

Odigo para el CRM de Pega: Diseñar y ofrecer CX en cualquier canal

Desde 1983, Pega ha proporcionado plataformas escalables de bajo código que ayudan a las empresas a adaptarse a los cambios en la industria.

Una constante es la importancia del canal de voz. Añada los 35 años de experiencia en tecnología de voz de Odigo al CRM de Pega. La gestión avanzada de llamadas puede fomentarse en flujos de trabajo automatizados, incluida la integración de Odigo OpenCTI para eventos de Pega en gestión de casos de Pega y aplicaciones de toma de decisiones en tiempo real. Las grandes organizaciones obtienen numerosos beneficios gracias a una mayor precisión y eficiencia.

Como proveedor de soluciones Contact centers as a Service (CCaaS), Odigo apuesta por la escalabilidad y la apertura. Al aprovechar las sólidas capacidades del conector OpenCTI de Odigo para Pega a través de la plataforma Pega, las organizaciones pueden aumentar la funcionalidad al tiempo que mantienen el compromiso de Pega con la baja complejidad empresarial. Los eventos CTI de Odigo pasan por una calificación refinada del lenguaje natural y un enrutamiento avanzado, antes de ser procesados por Pega Call. A continuación, se capturan las interacciones en un flujo de trabajo y se activan las ventanas emergentes en la interfaz de Pega.

Mejora el CRM de Pega con las funcionalidades de calidad empresarial de Odigo

- **Conversaciones fluidas**
Integrar la voz con otros canales dentro de Pega.
- **Implicar a los agentes e impulsar la eficacia**
Herramientas intuitivas integradas en la interfaz y los flujos de trabajo de Pega.
- **Acelerar la resolución**
Visión general de los contactos y detalles de cualificación más precisos gracias a los conocimientos del lenguaje natural.
- **Aprovechar los conocimientos disponibles**
Normas avanzadas de enrutamiento y distribución junto con la gestión de estados y competencias.
- **Permitir la gestión completa de las llamadas**
Atención de llamadas entrantes y salientes, devolución de llamadas y click-to-call, así como funciones de retención, reanudación y transferencia.
- **Informar sobre las estrategias de mañana**
Enriquece las estadísticas y simplifica la supervisión con los detalles de la interacción por voz.





Acerca de Odigo

Odigo ofrece soluciones de Contact Center as a Service (CCaaS) que facilitan la comunicación entre grandes organizaciones y particulares gracias a una solución global de gestión omnicanal. Gracias a su innovador enfoque basado en la empatía y la tecnología, Odigo permite a las marcas conectar con el elemento humano crucial de la interacción, a la vez que saca el máximo partido de las posibilidades digitales. Pionera en el mercado de la experiencia del cliente (CX), la compañía atiende las necesidades de más de 250 grandes clientes empresariales en más de 100 países

Visítanos en:
www.odigo.com/es

Contáctanos:
contacto@odigo.com



Odigo



Odigo



@odigo



@odigo_tm

Este documento contiene información que puede ser privilegiada o confidencial y es propiedad de Odigo. Copyright © 2023 Odigo. Todos los derechos reservados.

Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology

La simplicidad de los contact centers impulsada por el trabajo en equipo

Mayor satisfacción del cliente

Directo a la resolución: reduzca el AHT y aumente el FCR conectando a los clientes con el mejor agente y las respuestas adecuadas gracias al enrutamiento inteligente.

Todos los canales relevantes, un recorrido eficiente: integre perfectamente la voz en la consola de Pega y orqueste todos los canales de forma óptima, para la comodidad de los clientes.

Servicio seguro y personalizado: la visibilidad de los detalles de CRM y el cumplimiento de las normas de seguridad de Pega proporcionan a los clientes un servicio personalizado y tranquilidad.

Mejora de los flujos de trabajo de los agentes

Aumente las decisiones del agente:

Los eventos CTI de Odigo son procesados por Pega Call, activando ventanas emergentes dentro de la aplicación Pega.

Integradas e intuitivas: las funcionalidades adicionales a través de una única interfaz capacitan a los agentes y simplifican los procesos de trabajo.

Mejora continua: la grabación, la escucha de llamadas y la posibilidad de gestionar las competencias y el estado de los agentes les permiten crecer y aprender de los nuevos retos.

Mejora de los procesos empresariales

Interactúa con precisión y eficacia: los historiales de interacción completos alimentan la precisión y la personalización que desbloquean una eficacia aún mayor de los contact centers.

Informar la estrategia del mañana: con visibilidad sobre los KPI en tiempo real y capacidades de registro, los supervisores pueden analizar críticamente los procesos y diseñar nuevas estrategias basadas en datos.

Aportar valor añadido: los historiales completos y los flujos de trabajo detallados ayudan a identificar las oportunidades de cross-selling o de up-selling y permiten la resolución proactiva de problemas.

