



# Steigern Sie den Wert Ihrer Kommunikation

## Odigo, Cloud-Lösungen für Contact Center

Kunden erwarten, dass sie mit Unternehmen über die gleichen Kanäle sprechen können, wie mit allen anderen: Telefon, E-Mail, Chat, Textnachrichten, Social Media und Video. Die Lösung von Odigo ist so konzipiert, dass es mit jedem Kanal kompatibel ist und diesen nahtlos in ein einheitliches Kundenerlebnis (CX) einfügt.

Odigo ermöglicht es jedem Kunden, sich schnell mit dem Agenten zu verbinden, der für sein Anliegen am besten geeignet ist. Sobald die Verbindung hergestellt ist, bietet die einheitliche Agentenkonsole eine 360°-Ansicht über vergangene und aktuelle Interaktionen, die im Kontext stehen. Dies erleichtert es dem Agenten, die Anfrage seines Kunden bei der ersten Interaktion effektiv zu beantworten.

### Mit Odigo können Sie:

- Den Wert jedes Gesprächs durch Personalisierung und Kundenkontext steigern.
- Ein nahtloses, kanalübergreifendes Gesprächserlebnis schaffen: Telefon, Digital, Social Media und Messaging.
- Die Zufriedenheit der Agenten priorisieren.
- Eine flexible und agile Cloud-Lösung nutzen.

## Steigern Sie die Zufriedenheit von Kunden & Agenten



Telefon



E-Mail



Chat



Einheitliche Agentenkonsole



Intelligentes Routing



Administration



Social Media



Messaging



Bewertungen



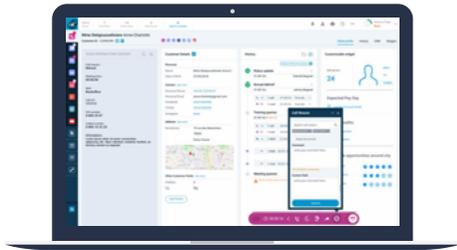
Messung von Kennzahlen



Performance Monitoring

# Aufbau glücklicher, produktiver Beziehungen zwischen Ihren Agenten und Ihren Kunden

## Geben Sie Ihren Agenten die Möglichkeit, produktiver zu sein



### Einheitliche Agentenkonsole

- 360°-Ansicht des Kunden
- Personalisierungen
- Anpassbares Widget
- Agenten-Wissensdatenbank
- Antwortassistent

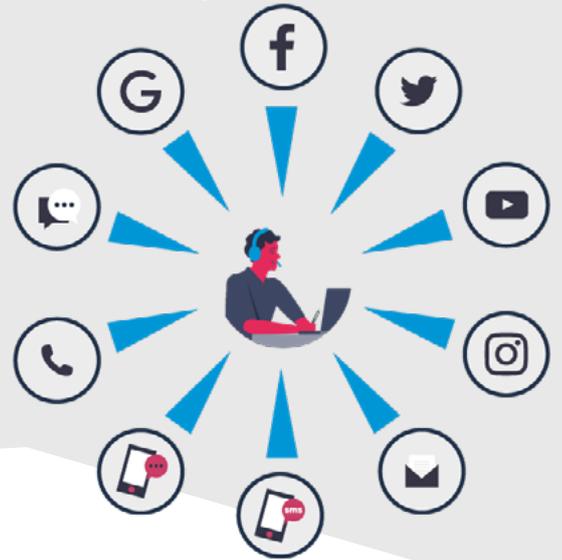
**↑ 29.8%**  
Kundenzufriedenheit\*

## Seien Sie da, wo Ihre Kunden sind

**↑ 83%**  
Kundenbindungsrate\*

### Omnichannel und gesprächsbereit

- Telefon
- Digital (z.B. E-Mail, Live Chat, Video)
- Social Media (z.B. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Messaging (z.B. Messenger)
- Bewertungen (z.B. Google My Business)

