



Integrações TeamViewer para Salesforce Sales Cloud e Service Cloud



Introdução

Para se manterem competitivas e bem-sucedidas, as empresas devem oferecer ao cliente uma experiência excepcional e perfeita em vendas e suporte para conquistar maior satisfação e retenção, seja por telefone, por e-mail, online ou via canais de chat.

A integração TeamViewer para Salesforce permite que você incorpore acesso remoto, funções de suporte e assistência remota em realidade aumentada (RA) em seus ambientes Salesforce Sales Cloud e Service Cloud.

Resolva problemas de forma mais rápida e aumente a satisfação do cliente

Acesso e suporte remotos

Essencial para a resolução rápida de problemas para clientes, parceiros e funcionários, a integração TeamViewer para Salesforce permite que todos os pontos de contato de engajamento da empresa se conectem remotamente aos dispositivos dos clientes e ofereçam suporte durante toda a jornada, desde a compra e uso do produto até a resolução de problemas, melhorando significativamente a satisfação do cliente.

- A integração pronta para uso TeamViewer fornece o conjunto completo de recursos que seu negócio precisa, de forma perfeitamente integrada ao ambiente do Salesforce (não é necessário treinamento, codificação, nem desenvolvedores para implementação).
- Sistema avançado de relatórios e notificações para visibilidade instantânea do histórico e status das interações de suporte.
- Compartilhe informações da sessão via chat ou e-mail usando diferentes modelos de e-mail por tela e tipo de comunicação.
- Com suporte localizado para mais de 10 idiomas, a TeamViewer oferece a única integração de suporte remoto disponível para todos os níveis de assinatura do Salesforce: Essentials, Professional, Enterprise e Unlimited.

Assistência remota em realidade aumentada

O TeamViewer Assist AR é um aplicativo móvel que as empresas B2C e B2B usam para fornecer assistência remota visual baseada em realidade aumentada. O TeamViewer Assist AR ajuda a identificar problemas visualmente e permite que os técnicos de suporte orientem clientes e colaboradores da linha de frente para resoluções rápidas, economizando tempo e dinheiro e melhorando significativamente a satisfação do cliente.

- Os especialistas remotos experientes podem ver em seus desktops ou telas móveis o que os solicitantes de suporte estão vendo em seus smartphones, headsets wearable ou smart glasses.
- Os principais recursos incluem compartilhamento de câmera remota, áudio VoIP HD, marcação de objetos 3D, realce à mão livre, anotação de texto direto no streaming de vídeo, gravação de sessões, transferência de arquivos criptografados, reconhecimento óptico de caracteres (OCR), compartilhamento de informações em tempo real e solicitação prática para início de sessão.
- Grave sessões para avaliar o desempenho do agente de suporte e fornecer provas de serviço.
- O TeamViewer Assist AR integra-se perfeitamente a smart glasses e headsets wearable da Epson, RealWear e Vuzix, permitindo que os técnicos trabalhem nas tarefas de suporte com as duas mãos.

Destaques da solução

Suporte multiplataforma

Crie ou participe de sessões de suporte remoto via TeamViewer ou TeamViewer Assist AR de praticamente qualquer tipo de dispositivo para qualquer dispositivo a partir de um caso, contato, conta, lead ou oportunidade do Salesforce. Basta enviar um link aos clientes para convidá-los para sessões de suporte.

Relatórios avançados

Obtenha relatórios de conexões de saída e dados das sessões de clientes, leads ou tickets específicos, com recursos avançados de pesquisa e filtragem. Crie relatórios para acompanhar a conversão de leads, o tempo de resolução de tickets e a produtividade do agente para tomar decisões estratégicas baseadas em dados.

Notificações em tempo real

Receba notificações do status online dos usuários em tempo real para conectar-se a eles com um só clique quando estiverem disponíveis e lidar com várias sessões de suporte ao mesmo tempo para maximizar a produtividade.

Scripts remotos com um só clique

Use scripts para automatizar processos recorrentes e rotineiros, economizando tempo e dinheiro. Carregue scripts para acesso fácil e conveniente durante todas as sessões.

Assistência remota em realidade aumentada

Use a assistência remota de realidade aumentada com o TeamViewer Assist AR para ver o que os solicitantes de suporte estão vendo em seus telefones ou óculos inteligentes e orientá-los para resoluções rápidas.

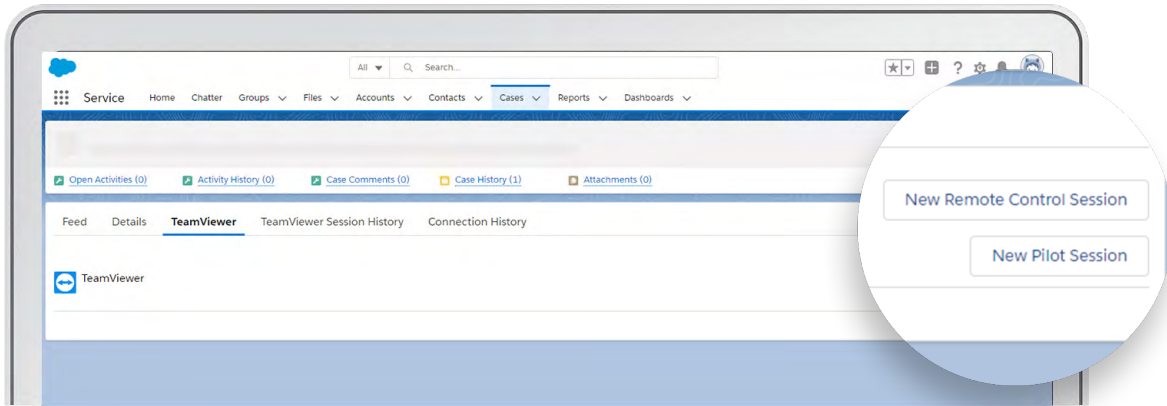


Figura 1: De dentro do Salesforce, o suporte pode optar por iniciar sessões de controle remoto ou videochamadas de assistência remota de realidade aumentada.

