



Cultivez de la valeur à chaque conversation



Odigo, solution cloud pour centre de contacts

Les clients s'attendent à pouvoir contacter les entreprises par le biais des canaux qu'ils utilisent au quotidien dans le cadre de leurs échanges : voix, e-mail, chat, applications de messagerie, réseaux sociaux et vidéo. La solution Odigo est conçue pour prendre en charge et combiner l'ensemble des canaux existants en vue d'offrir une expérience client (CX) cohérente et sans couture.

Odigo permet à chaque client d'interagir avec le conseiller le mieux à même de l'aider. Une fois la mise en relation effectuée, la console agent unifiée fournit une vue complète de l'historique des conversations ainsi que le contexte de l'interaction en cours. Cela facilite la tâche du conseiller qui peut ainsi répondre efficacement à la demande du client dès le premier contact.

Odigo vous permet de :

- Cultiver de la valeur à chaque conversation grâce à la personnalisation et au contexte client.
- Créer une expérience conversationnelle omnicanale sans couture : voix, digital, réseaux sociaux, applications de messagerie et vidéo.
- Faire de la satisfaction agent une priorité.
- Tirer parti d'une solution cloud agile et évolutive.

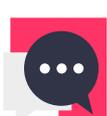
Assurez la satisfaction de vos clients comme de vos conseillers, tous ambassadeurs de votre marque !



Téléphone



E-mail



Chat



Console agent unifiée



Routage intelligent



Administration



Réseaux sociaux



Applications de messagerie



Avis client



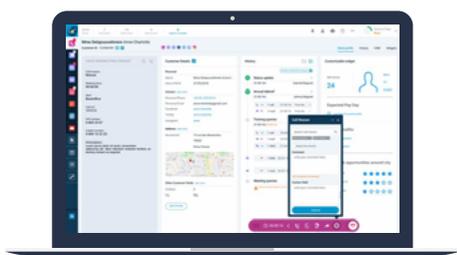
Supervision en temps réel



Gestion de la performance

Créez des relations privilégiées et productives entre vos conseillers et vos clients

Donnez à vos conseillers les moyens d'être encore plus efficaces



Console agent unifiée

- Vision à 360° du client
- Personnalisation
- Widgets contextuels personnalisables
- Base de connaissances agents
- Outils d'aide à la réponse

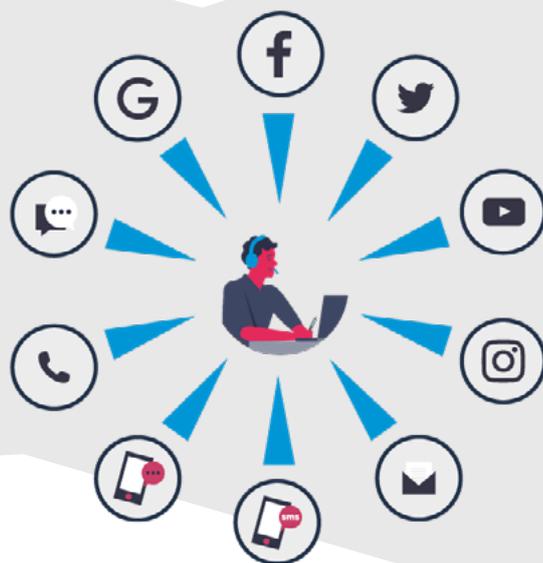
↑ **29,8%**
de satisfaction client*

Soyez présents là où sont vos clients

Solution conversationnelle omnicanale

- Voix
- Réseaux sociaux
- E-mail
- Applications de messagerie
- Chat
- Avis client
- Vidéo

↑ **83%**
de rétention*

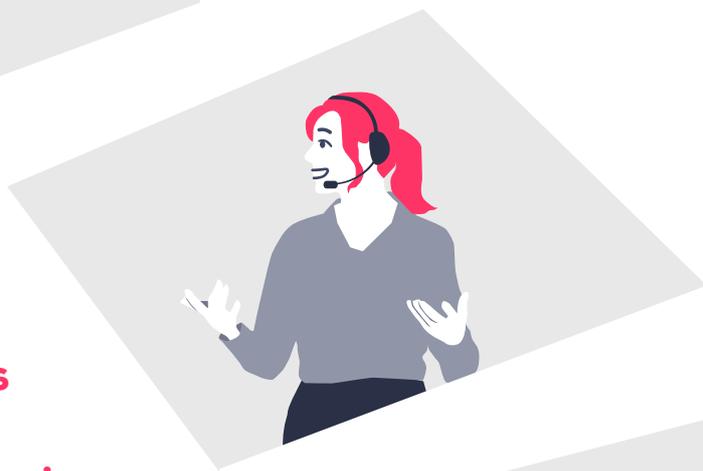


Synchronisez vos outils métier

API/solution ouverte



*Source : Aberdeen



Mettez vos clients en relation avec les conseillers les mieux à même de les accompagner

Routage intelligent

- Interface métier pour configurer vos règles de routage et de distribution
- File d'attente unique regroupant tous les canaux
- Règles métier et contextuelles

Pilotez et adaptez votre activité grâce à la supervision omnicanale

Supervision en temps réel

- Pilotage en temps réel (QoS)
- Vision omnicanale
- Alertes
- Écoute discrète



Bénéficiez d'une vision à 360° du client dans votre centre de contacts

Statistiques omnicanales

- Métriques par canal, groupe et organisation
- Premium dashboard qui s'adapte à vos besoins

Impliquez vos collaborateurs et boostez vos indicateurs de performance

Performances

- Enregistrements
- Quality management
- Workforce management
- Enquêtes de satisfaction



16,5%
de délai moyen
de traitement*

*Source : Aberdeen



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

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

Fonctionnalités clés

- Console agent unifiée
- Vision à 360° du client
- Contexte client
- Supervision en temps réel
- Tableaux de bord et statistiques omnicanales
- Routage intelligent et contextuel
- Interaction flow designer
- Campagnes d'appels sortants
- Enregistrements automatiques ou manuels
- Enquêtes de satisfaction
- Quality management
- Workforce management
- Vidéo

