tus entornos de Salesforce Sales Cloud (nube de ventas) y Service Cloud (nube de servicio).

Resuelve problemas más rápido y aumenta la satisfacción de los clientes

Acceso y asistencia remotos

La integración de TeamViewer en Salesforce, que es crucial para resolver rápidamente los problemas de los clientes, los socios y los empleados, permite que todos los puntos de contacto de compromiso del cliente de una empresa se conecten de forma remota a los dispositivos de los clientes y les brinden asistencia a lo largo de todo el proceso, desde la compra hasta el uso del producto y la resolución de problemas, lo que mejora la satisfacción del cliente de manera dramática.

- La integración de uso inmediato de TeamViewer te ofrece el conjunto completo de funciones, integradas perfectamente en el entorno de Salesforce (sin necesidad de capacitación, código o desarrolladores para su implementación).
- El sistema de notificaciones e informes detallado te permite visualizar el historial y el estado de las interacciones de asistencia al instante.
- Es posible compartir la información de la sesión a través de Chatter o por e-mail utilizando diferentes plantillas por pantalla y tipo de comunicación.
- Con servicio de asistencia en más de 10 idiomas, TeamViewer es la única integración de asistencia remota disponible en todos los niveles de suscripción de Salesforce: Essentials, Professional, Enterprise y Unlimited.

Asistencia remota con realidad aumentada

TeamViewer Assist AR es una aplicación móvil que utilizan las empresas B2C y B2B para brindar asistencia remota visual con realidad aumentada. Gracias a TeamViewer Assist AR, los agentes de asistencia pueden identificar problemas de forma visual y guiar a los clientes y a los trabajadores de primera línea hacia resoluciones rápidas, lo que permite ahorrar tiempo y dinero y aumentar la satisfacción del cliente significativamente.

- En las pantallas de sus computadoras de escritorio o sus dispositivos móviles, los expertos en asistencia remota pueden ver lo que ven las personas que solicitan asistencia en sus smartphones, auriculares portátiles o gafas inteligentes.
- Entre las funciones clave, se incluye la cámara compartida de forma remota, el audio VoIP HD, el etiquetado de objetos en 3D, el resaltado a mano alzada, la anotación en la transmisión de video con texto, la grabación de las sesiones, la transferencia de archivos encriptados y de información en tiempo real, el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y la solicitud de sesiones sin contratiempos.
- Graba las sesiones para evaluar el rendimiento de los agentes de asistencia y contar con la prueba de servicio.
- Graba las sesiones para evaluar el rendimiento de los agentes de asistencia y contar con la prueba de servicio.

Destacados de la solución

Asistencia multiplataforma

Crea o únete a sesiones de asistencia remota para TeamViewer o TeamViewer Assist AR desde y a prácticamente cualquier tipo de dispositivo, desde un caso, contacto, cuenta, cliente potencial u oportunidad de Salesforce. Simplemente envíales a los clientes un enlace de invitación a las sesiones de asistencia.

Sistema avanzado de informes

Obtén informes de las conexiones salientes y los datos de las sesiones para clientes específicos, clientes potenciales o tickets, con funciones avanzadas de búsqueda y filtrado. Crea informes para realizar el seguimiento de las conversaciones de clientes potenciales, el tiempo de resolución de los tickets y la productividad de los agentes para tomar decisiones basadas en datos.

Notificaciones en tiempo real

Recibe notificaciones en tiempo real sobre el estado de los usuarios en línea para iniciar conexiones con un solo clic cuando estén disponibles y gestionar múltiples sesiones de asistencia al mismo tiempo para maximizar la productividad.

Scripts remotos de un solo clic

Utiliza scripts para automatizar procesos recurrentes y rutinarios y así ahorrar tiempo y dinero. Carga los scripts para acceder de forma fácil y cómoda durante cada sesión.

Asistencia remota con realidad aumentada

Utiliza la asistencia remota con realidad aumentada de TeamViewer Assist AR para ver lo que ven las personas que solicitan asistencia en sus teléfonos o gafas inteligentes y guiarlos hacia resoluciones rápidas.

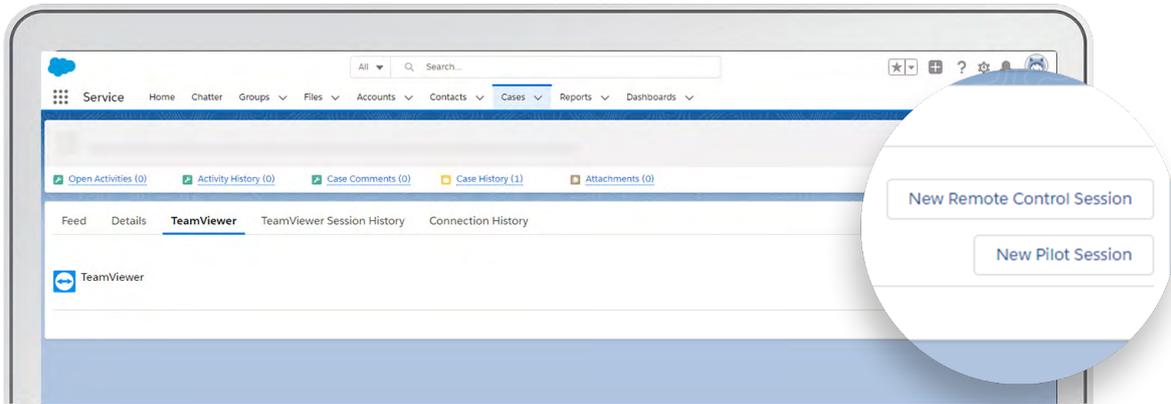


Figura 1: dentro de Salesforce, los agentes de asistencia pueden iniciar sesiones de control remoto o videollamadas de asistencia con realidad aumentada.

