

Odigo Pink Soda



Customer experience
as it was meant to be

INTRODUCTION

J1



Renforcer nos valeurs à travers nos solutions

Humains



Engagés



Ouverts



Odigo Pink Soda – Une solution à votre service

1 version + Public Cloud + Nouvelles fonctionnalités



Version unique
pour tous les clients



Activation rapide
de quelques jours à
quelques heures



**Mise à jour
automatique**
*au rythme défini par
Odigo*



Public Cloud first
Fiabilité, sécurité,
ouverture,
*présence mondiale (en
cours)*

Programme du 06 Janvier 2022



Alexandre
PREVOST



Anaïs
BURMEISTER




Céline
MICHAUD



Hélène
MALARODA



Melis
SELLIER

Accueil	Alexandre PREVOST	09h30
Ambassadeur	Anaïs BURMEISTER et Céline MICHAUD	09h45
Supervision - Voix	Hélène MALARODA	11h45
Pause déjeuner		12h30
Supervision - Digital	Hélène MALARODA	14h00
Administration	Melis SELLIER	14h30
CI 360 + autres features	Anaïs BURMEISTER	16h15
Fin de journée		

Odigo Pink Soda – Un webcast pour ...



Retrouver vos fonctionnalités actuelles



Découvrir de nouvelles possibilités



Poser vos questions

INTRODUCTION

Quelques rappels avant de commencer



Navigateurs internet

Prérequis



▪ **Navigateur internet**

- Google Chrome 79.0.3945.88 (Official Build) (64-bit) ou plus
- Mozilla Firefox 72.0 (64-bit) ou plus
- Internet Explorer 11.1387.15063.0* ou plus
- Microsoft Edge 44.17763.831.0* ou plus

N.B.: possibilité de fonctionnement sur d'autres navigateurs (ex: Safari, Opera, etc.) mais « sans garantie »

▪ **Configuration du navigateur**

- Javascript autorisé
- Cookies autorisés
- Popup windows autorisées
- Pour l'écoute des sons :
 - Soit un navigateur compatible HTML5 (<http://caniuse.com/#feat=audio>)
 - Soit le plugin Windows Media Player 9+ ou un autre player mp3 (quicktime par exemple)

▪ **Plus d'informations sur notre site Odigo Help Center**

- <https://odigohelpcenter.odigo.com/hc/fr/articles/360021035119-Pr%C3%A9requis>

(*) aucun mode de compatibilité active
Fonctionnalités Web RTC & Chat interne non disponibles

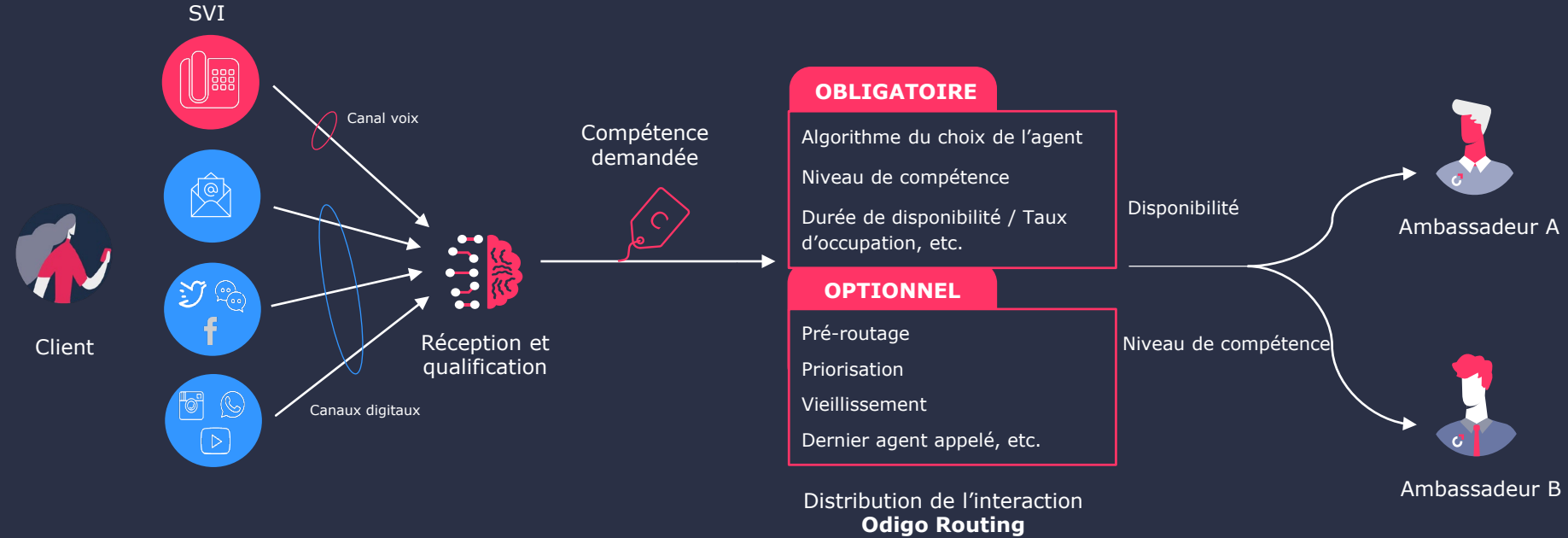
Distribution des interactions entrantes

1 . Qualification

2 . Données

3 . Routage

4 . Distribution



Pink Soda – Odigo Contact Center : 3 rôles essentiels

AMBASSADEUR

Agent, conseiller, usager, adhérent, etc.

