

Plateforme cloud de centre de contacts

Tout ce qu'il faut attendre
de l'expérience client



Dépassez les attentes de vos clients



Les entreprises qui privilégient l'expérience client génèrent des bénéfices **60 %** plus élevés que leurs concurrents."

Emmet Murphy et Mark Murphy, Leading on the Edge of Chaos, 2013.

Les entreprises doivent proposer une expérience client inégalée, à tous les niveaux.

Grâce aux progrès technologiques, les clients ont accès à des quantités phénoménales d'informations. Lorsqu'ils interagissent avec les entreprises sur divers canaux, ils s'attendent à être reconnus instantanément et à se voir proposer des solutions sur-mesure. Ils veulent bénéficier de conversations personnalisées, synonymes de transparence et de simplicité. **Une bonne entreprise se contentera de répondre à leur appel, tandis qu'une excellente entreprise répondra à leur question.**

La plateforme cloud de centre de contacts Odigo propose une **expérience omnicanale à chaque étape du parcours client**. Pour répondre au mieux aux attentes des clients, Odigo prend en charge l'ensemble des interactions client, qu'elles soient vocales ou digitales.

Renforcez les liens entre vos collaborateurs et vos clients. Proposez leur tout ce qu'il faut attendre de l'expérience client.

Un **Visionnaire** dans le 2021 Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service (août 2021)*.

Notre entreprise

Odigo facilite les relations entre les grandes organisations et les individus. Notre plateforme de contact omnicanale apporte de la valeur à chacune des interactions en instaurant une relation riche et satisfaisante entre vos collaborateurs et vos clients.

Disposant de data centers aux quatre coins du globe, Odigo s'appuie sur une expertise éprouvée pour élaborer des stratégies de service client de très haut niveau.



Notre passion et nos ambitions collectives, notre expertise technologique et notre engagement en faveur de l'**innovation continue** sont la clé de notre succès."

Erwan Le Duff

Odigo – CEO



Nos data centers dans le monde

Plus de **3 mds**
d'interactions par an

sur les canaux voix, e-mails,
messageries, réseaux
sociaux, SMS

Plus de **200** experts

dédiés à l'optimisation de la
relation client de votre entreprise

Plus de **250** clients
dans **100** pays

avec plus de 100 000 utilisateurs
simultanés

*1. Gartner and Magic Quadrant are registered trademarks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

2. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, express or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

3. Gartner, Magic Quadrant for Contact Center as a Service, By Drew Kraus, Pri Rathnayake, Steve Blood, 9 August 2021



Notre offre

Nous nous positionnons en véritable partenaire et nous engageons à travailler main dans la main avec vous pour atteindre vos objectifs. Dans cette optique, **nous nous appuyons sur nos innovations dans le domaine de l'expérience client pour contribuer au développement de votre entreprise.**

Nous concevons des expériences optimales pour améliorer l'engagement de bout en bout tout en :

- Cultivant de la valeur à chaque conversation,
- Créant une expérience omnicanale transparente,
- Mettant l'accent sur la satisfaction des conseillers,
- Maximisant la flexibilité et l'agilité.

Cultivez de la valeur à chaque conversation pour créer une expérience client mémorable.

Grâce au langage naturel et à une qualification fine spécifiquement adaptée à votre organisation, Odigo hiérarchise et distribue toutes les conversations vocales et numériques afin qu'elles soient traitées par un bot en libre-service ou un collaborateur. Odigo vous permet d'offrir des réponses personnalisées pour que vos clients soient satisfaits et se sentent reconnus. Comment ? En s'appuyant sur un contexte global et sur un historique des conversations fournis par Odigo ou par vos outils métier, tels que votre CRM ou votre ERP.

L'automatisation intelligente (AI) et le ciblage comportemental vous aident à interagir avec vos clients au bon moment et à vous montrer proactif en anticipant leurs besoins.

Créez une expérience omnicanale cohérente et sans couture pour dépasser les attentes de vos clients.

