



Soyez prêts à accueillir vos clients

Une expérience client d'excellence constitue un facteur de différenciation pour les entreprises et un moyen d'améliorer leur Net Promoter Score (NPS) tout en ayant un impact direct sur l'image de la marque. Choisir Odigo, c'est choisir une solution qui apporte aux clients des entreprises l'accessibilité, la réactivité et l'autonomie qu'ils recherchent.

L'expérience client nouvelle génération

Odigo est une solution cloud d'expérience client qui permet la prise en charge de l'ensemble des interactions sur les différents canaux, en passant par l'accueil, la qualification et le self-service. Odigo permet à vos clients de contacter votre marque via leur canal de contact préféré, à n'importe quel moment de leur journée.

Quand personnalisation client rime avec engagement

Un accès facile aux données de l'entreprise et/ou à des technologies tierces tout au long du parcours client garantit une expérience personnalisée et pertinente, qu'elle soit proposée par l'intermédiaire du self-service, d'une prise en charge immédiate par un conseiller ou sur rendez-vous.

L'avenir est à nos portes

La solution fait appel à l'intelligence artificielle (IA) à travers la compréhension du langage naturel (NLU) et le machine learning (ML). Tirez-en profit pour faire vivre à vos clients une expérience aussi unique qu'originale avec notre bot omnicanal.



Garantir une solution de haute qualité pour des clients ATAWADAC*

Une solution de bout en bout pour la collecte, l'accueil, la qualification et le self-service



Ouverte



Basée sur l'IA



Améliorée par le NLU



Omnicanale

Avantages pour le client



Donne accès à l'ensemble des canaux numériques et vocaux privilégiés par le client.



Assure une bonne compréhension des demandes client avec le NLU.



Permet de créer une relation privilégiée avec un client qui se sent reconnu.



Apporte des réponses personnalisées au client.



Répond plus rapidement, plus précisément et de manière plus performante grâce à l'IA.

Le bon équilibre entre self-service et interaction humaine

Les serveurs vocaux interactifs (SVI) en mode DTMF (fréquences vocales) permettent une qualification simple et rapide des appels.

Lorsqu'un large éventail de choix est proposé au client, les SVI en langage naturel sont beaucoup plus pertinents. La mise en relation avec un conseiller est le résultat d'une qualification fine, ce qui réduit le nombre de transferts et d'abandons clients. Un bot omnicanal est la solution idéale pour des cas d'usages particuliers dans le cadre d'un parcours conversationnel.

Toute qualification conduit à une mise en relation avec un conseiller, pour les questions à valeur ajoutée, ou à une réponse immédiate en self-service.



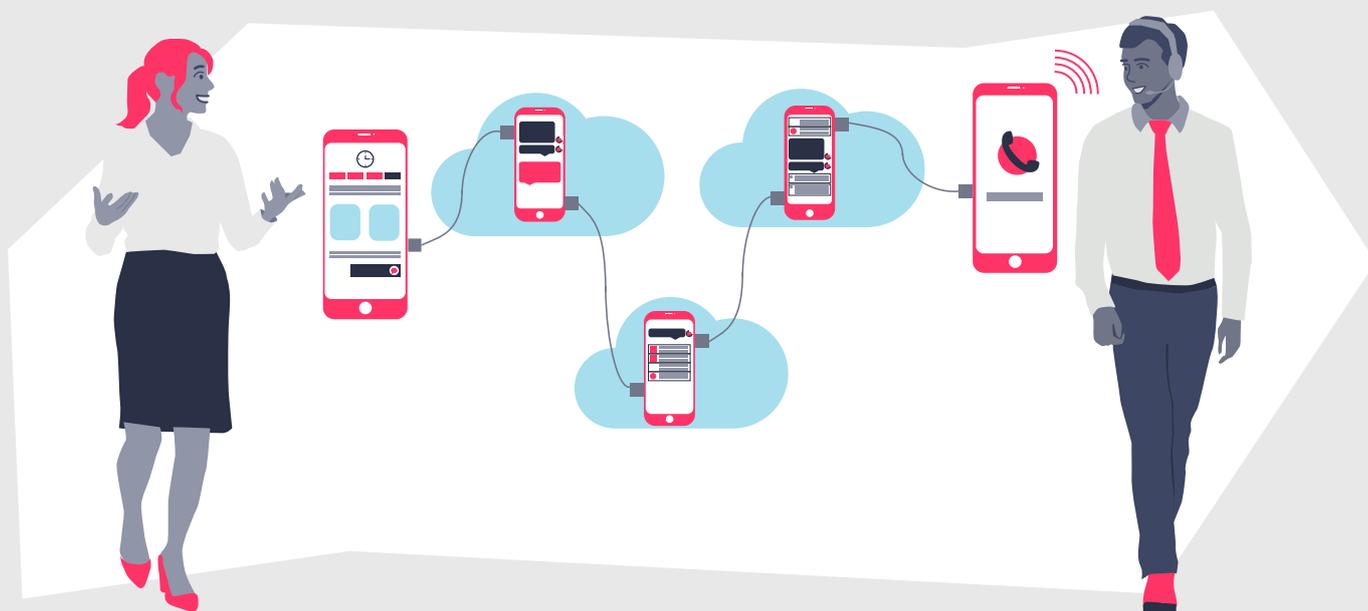
*Anytime, anywhere, any device, any piece of content (n'importe quand, n'importe où, sur n'importe quel support, avec n'importe quel contenu)

Une conversation multimodale

Avec son bot omnical développé en interne, Odigo permet de sublimer les interactions client. Grâce au traitement du langage naturel (NLP), ce dernier comprend et traite les questions et les réponses des clients. Pour agréementer la conversation, le bot omnicanal s'appuie sur des contenus riches et variés (texte, images, vidéos, documentation, liens – selon le canal) et permet une expérience conviviale grâce à ses boutons de choix, carrousels et géolocalisation.