Reçoit & traite les interactions vocales et/ou digitales



SUPERVISEUR

Manager, hyperviseur, responsable de proximité, statisticien, etc.

Manage les ressources et les flux (en live + différé (statistiques))



ADMINISTRATEUR

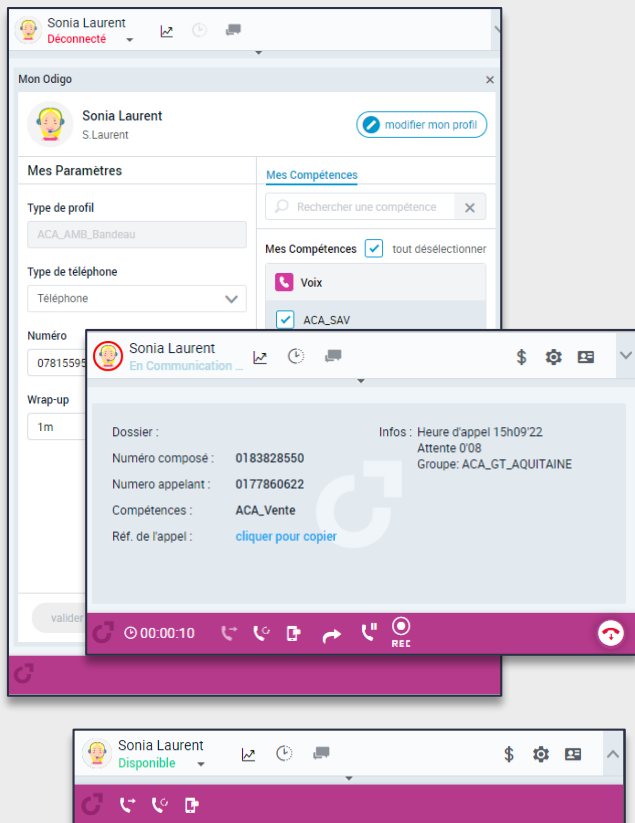
Administrateur technique et/ou fonctionnel, support technique, etc.

Maintient et configure la solution au quotidien & déploie de nouveaux process



Bandeau Voix

Pour interagir uniquement avec la Voix

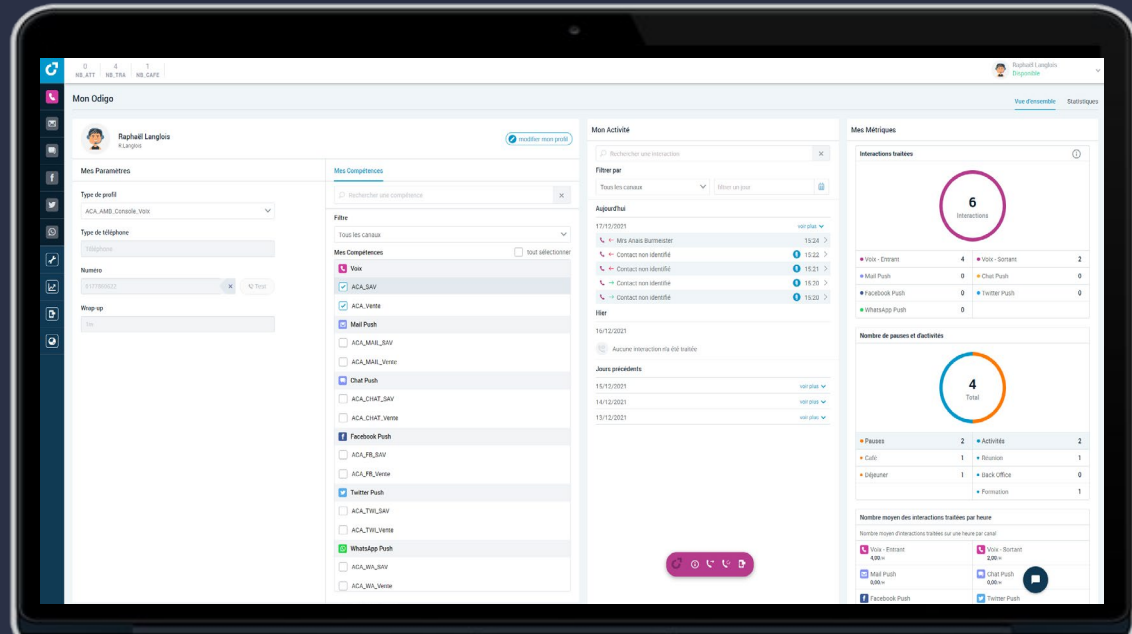


- **Vision globale sur les activités de vos ambassadeurs**
 - « **Mes métriques** » (Interactions traitées par type / Nombre de pauses et d'activités / Nombre moyen d'interactions traitées par heure / Durée moyenne des interactions)
 - « **Mes statistiques** » : données à froid liées à l'activité de l'agent
- **Personnalisation de leurs interfaces**
 - Boutons **d'accès rapide** vers des **outils métiers**
 - Remontée de **fiche automatique** dans un outil tiers
- **Chat interne agents/superviseurs**
- **Accès aux fonctionnalités liées à la voix**
 - Accès **aux informations** liées au contexte de l'appel
 - **Appel entrant / sortant**
 - Création **d'un rappel** (sur agent / sur compétence)
 - Envoi d'un **SMS** (avec la possibilité d'utiliser un modèle)
 - **Transfert d'appel** (sur numéro libre / annuaire / compétence ou agent)
 - **Mise en parking** de l'appel
 - **Enregistrement**