Quels que soient la situation, le moment ou l'endroit où se trouvent vos clients, Odigo leur permet de vivre une expérience omnicanale simple et sans couture.

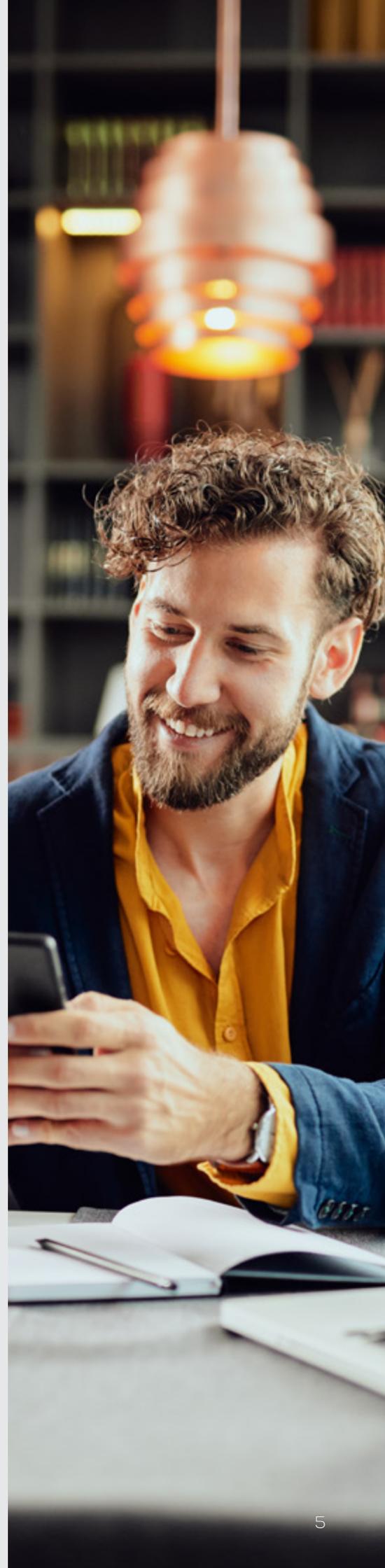
La répartition et le routage intelligents des conversations permettent aux collaborateurs de connaître le contexte de chaque interaction, pour unifier l'expérience sur tous les canaux.

Pour améliorer la satisfaction client, mettez l'accent sur la satisfaction des conseillers.

Conçu par des spécialistes de l'UX, chaque outil garantit une expérience utilisateur inégalée et aide les collaborateurs à répondre plus efficacement aux questions des clients. Une interface ergonomique unique offre une vue d'ensemble de tous les canaux, fournit des informations client exhaustives et propose des formations dédiées pour acquérir de nouvelles compétences. Les utilisateurs peuvent même aller plus loin à l'aide d'outils de gestion des performances : enregistrement, gestion des avis client, quality management et workforce management. Ces outils peuvent tenir compte des préférences de travail et facilement s'intégrer à d'autres systèmes.

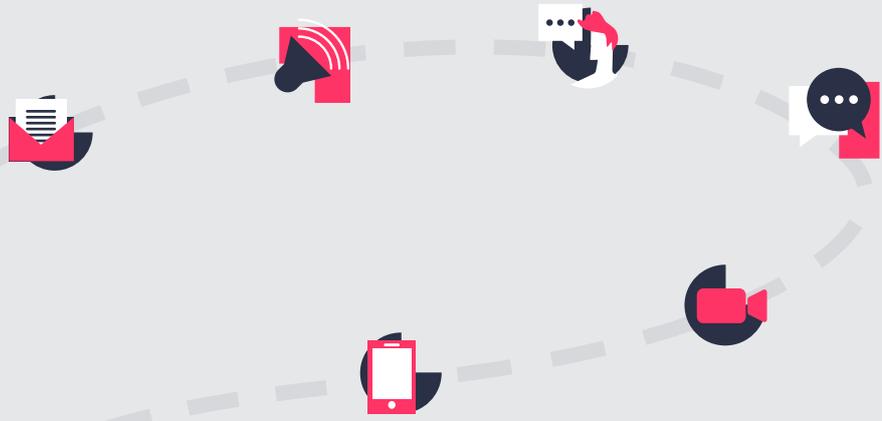
Gagnez en flexibilité et en agilité pour doper votre croissance en misant sur l'innovation continue.

