

# Communications unifiées : Xivo s'interface avec Salesforce

Sur un marché dominé par des poids lourds américains, l'éditeur français [Xivo](#) pousse l'intégration de sa solution open source de communications unifiées (UC) avec d'autres applications d'entreprise de poids lourds de la Tech. Dernière initiative en date : un connecteur Xivo pour Salesforce, le pure player du [CRM en mode cloud](#).

Les utilisateurs peuvent accéder depuis leur interface de gestion de la relation client à la solution UC et de téléphonie IP (ToIP) de Xivo basée sur le framework de gestion des appels [Asterisk](#). Le connecteur lui-même s'appuie sur Salesforce Lightning et utilise la technologie WebRTC, a précisé l'entreprise – [anciennement Avencall](#) – de Limonest (Rhône).

## Click to Call

L'éditeur et intégrateur de solutions ToIP met en exergue les fonctionnalités suivantes :

- Gestion des appels entrants (click to call) et sortants depuis l'interface Salesforce;
- Qualification des appels et gestion des rappels;
- Remontée des fiches clients (historique, opportunités d'affaires) lors d'un appel.

Optimisée dans sa première version pour le navigateur Chrome de Google, « ce connecteur nous permet d'apporter une réponse aux besoins des commerciaux utilisateurs d'un outil CRM leader du marché », a déclaré Olivier Medici, directeur commercial de Xivo.

L'entreprise a été fondée en 2009 par d'anciens de Nextiraone. Elle est soutenue par les fonds d'investissement Bpifrance, Sigma Gestion et Innovafonds pour affronter un marché où s'activent des fournisseurs locaux et de grands groupes (Cisco, Avaya, Mitel, Genesys...).