Console Odigo Voix

Omnicanale & personnalisable

- Nativement **cloud**
- Compétences **multicanales** dont la **voix**
- **Téléphonie** standard et **WebRTC**
- **CI360**, **métriques** et **statistiques** de l'ambassadeur
- Gestion de la **disponibilité** sur les canaux
- **Boutons personnalisés** pour vos outils métiers en Iframe dans la console
- **Chat interne** agents / superviseurs



Console Odigo digitale

Interface omnicanale agents

- **Un meilleur traitement des interactions**

- **Codification** des interactions
- **Notification** des interactions **push**

- **Personnalisée et dynamique**

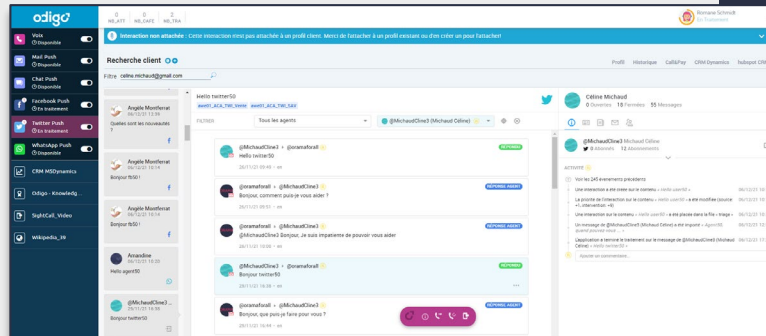
- Présence de **widjets personnalisés et contextuels** en fonction de l'interaction : informations métiers, liens vers applications métiers (CRM, ERP, etc.)
- Reconnaissance du client identifié avec **la fiche CI360**

- **Une présentation de l'activité de l'ambassadeur « Mon Odigo »**

- Choix **des compétences** et **disponibilité des canaux**
- Consultation de **son activité** et de **ses statistiques**

- **Discussion avec son équipe**

- **Chat interne** entre agents et superviseurs



Délégation de droits d'administration : pour un superviseur

■	Groupe de trafic	Canal	État	QoS
				108_QoS
<input type="checkbox"/>	SAV			Normal
				80 %



CONFIGURATION DU GROUPE DE TRAFIC "SAV"

File d'attente

Type de dissuasion : sur fermeture et nombre d'agents logués = 0

File d'attente commune : -- Quelle file ? -- Groupes de trafic associés

Coefficient d'attente (nombre de communications en attente) : A 99 |x+ B 1 Non prise en compte de B si aucun agent logué sur ce groupe de trafic

Dissuasion si le temps d'attente estimé est supérieur à : 0 secondes (0 = pas de limite)

Dissuasion si le temps d'attente réel est supérieur à : 0 secondes (0 = pas de limite)

VALIDER

Débordement

Rappels

Horaires du jour

- RÉFÉRENTIEL
- Canaux
- Calendriers
- Motif d'interactions
- Codifications d'interaction
- Compétences
- Files d'attente communes
- Mini-Annuaire
- Numéros appelant spécifiques
- Activités
- SDA
- Modèles de SMS
- Interactions du client
- Configuration numérique
- Dossiers

Création (et modification) d'utilisateur via modèle

Création et modification de modèle

Modification du paramétrage de la distribution (pré-routage, GT, FA commune)

Configuration d'éléments simples du référentiel du centre de contacts (calendrier, mini-annuaire, motifs d'appels et codification, modèle de SMS, code Javascript...)

Autres configurations du centre de contact...

Supervision Odigo

Pour un management performant et omnicanal

SUPERVISION

INTERACTIONS MULTICANAL

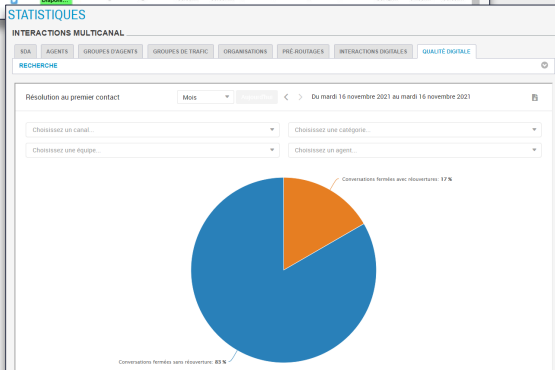
AGENTS | GROUPES D'AGENTS | GROUPES DE TRAFIC | COMPÉTENCES | ORGANISATIONS | PRE-ROUTAGES | VUE SYNTHÉTIQUE | ALERTES

