

Odigo für Salesforce: Geben Sie Ihrem CRM eine Stimme

Nutzen Sie CCaaS-Leistungsmerkmale von Odigo in Salesforce

Profitieren Sie von der seit 2013 bestehenden Partnerschaft zwischen zwei Marktführern für Cloud-basierte Lösungen. Die offenen Computer Telephony Integrations- (CTI) und Service Cloud Voice-Konnektoren von Odigo lassen sich nahtlos integrieren, da sie von unseren Entwicklungsexperten direkt in das Customer Relationship Management (CRM)-System programmiert wurden. Nutzen Sie Ihre CRM-Daten, um mit den umfangreichen Funktionen der leistungsstarken Odigo-Tools einen Mehrwert für jede einzelne Kundenbeziehung zu schaffen.

Fördern Sie die Kommunikation in jeder Phase der Customer Journey

Die Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe ermöglicht es den Agenten, schnell und proaktiv zu reagieren, wodurch Zeit gespart wird und Kundenprobleme schon im Vorfeld gelöst werden können.

Hochentwickelte Omnichannel-Funktionen wie Callbot, SMS, Rückruf, Call-and-Pay geben den Kunden die Möglichkeit, flexibel, vertrauensvoll und bequem auf Ihre Dienste zuzugreifen.

Erhöhen Sie die Zufriedenheit mit richtig unterstützten Agenten

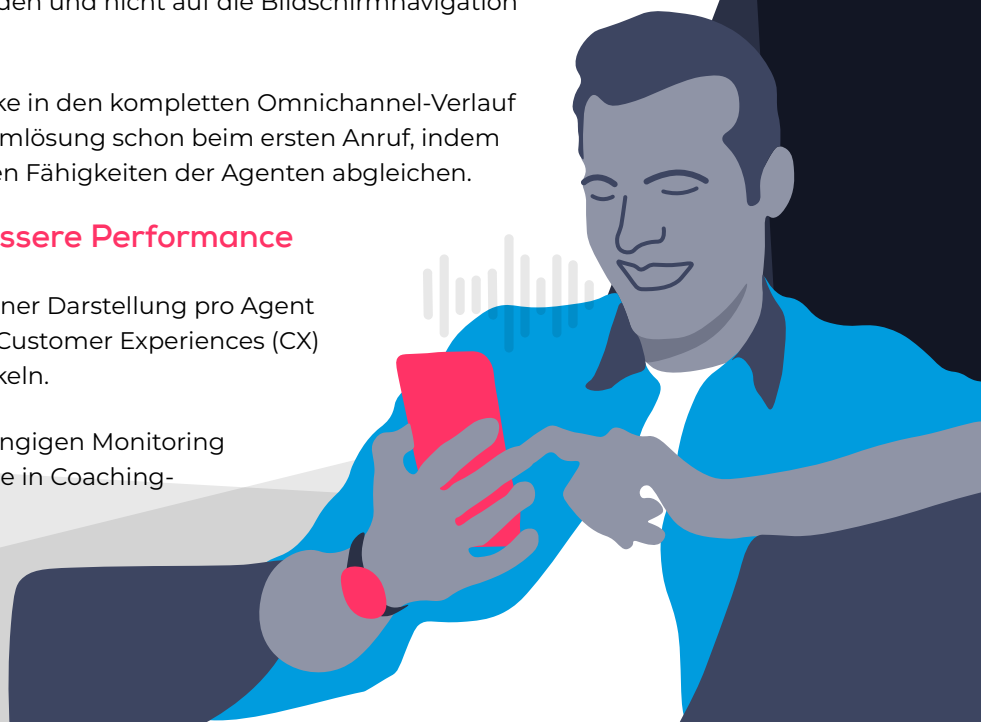
Die Service Cloud Voice gewährleistet Echtzeit-Transkriptionen, so dass die Einstein-AI den nächsten Arbeitsschritt vorschlagen kann. Die Flexibilität, dies ein- oder auszuschalten, sowie die Effizienz all dieser Tools innerhalb eines intuitiven Interfaces bedeuten, dass sich die Agenten auf die Bedürfnisse ihrer Kunden und nicht auf die Bildschirminavigation konzentrieren müssen.

Intelligentes Routing und Echtzeit-Einblicke in den kompletten Omnichannel-Verlauf steigern die Wahrscheinlichkeit auf Problemlösung schon beim ersten Anruf, indem sie Kunden und Kontext mit den passenden Fähigkeiten der Agenten abgleichen.

Nutzen Sie Ihre Daten für eine bessere Performance

Omnichannel-Statistiken in Echtzeit mit einer Darstellung pro Agent und pro Kanal ermöglichen es Ihnen, Ihre Customer Experiences (CX) mit datengestützten Strategien zu entwickeln.

Die Teams profitieren von den ortsunabhängigen Monitoring und Recording in Echtzeit, die Erkenntnisse in Coaching-Möglichkeiten umwandeln.





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

Kontaktieren Sie uns:
contact.de@odigo.com



Odigo



Odigo



@odigo



@odigo_tm

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

Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology

Effektive Kommunikation in Echtzeit erfüllt Kundenerwartungen und stärkt bestehende Beziehungen

Odigo erweitert Salesforce um den Sprachkanal und weitere Tools, um die CX während des gesamten Customer Lifecycle zu optimieren.

Verleihen Sie Ihren Gesprächen mehr Relevanz

Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe, IVR, Rückrufe und Recordings.

Bauen Sie maßgeschneiderte Kundenbeziehungen auf

Omnichannel-Touchpoints und mehrere Routing- und Verteilungsregeln.

Unterstützen und automatisieren Sie die gesamte Customer Journey mit Hilfe von dialogorientierter AI

NLU (Natural Language Understanding) und NLP (Natural Language Processing) sind Basis für die innovative, intelligente Automatisierung von Odigo und - dank Echtzeit-Transkriptionen - auch für Next-Best-Action -Vorschläge.

Einfaches, zugängliches Design

Die integrale Einbindung des Odigo-Konnektors ermöglicht eine einheitliche Konsole, die speziell auf die Bedürfnisse der Salesforce-Benutzer abgestimmt ist.

Profitieren Sie von über 70 Leistungsmerkmalen