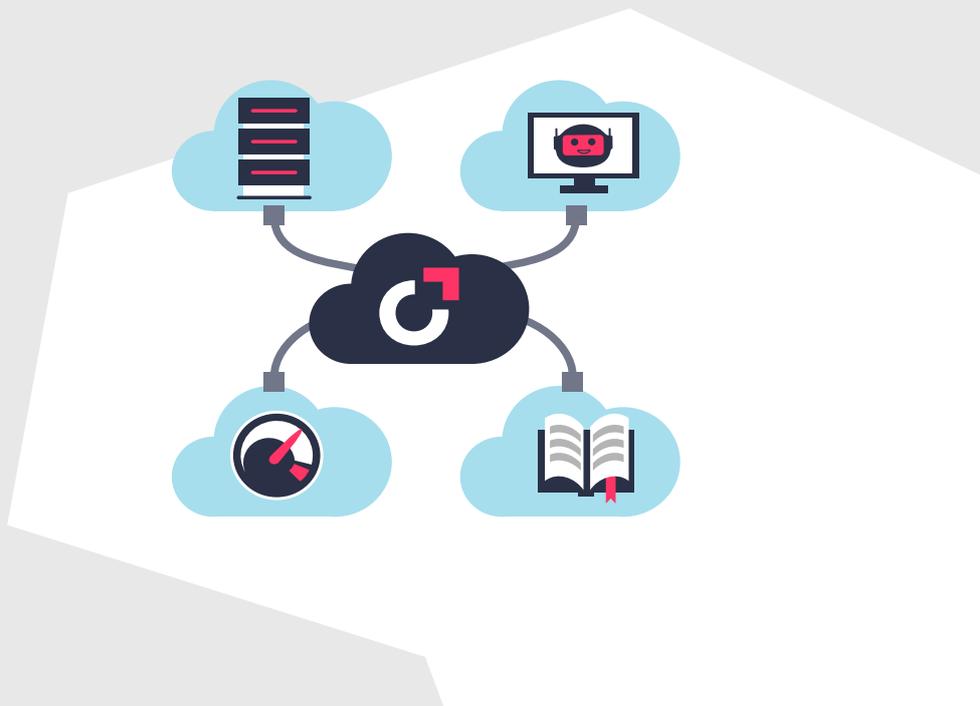
En cas d'escalade vers un conseiller, Odigo permet d'accéder à l'historique des conversations vocales ou numériques, afin que le conseiller connaisse et prenne immédiatement en compte le contexte client. Offrir un service aussi performant que personnalisé devient alors un jeu d'enfant. Du point de vue du client, la possibilité de choisir la manière dont il veut contacter la marque lui donne l'assurance d'obtenir facilement et efficacement des réponses à ses demandes.

Au cœur du bot, les algorithmes de machine learning deviennent plus performants au fil des interactions.



Une intégration parfaite à vos outils métier

Odigo est une solution ouverte capable de facilement s'intégrer à vos outils métier, qu'il s'agisse de systèmes d'informations, de CRM, comme Salesforce ou Microsoft Dynamics, d'IA tierces, telles que Google Dialogflow ou IBM Watson, ou de bases de connaissances.





À propos d'Odigo

Odigo est un éditeur de solutions de Contact Center as a Service (CCaaS) qui fluidifie les interactions entre les grandes organisations et les individus grâce à une solution de gestion de centre de contacts omnicanale d'envergure mondiale. Grâce à son approche innovante fondée sur l'empathie et la technologie, Odigo permet aux marques de renouer avec les besoins fondamentaux d'humanisation tout en tirant pleinement profit des possibilités du digital. Pionnière sur le marché de l'expérience client, l'entreprise accompagne plus de 250 grandes entreprises dans plus de 100 pays.

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

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



Odigo



Odigo



@odigoFr



@odigo_tm

Ce document contient des informations privilégiées ou confidentielles et est la propriété d'Odigo. Copyright © 2022 Odigo. Tous droits réservés.

Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology

Fonctionnalités clés

SVI | Statistiques | Designer de flux d'interaction |
Langage naturel (15 ans d'expérience) | Studio professionnel |
Bot omnicanal | Reconnaissance vocale

L'expertise Odigo

Accompagnement de projets

- Méthodologie de projet éprouvée
- Odigo Academy
- Entreprise spécialiste du langage naturel (corpus)

L'expérience Odigo

- Conseil
- Customer Success Managers
- Benchmarking

Une Solution « as a Service »

- Sécurité, évolutivité et fiabilité
- Solution accessible 24/7

Une communauté

- Odigo CX Days
- The Talk CX
- Plus de 250 clients dans 100 pays

Une solution logicielle

- Engagement omnicanal
- Canaux voix et numérique
- Traitement basé sur l'IA
- UX design
- Importantes capacités de routage
- Solution ouverte/API