RECHERCHE

AGENTS

RÉSULTATS

Agent	Canaux	Stat	INTERACTIONS										DURÉE	
			Canal	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat
Philippe...	Support	100%	5	5	00:00	00:01	0	0	0	00:00	00:42	01:00	00:00	
	Support	100%	1	1	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:42	01:00	00:00	
	Support	0	0	0	00:00	-	-	-	-	-	00:42	01:00	00:00	
	Support	0	0	0	00:00	-	-	-	-	-	00:42	01:00	00:00	
	Support	2	2	00:00	00:01	-	-	-	-	-	00:42	01:00	00:00	



- **Supervision en temps réel de vos équipes et flux**
 - **Monitoring** efficace des **interactions** vocales et **digitales**
 - Détail **par canal** pour une meilleure analyse
- **Statistiques digitales ludiques**
 - **Des widgets** intuitifs et téléchargeables
 - **Des canaux digitaux** pris en compte dans **vos tickets agents**
- **Conservation de vos tableaux de supervision et de statistiques**
- **Nouvelles métriques « omnicanales »** pour vos tableaux ciblés
- **Chat Superviseur / Agents**
 - Possibilité d'échange vers un ou plusieurs ambassadeurs

Les droits réservés uniquement aux administrateurs

The screenshot displays two main sections of the application interface:

- GROUPES DE TRAFIC**: A search and filter interface with fields for 'Identifiant', 'Nom', 'Compétence', and 'Canal'. It includes 'SUPPRIMER FILTRES' and 'VALIDER' buttons. A 'CRÉER' button is highlighted in a red box.
- COMPTES UTILISATEURS**: A user profile management page for 'S. Lopez'. It includes fields for 'Identifiant', 'Email', 'Mot de passe', 'Langue', 'Nom de famille', 'Code d'accès direct', 'Prénom', 'Données supplémentaires', 'Fuseau horaire', and 'Compte SUS'. A 'Profil' dropdown menu is highlighted in a red box, showing options: 'Actif', 'Standard', 'Agent', 'Superviseur', and 'Administrateur'. Below this, a 'Modèle' dropdown is also highlighted in a red box, showing 'Quel modèle ?'.

A dark sidebar on the left contains a menu with the following items:

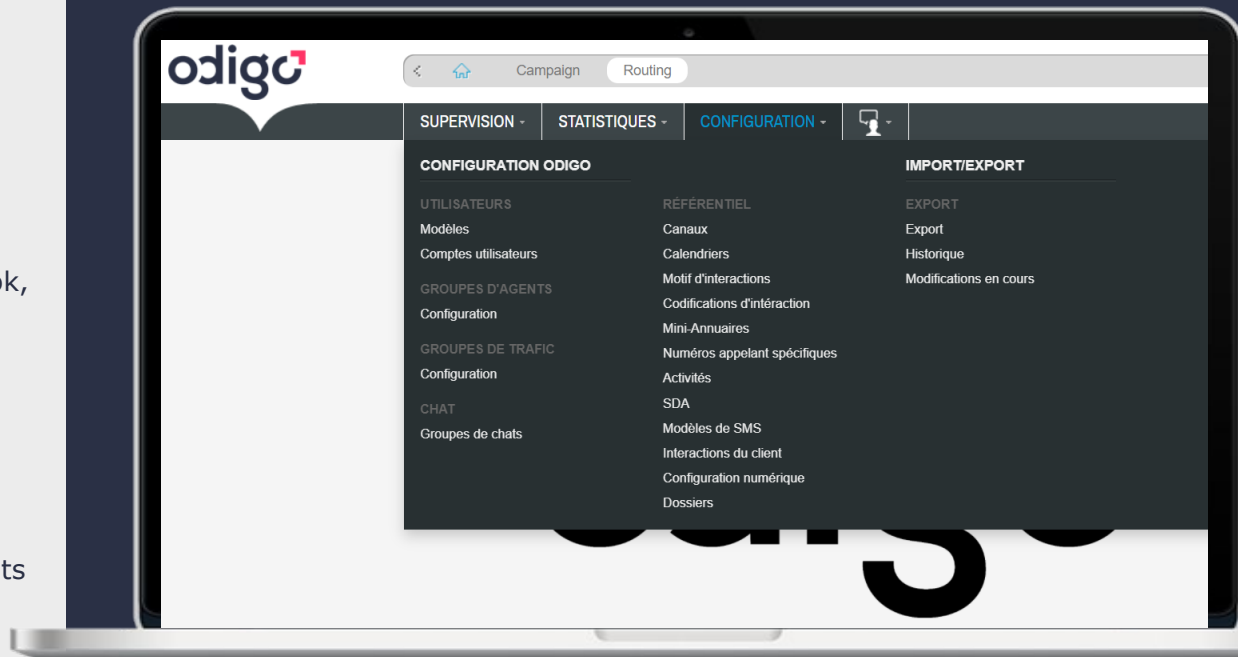
- Export
- Export
- ★ Export administrateur
- ★ Export total
- Historique
- Modifications en cours
- ★ Modifications administrateur
- ★ Toutes les modifications

- Créer des **formules de supervision**
- Accéder aux « **tickets unifiés** »
- Créer des groupes de trafic
- Créer/modifier/supprimer les **organisations de groupes de trafic**
- Créer/modifier/supprimer un **modèle de superviseur**
- Créer un **profil superviseur** à partir de zéro
- Exporter ou annuler les modifications **d'un autre superviseur / administrateur**