La plateforme cloud Odigo vous donne la flexibilité et l'évolutivité nécessaires pour faire prospérer votre entreprise et bénéficier des dernières innovations en matière d'expérience client. La solution inclut une API ouverte reposant sur les dernières technologies pour configurer aisément votre service. Mais Odigo, c'est bien plus qu'un logiciel. C'est aussi une équipe d'experts à votre service pour vous aider à mettre en œuvre et optimiser votre configuration.



Odigo gère l'intégralité du parcours client

- Ouverture (API)
- Robustesse et évolutivité (basée sur le cloud)
- Sécurité (ISO27k)



Collecte

- Téléphone, e-mail, live chat, messaging, réseaux sociaux, etc.
- 9 PoPs sur 4 continents
- Tous types de numéros

Qualification

- Conversationnel, DTMF
- Language naturel
- Bot omnicanal
- Demande de rappel
- Notifications
- Biométrie vocale
- Analyse sémantique
- Connaissance clients (CRM)
- Données métiers (SI, IA)
- SVI de paiement

Routage

- Designer de flux d'interaction
- Routage contextuel
- Gestion des compétences
- Règles de distribution

Plus qu'un éditeur

Odigo est un véritable partenaire, qui s'engage avec vous et vous accompagne de bout en bout.

Logiciel de contact client

- Engagement omnicanal (voix et digital)
- Traitement reposant sur l'intelligence artificielle
- UX design
- API / plateforme ouverte

Solution « as a Service »

- Sécurité, évolutivité et fiabilité
- Routage haute capacité
- Solution accessible 24/7
- Évolution native

Expertise CX

- Consulting
- Customer Success Management
- Benchmarking métier
- Voice of Customer basée sur l'analyse sémantique

Engagement

- Console agent unifiée
- Vision 360°
- Campagne d'appels sortants
- Ciblage comportemental
- Téléphonie agent
- Connecteurs CRM



Amélioration

- Supervision en temps réel
- Statistiques
- Analytics
- Enregistrement des appels
- Workforce management
- Quality monitoring
- Enquêtes



Réseau Odigo

- The Talk CX
- Odigo days
- Plus de 250 clients

Accompagnement projet

- Méthodologie projet éprouvée
- Odigo Academy
- Spécialiste du langage naturel



Nous avons choisi la solution Odigo parce qu'elle nous permettait de virtualiser cette relation client et d'apporter la même réponse [...], peu importe l'agent qui décroche. Nous redevons disponibles et avons réussi à améliorer notre relation client. "

François Banse

Directeur Digital et Marketing Opérationnel
KparK



À propos d'Odigo

Odigo facilite les relations entre les grandes organisations et les individus grâce à une plateforme cloud de gestion de centre de contacts de renommée mondiale. Nos technologies de pointe permettent une expérience client cross-canal harmonieuse et efficace puis favorisent la satisfaction et l'engagement des collaborateurs.

Odigo accompagne plus de 400 000 utilisateurs sur tous les continents. Pionnier sur le marché depuis près de 25 ans, Odigo compte aujourd'hui 250 clients dans le monde.

Rendez-vous sur :
www.odigo.com/fr

Contactez-nous :
contact.odigo.fr@odigo.com



Odigo



Odigo France



@odigoFR



@odigo_tm

Ce document contient des informations privilégiées ou confidentielles et est la propriété d'Odigo.
Copyright © 2021 Odigo. Tous droits réservés.

Tout ce qu'il faut attendre
de l'expérience client