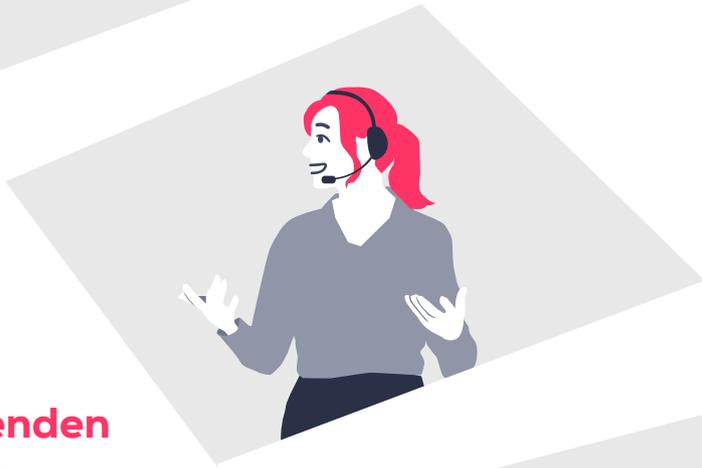


## Perfekt integriert in Ihre Unternehmensanwendungen

Open solution / API



\*Quelle: Aberdeen



## Bringen Sie Ihre Kunden mit passenden Mitarbeitern zusammen

### Intelligentes Routing

- Konfiguration der Routing-Regeln
- Medienmischung in der Warteschlange
- Kontext- und Geschäftsregeln

## Überwachen Sie Ihre Aktivitäten und passen Sie sie an

### Echtzeit-Supervision

- Echtzeit-Monitoring (QoS)
- Omnichannel-Cockpit
- Warnungen
- Diskretes Mithören



## Eine 360°-Ansicht auf Ihr Contact Center

### Omnichannel-Statistiken

- Statistiken per Kanal, Gruppe und Organisation
- Premium-Dashboard

## Erhöhen Sie Ihr Mitarbeiterengagement und Ihre KPIs

### Leistungssteigerung

- Aufzeichnung
- Qualitätsmanagement
- Personaleinsatzplanung
- Feedback Management



**16.5%**  
Durchschnittliche  
Bearbeitungszeit\*

\*Quelle: Aberdeen



## Über Odigo

Odigo stellt Contact Center as a Service (CCaaS)-Lösungen bereit, die die Kommunikation zwischen Unternehmen und Menschen vereinfachen - dank einer globalen Omnichannel-Management-Lösung. Unser innovativer, auf Empathie und Technologie basierender Ansatz ermöglicht es Marken, durch menschliche Interaktionen mit Kunden zu kommunizieren und zugleich das volle Potenzial digitaler Möglichkeiten auszuschöpfen. Als Pionier auf dem Markt für Customer Experience (CX) erfüllt das Unternehmen die Anforderungen von mehr als 250 großen Unternehmenskunden in über 100 Ländern.

**Besuchen Sie uns:**  
[www.odigo.com/de](http://www.odigo.com/de)

**Kontaktieren Sie uns:**  
[contact.de@odigo.com](mailto:contact.de@odigo.com)



Odigo



Odigo



@odigo



@odigo\_tm

Dieses Dokument enthält Informationen, die geschützt oder vertraulich sein können, und ist geistiges Eigentum von Odigo. Copyright © 2022 Odigo. Alle Rechte vorbehalten.

**Customer experience  
inspired by empathy,  
driven by technology**

## Odigo Expertise

### Projekt-Expertise

- Bewährte Projektmethodik
- Odigo-Akademie
- NLU-Erfahrung (Korpus)

### Odigo-Erfahrung

- Beratung
- Management des Kundenerfolgs
- Benchmarking

### Cloud-Architektur

- Sicherheit, Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit
- 24/7

### Netzwerk

- Odigo Days
- "The Talk"
- Mehr als 200 Kunden

### Softwarelösungen

- Omnichannel
- Telefon und digital
- KI-basierte Verarbeitung
- UX-basiertes Design
- Hochleistungsfähiges Routing
- Offene Plattform / API

## Hauptmerkmale

- Einheitliche Agentenkonsole
- 360°-Kundenansicht
- Kontext
- Echtzeit-Überwachung
- Omnichannel-Statistik und KPI Dashboard
- Intelligentes und kontextabhängiges Routing
- Designer für den Interaktionsfluss
- Kampagnen für ausgehende Anrufe
- Automatische oder manuelle Aufzeichnung
- Feedback Management
- Qualitätsmanagement
- Personaleinsatzplanung
- Video