Administration Odigo

Voix & digital

- **Fonctionnalités habituelles** de votre configuration Odigo
- **Paramétrage des flux digitaux :**
 - **Canaux synchrones** : Chat
 - **Canaux asynchrones** : Facebook, Messenger, Twitter, Whatsapp, Forums, Mail, etc.
- **Routage des interactions** : langue
- **Affichage du numéro appelant**
- **Nouveauté chat** : superviseurs / agents et entre agents
- **CI 360** : Une vision client à 360°



CI360 Administrateur

Le CRM d'Odigo

PARAMÈTRES AVANCÉS

INTERACTIONS DU CLIENT

Champs personnalisés

Types de dossiers

ACTIVER

ID	Titre	Durée maximum	Début	Actif	
BASIC_CASE	Dossier générique	30 02314814814815	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
P123	Facture	26	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

ENREGISTRER

AJOUTER UN TYPE DE DOSSIER

ID: P123

Titre: Facture

Durée maximum: 26 (jour(s))

Actif:

Début:

Cature automatique:

LISTE DES STATUTS

ID	Notes
OUVRIR	Ouvre
FERMER	Ferme

VALIDER

DOSSIERS

MODIFIER LE DOSSIER

ID: 100

Titre: Customer Creation

Type: BASIC_CASE

Statut: Open

Client: Jane Odigo

Propriétaire: Agent Odigo

Créateur: ORAMA

Durée: 30

Date de début: 09/12/2020

Date de fin: 07/02/2020

Comments

Date	Nom de l'auteur	Commentaires

Interactions

Type	Libellé	Date de début
WHATS_APP	How are you ?	07/12/2021 12:28:06
WHATS_APP	Ch hi	07/12/2021 12:28:02
WHATS_APP	Hi agent65	07/12/2021 12:27:45

Recherche client

Filtre: Téléphone, email, nom

ID	Prénom	Nom	Adresse	Email	Actions
No Data					

- **Champs personnalisés**
 - **Modification** des données personnalisées du profil d'un **client CI360**
- **Types de dossier**
 - **Création ou modification** de types de dossier de regroupement d'interactions client
- **Dossier client**
 - **Consultation** des dossiers d'interactions client (id numérique du client / type de dossiers / statut / propriétaire / etc.)
 - **Modification** / Choix du statut du dossier (Ouvert VS Fermé)
- **Accès à CI360**
 - **Recherche** d'un profil client (nom / email / numéro de téléphone / etc.)
 - **Consultation** de son profil et de l'historique de ses interactions
 - **Ajout / Suppression** d'un client

CI360 Agent

Le CRM d'Odigo

Remontée de fiches :

1

Qui est le client ?

- ID
- Date de naissance
- Adresse
- Email

2

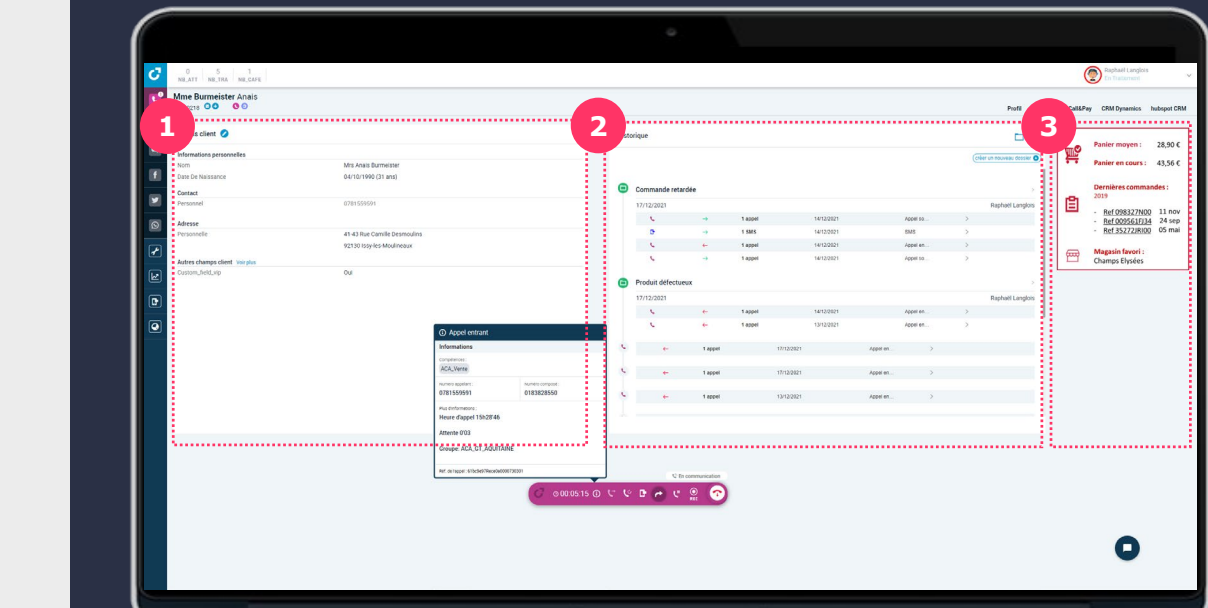
Qu'a fait le client ?