Beneficios clave

Acceso remoto y asistencia remota

Optimiza el contacto con los clientes

Aumenta la productividad de los agentes de asistencia y permite que tu equipo de preventa interactúe fácilmente con los prospectos.

Crea flujos de trabajo intuitivos

Personaliza la interfaz de usuario (UI) y los parámetros de conexión según los requisitos de tu empresa; así las interacciones de los usuarios serán perfectas y no habrá necesidad de realizar más sesiones de capacitación para los agentes.

Ofrece demostraciones de tus productos al instante

Ahorra tiempo ofreciendo presentaciones de demostración en vivo de 2 minutos en el acto, en vez de tener que describir cómo funcionan los productos en llamadas telefónicas de 20 minutos.

Maximiza la eficiencia de la asistencia

Gestiona múltiples casos de asistencia al mismo tiempo, en todas las pantallas de Salesforce Sales y Service Cloud (casos, contactos, cuentas, clientes potenciales y oportunidades).

TeamViewer Assist AR

Mejora las tasas de resolución en la primera llamada

Resuelve los problemas más rápido en la primera llamada guiando a las personas que solicitan ayuda con instrucciones visuales paso a paso, anotaciones de texto y el etiquetado en 3D de los objetos en la transmisión de video en tiempo real.

Reduce los costos

Evita retrasos y reduce los periodos de inactividad de las máquinas evaluando los problemas físicos visualmente y de forma remota, sin tener que enviar a un experto a las llamadas de servicio de campo hasta que llegue la pieza de repuesto.

Reduce los errores humanos

Utiliza el OCR para convertir las imágenes de los largos números de serie y de modelo a texto y para registrarlos e investigarlos sin errores de transcripción humana.

Aumenta la retención del conocimiento

Guía a los usuarios para que realicen tareas comunes que tendrán que realizar de forma rutinaria en vez de hacerlas por ellos.



Figura 2: las personas que solicitan asistencia por TeamViewer Assist AR ven anotaciones y guías visuales que coloca el experto de asistencia remota en su pantalla, aclarando cada paso.



Figura 3: por medio del reconocimiento óptico de caracteres (OCR), TeamViewer Assist AR convierte un número de serie en un texto que se puede consultar posteriormente.

Requisitos de licencia y paquetes recomendados

Las integraciones de TeamViewer requieren de lo siguiente:

- ✓ Licencia de TeamViewer Tensor™
- ✓ Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise
- ✓ Licencia de TeamViewer Assist AR Professional (opcional)

Nivel de suscripción de Salesforce	Paquetes recomendados			Paquete de asistencia remota con realidad aumentada
	5-20 agentes	20-50 agentes	50+ agentes	
Essentials	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Basic • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise 			<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR, Professional • Complemento de integración de TeamViewer Assist AR, Professional
Professional	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Basic • Complemento de integraciones de TeamViewer EnterpriseTeam • TeamViewer Assist AR, Professional (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Pro • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise • Mobile Device Support • TeamViewer Assist AR, Professional (opcional) 		<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR, Professional • Complemento de integración de TeamViewer Assist AR, Professional
Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Basic • Complemento de integraciones de TeamViewer EnterpriseTeam • TeamViewer Assist AR, Professional (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Pro • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR, Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Pro • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR, Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR, Enterprise • Complemento de integración de TeamViewer Assist AR, Professional
Unlimited		<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Unlimited • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR, Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor, Unlimited • Complemento de integraciones de TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR, Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR, Enterprise • Complemento de integración de TeamViewer Assist AR, Professional

¿Tienes preguntas?

+ (855) 210-9412

Recursos

[App de TeamViewer para Salesforce Cloud](#)

[TeamViewer para Salesforce](#)

[Solicita tu demostración o consulta gratuita de TeamViewer Tensor](#)

[Guía de usuario de la integración en Salesforce](#)

[Solicita una versión de prueba gratis de TeamViewer Assist AR](#)

Acerca de TeamViewer

TeamViewer es una empresa global líder en tecnología que ofrece una plataforma de conectividad para acceder, controlar, gestionar, monitorear y asistir a dispositivos de cualquier tipo, en cualquier plataforma, desde cualquier lugar. Con más de 600 000 clientes, TeamViewer es gratis para uso personal, sin fines comerciales, y se ha instalado en más de 2,5 mil millones de dispositivos en todo el mundo. TeamViewer apuesta a la innovación de manera constante, en los campos de conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y la interacción digital con el cliente, lo que permite que empresas de todo el mundo transformen digitalmente sus procesos críticos de negocios a través de una conectividad impecable.

Fundada en el 2005 y con sede en Göppingen, Alemania, TeamViewer es una empresa de capital abierto que cuenta con alrededor de 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la Bolsa de Fráncfort y pertenece al índice MDAX.

Stay Connected

www.teamviewer.com