Principais benefícios

Acesso e suporte remotos

Simplifique o contato com o cliente

Aumente a produtividade do agente de suporte e capacite as equipes de pré-vendas a interagir facilmente com os clientes em potencial.

Crie workflows intuitivos

Personalize a interface do usuário (UI) e os parâmetros de conexão para atender aos requisitos de sua empresa em interações perfeitas com o usuário, reduzindo a necessidade de mais sessões de treinamento de agentes.

Faça demonstrações de produtos instantâneas

Economize tempo lançando apresentações de demonstração de 2 minutos ao vivo e em tempo real, em vez de descrever como os produtos funcionam em ligações telefônicas de 20 minutos.

Aumente a eficiência do suporte

Gerencie vários casos de suporte ao cliente ao mesmo tempo, em todas as telas do Salesforce Sales e Service Cloud (casos, contatos, contas, leads e oportunidades).

TeamViewer Assist AR

Melhore as taxas de resolução no primeiro contato

Resolva problemas rapidamente já no primeiro contato, orientando os solicitantes de suporte por meio de instruções visuais passo a passo, usando anotações de texto e marcação de objetos 3D diretamente no streaming de vídeo.

Reduza os custos

Evite atrasos e reduza o downtime das máquinas avaliando visualmente os problemas físicos sem precisar de visitas técnicas até que a peça de reposição chegue.

Minimize os erros humanos

Use o OCR para converter imagens de longos números de série e modelos em texto para que possam ser gravadas e pesquisadas sem erros de transcrição humana.

Aumente a retenção do conhecimento

Oriente os usuários a realizar tarefas comuns e rotineiras, ao invés de realizá-las cada vez que são necessárias.



Figura 2: Os solicitantes de suporte em RA via TeamViewer Assist conseguem ver anotações e guias visuais colocados em sua tela pelo suporte remoto especializado, esclarecendo cada etapa.



Figura 3: Usando o reconhecimento de caracteres de objeto (OCR), o TeamViewer Assist AR converte um número de série em texto pesquisável.

Requisitos de licença y pacotes

As integrações TeamViewer requerem:

- ✓ Licença TeamViewer Tensor™
- ✓ Complemento TeamViewer Enterprise Integrations
- ✓ Licença TeamViewer Assist AR Professional (opcional)

Nível de assinatura Salesforce	Pacotes recomendados			
	5-20 agentes	20-50 agentes	50+ agentes	Pacote de assistência em realidade aumentada
Essentials	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor básico • Complemento de integração TeamViewer Enterprise 			<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR Professional • Complemento de integração TeamViewer Assist AR Professional
Professional	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor básico • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Professional (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor Pro • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • Mobile Device Support • TeamViewer Assist AR Professional (opcional) 		<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR Professional • Complemento de integração TeamViewer Assist AR Professional
Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor básico • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor Pro • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor Pro • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR Enterprise • Complemento de integração TeamViewer Assist AR Professional
Unlimited		<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor Unlimited • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Tensor Unlimited • Complemento de integração TeamViewer Enterprise • TeamViewer Assist AR Enterprise (opcional) 	<ul style="list-style-type: none"> • TeamViewer Assist AR Enterprise • Complemento de integração TeamViewer Assist AR Professional

Perguntas?

☎ 0800-020-4931

Recursos

[App TeamViewer para Salesforce Cloud](#)

[TeamViewer para Salesforce](#)

[Solicite uma demo ou consultoria gratuita TeamViewer Tensor](#)

[Guia do usuário da integração para Salesforce](#)

[Solicite um teste gratuito do TeamViewer Assist AR](#)

Sobre a TeamViewer

Empresa líder global em tecnologia, a TeamViewer oferece uma plataforma de conectividade remota segura para acessar, controlar, gerenciar, monitorar e oferecer suporte a qualquer dispositivo em qualquer lugar e entre qualquer plataforma. Com mais de 600 mil clientes, o software TeamViewer é gratuito para uso privado e não comercial e foi instalado em mais de 2,5 bilhões de dispositivos. A TeamViewer inova continuamente nas áreas de conectividade remota, realidade aumentada, internet das coisas e engajamento digital do cliente, permitindo que empresas de todos os setores transformem digitalmente seus processos essenciais de negócios por meio de conectividade perfeita.

Fundada em 2005 e sediada em Göppingen, Alemanha, a TeamViewer é uma empresa de capital aberto com aproximadamente 1.400 funcionários globais. A TeamViewer AG (TMV) está listada na Bolsa de Valores de Frankfurt e pertence ao MDAX.

Stay Connected

www.teamviewer.com