- Historique des interactions
- Groupement des interactions
- Ajout de commentaires












3

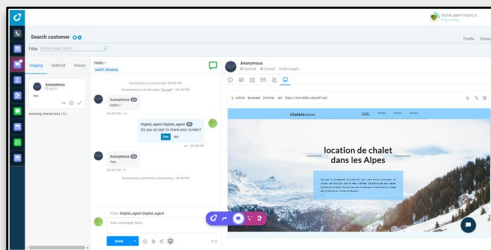
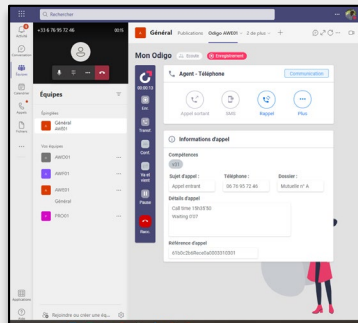
Qui est le client dans l'entreprise ?

- **Widgets contextuels** remontant des informations d'outils métiers (**ERP, CRM, BPM, etc.**)
- **Meilleure connaissance du client** (profil, facture, consommation, score de satisfaction, etc.)



Délégation de routage, MS TEAMS, Co-browsing

Canal	Nom
	Voix
	ACA_Mail
	Digital-1
	Digital-2
	Digital-3
	Digital-4
	Digital-5
	Digital-6
	Digital-7
	Digital-8
	Digital-9



▪ Délégation de routage

- Possibilité d'intégrer jusqu'à **10 canaux externes**
- Disponibilité avec **une API**
- Uniquement sur la console (Iframe)

▪ Odigo pour MS Teams














▪ Gestion des appels

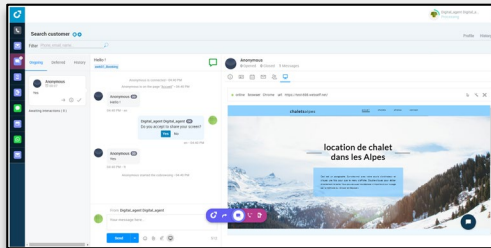
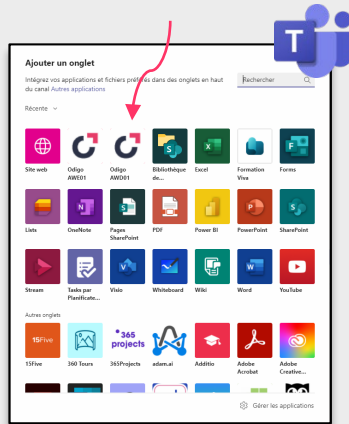
- ✓ Appel entrant/sortant (transfert supervisé, semi-supervisé, aveugle)
- ✓ Envoi de SMS
- ✓ Rappel
- ✓ Enregistrement
- Synchronisation du statut agent

▪ Co-browsing

- Lancement en 1 clic
- Compatibilité avec tous les navigateurs
- Prise de contrôle du curseur + option de surlignage
- Confidentialité assurée de certains champs (masque des zones CSS)

L'implémentation

Canal	Nom
	Voix
	ACA_Mail
	Digital-1
	Digital-2
	Digital-3
	Digital-4
	Digital-5
	Digital-6
	Digital-7
	Digital-8
	Digital-9



- **Délégation de routage**
 - Disponibilité avec une **API**
 - Configuration du routage depuis l'Administration
- **Odigo pour MS Teams**
 - Ajout de l'environnement Odigo directement dans votre outil MS Teams
- **Co-browsing**
 - Aucune installation requise
 - Paramétrage à activer du côté du partenaire digital

CONCLUSION

J1



Synthèse de la J1

En résumé...

The screenshot displays several key components of the Odigo interface:

- Top Bar:** Shows communication status (0, 1, 3) and channel names (NB_LATT, NB_CAFE, NB_TRA).
- Agent Profile:** Displays 'Mon Odigo' for 'Eric Cassel' with a 'modifier mon profil' button.
- Mes Paramètres / Mes Compétences:** Includes 'Profile Type' (ACA_AMB_Console_Digital) and 'Phone Type'.
- Traitées Table:** A table showing processed counts for different channels:

Channel	Traitées
Twitter	16
Phone	74
Facebook	3
WhatsApp	48
Total	74
- FILE D'ATTENTE:** Configuration for queue settings:
 - Taille de la file: 200
 - Timeout sur le dernier agent: 0 Jours, 2 Heures, 0 Minutes
 - Timeout sur les derniers agents: 0 Jours, 3 Heures, 0 Minutes
 - Timeout sur le groupe de trafic: 1 Jours, 0 Heures, 0 Minutes
- Mme Burmeister Anaïs:** Client details including:
 - Informations personnelles: Mlle Anaïs Burmeister, 04/10/1990 (31 ans)
 - Contact: Personnel, 0781559591
 - Adresse: Personnelle, 41-43 Rue Camille Desmoulins, 92130 Issy-les-Moulineaux
 - Autres champs client: Custom_Mail_vip: Oui

- **De nouvelles interfaces Ambassadeur**
 - Un bandeau toujours intuitif
 - Une console pour la gestion des canaux voix et/ou digitaux
- **Une Supervision qui fait dans le détail**
 - Gestion omnicanale des équipes et des flux
- **Une Administration dans l'air du temps**
 - Digital imbriqué dans la configuration
- **CI360**
 - Accès possible à l'historique d'un dossier client
 - Gestion des profils clients pour les administrateurs

INTRODUCTION

J2



Programme du 07 Janvier 2022



Alexandre
PREVOST



Najate
SAFIR



Anaïs
BURMEISTER

Accueil	Alexandre PREVOST	09h30
Campagnes d'Appels Sortants	Najate SAFIR	09h40
Routage contextuel	Anaïs BURMEISTER	11h30
Fin du Webcast		12h30

Odigo Pink Soda – Nouvelles campagnes d'appels sortants

Nouvelle configuration

- + intuitive
- + didactique

Monitoring

- Nouveaux reporting
➔ *Performances*



Fondamentaux

- Prévisualisation
- Progressif

Paramétrage simplifié et évolutif

- Campagnes modifiables
- 0 compétences de campagne ➔ Affectation aux agents simplifiée

Campagnes d'appels sortants

Configuration simplifiée & intuitive

odigo

SUPERVISION STATISTIQUES CONFIGURATION

Paramètres généraux

Nom de la campagne

Groupe de campagnes

Statut de la campagne

Description (Optionnel)

Priorité des contacts de la campagne

Définir la priorité des contacts de la campagne. 100 est la priorité la plus haute, 1 la plus basse.

Délai d'attente des appels programmés

Définir le délai d'attente avant la distribution de l'appel à l'ensemble des agents et agents non qualifiés.

Référentiel de campagne d'appels sortants: créer un groupe de campagnes

Groupe de campagnes

* Nom du groupe de campagnes

Entrez le texte

Description du groupe de campagnes 512 caractères restants

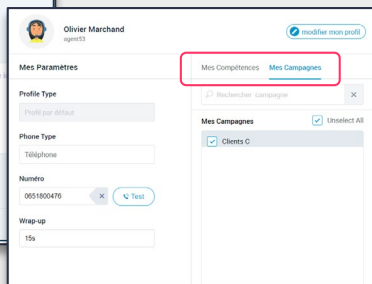
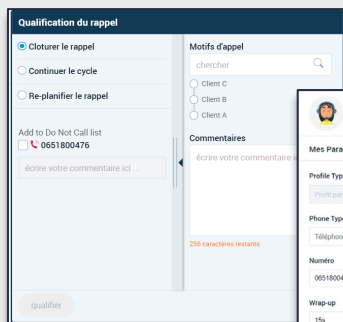
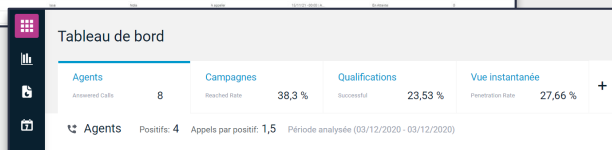
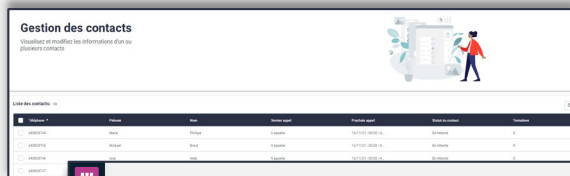
Entrez le texte

NOUVELLE CONFIGURATION

- **Configurez vos campagnes ...** des paramètres généraux à la distribution
- **Optimisez les objets d'une campagne :** Rappels/calendriers/motifs
- **Priorisez vos campagnes** les unes par rapport aux autres
- **Editez en masse vos contacts** en adaptant vos stratégies de rappel
- **Affectez vos ambassadeurs** quels que soient leurs services / compétences
- **Créez vos règles d'exclusion et d'inclusion :** Contacts prioritaires
- **Configurez votre stratégie de rappel :** Simple ou avancée
- **Gérez vos blacklists de numéros**
- **Affectez vos campagnes** à des groupes de campagnes / secteurs / équipes

Campagnes d'appels sortants

Performance de vos campagnes & expérience de vos ambassadeurs



NOUVEAU REPORTING

- **Monitorisez et analysez vos campagnes** : 4 vues disponibles : Agents / Historique / Qualification / Instantanée
- **Analysez la performance**
- **Recevez par mail vos rapports de campagnes**

L'AGENT

- **Informez l'agent** : Onglet « **Mes campagnes** » de la console
- **Donnez de la visibilité** : Informations contacts de la console
- **Codifiez ses interactions** : Informations du traitement des appels

Règles de routage contextuel

RÈGLES MÉTIER

Règles métier

Calendriers

Analyse de règles

- **Enrichissez votre qualification pour plus d'efficacité** avec des données métiers et contextuelles
 - **Origine / Contexte** de l'interaction client
 - **Profil client** : connaissance client, âge, typologie, données CRM
 - **Historique / Parcours client** : historique des interactions, événements, etc.
- **Définissez la meilleure stratégie pour**
 - **Orienter** vers le Self-service
 - **Transférer** vers vos meilleurs agents / compétences
 - **Proposer** un Callback
 - **Accueillir** un client VIP
- **Devenez autonome dans la gestion de vos règles**
 - **Interface** dédiée pour **configurer vos règles**
 - **Règles de métier** en fonction de vos calendriers
- **Simulez, observez, analysez**
 - **Tester** vos nouvelles règles avant tout lancement en production
 - **Contrôler** en temps réel et analysez l'impact

CONCLUSION

J2



Synthèse de la J2

En résumé...

Actives	Cloturées	Brouillons	Trier par Date de début	
ACA fidélisation ID de la campagne: 114 Priorité contact par défaut: 1 Planifiée du: 2 déc., 2021	1 Agents assignés	17 Contacts restants	Pause	Modifier
ACA VENTE Produit ID de la campagne: 111 Priorité contact par défaut: 1 Planifiée du: 2 déc., 2021 à 3 déc., 2021	5 Agents assignés	11 Contacts restants	Pause	Modifier
TBE_Relance	4	2	0/1 (objectif(s) atteint(s))	Plus

Règles métier & Analyses de règles

Avec les règles métier, vous pouvez changer votre stratégie de routage sans modifier votre SVI.

[Créer une nouvelle règle métier](#)

Tout (45) Brouillon (27) Soumis (3) Validé (1)

Nom	Description	Statut	Intention	Compliance
28 SNCF FID		Active	int_conseiller	07_WCB
Presales_Spain_EA	Presales_Spain_Estado	Active	int_conseiller	Vous 19
TEST CE	TEST CE	Active	int_conseiller	
VIP Black card		Active	int_conseiller	

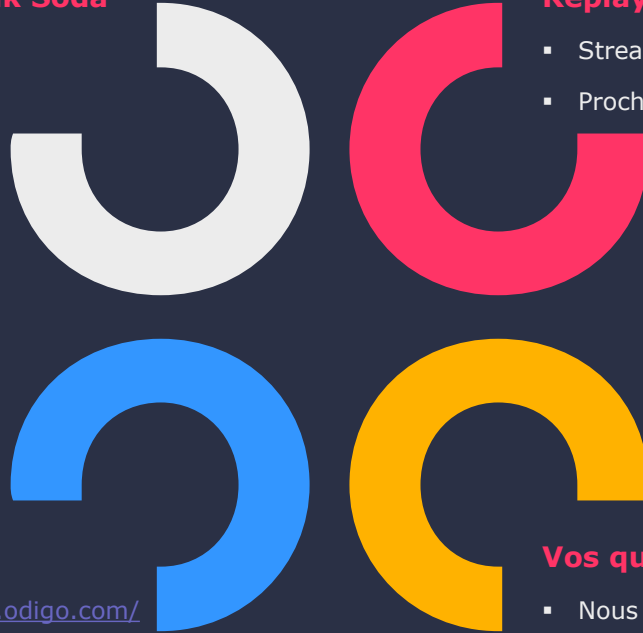
- **Des campagnes d'appels sortants à plus large diffusion**
 - Edition en masse des contacts
 - Monitoring de vos campagnes grâce à vos tableaux de bord
 - Configuration simplifiée
- **Routage contextuel**
 - Une qualification plus performante
 - Choix d'une stratégie adaptée
 - Gestion de vos règles en autonomie

Et après ce Webcast ?



Disponibilité de l'environnement Pink Soda

- 1er jour de votre UAT



Replay accessible dès la semaine prochaine

- Stream par thématique
- Prochain Webcast les 8 & 9 février prochain

Vous avez des questions ?

- OdigoHelpCenter : <https://odigohelpcenter.odigo.com/>
- Contactez :
 - Chef de projet migration
 - SDM

Vos questions posées durant le Webcast

- Nous revenons vers vous avec les réponses attendues

Et pour nos prochaines releases ?



Une évolution permanente

Amélioration continue avec de nouvelles fonctionnalités lors de nos releases tous les 6 mois

Tableau de bord personnalisable et interactif, en parallèle de la supervision classique

Une nouvelle Supervision



Des KPIs pour les Statistiques

Nouveaux widgets permettant d'afficher les KPIs sur les tableaux de reporting

Option facultative pour définir des objectifs de campagne, mettre en pause cette dernière s'ils ont été atteints

Objectifs de Campagnes d'appels sortants



Et plus encore...

Documentation en ligne de l'OdigoHelpCenter

Accès depuis l'URL <https://odigohelpcenter.odigo.com>

Se connecter à Odigo Help Center 2

E-mail

Mot de passe

Connexion

[Je suis un agent](#)
[Mot de passe oublié](#)

Nouveau sur Odigo Help Center 2 ? **Inscription**

Nous avez-vous envoyé un e-mail ? [Obtenir un mot de passe](#)

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe.



S'inscrire à Odigo Help Center 2

Remplissez ce formulaire et nous vous enverrons un e-mail de bienvenue qui vous permettra de vérifier votre adresse e-mail et de vous connecter.

Nom complet *

Adresse e-mail *

Inscription

[Annuler](#)



The homepage features a teal header with the Odigo logo, 'Releases Notes', a search icon, 'Français', and a user profile 'Hélène MALABODA'. The main content area has a search bar with the text 'Comment puis-je vous aider ?' and a red 'Recherche' button. Below the search bar are three white cards: 'Versions' with a server rack icon, 'FAQ' with a question mark icon, and 'Communauté' with a group of people icon.

Merci à tous, et à très vite !

