

# Odigo for Salesforce : une solution de pointe pour donner de la voix à votre CRM

## Tirez profit de l'expérience CCaaS d'Odigo à travers votre CRM Salesforce

Tirez le meilleur parti d'un partenariat construit depuis 2013 entre deux leaders du marché du cloud. Les connecteurs CTI et Service Cloud Voice d'Odigo s'intègrent parfaitement, car ils ont été développés directement dans la solution de gestion de la relation client (CRM) de Salesforce. Exploitez vos données CRM dans le but de valoriser chaque relation client grâce aux nombreuses fonctionnalités des puissants outils d'entreprise Odigo.

## Cultivez la communication à chaque étape du parcours client

La gestion des appels entrants et sortants permet à vos conseillers d'être réactifs, voire proactifs, en leur faisant gagner du temps et anticiper les problèmes avant même qu'ils ne se produisent.

Des fonctionnalités omnicanales avancées, comme le callbot, le SMS, le rappel ou le call-and-pay, offrent aux clients la possibilité d'interagir avec vos équipes facilement et en toute confiance.

## Gagnez en satisfaction grâce à des agents augmentés

Service Cloud Voice fournit des retranscriptions en temps réel, afin qu'Enstein, l'intelligence artificielle de Salesforce, soit en mesure de proposer des suggestions pour l'étape suivante. La possibilité de pouvoir activer ou désactiver ces fonctionnalités, ainsi que l'efficacité de tous ces outils réunis dans une interface intuitive, permet aux conseillers de se consacrer pleinement à la satisfaction des clients plutôt que de devoir passer d'un écran à l'autre.

Le routage intelligent et la visibilité en temps réel de l'historique client omnicanal maximisent les perspectives de résolution au premier appel, en faisant correspondre le cas client et le contexte avec les compétences les plus adéquates des conseillers.

## Exploitez vos données pour améliorer vos performances

Des statistiques omnicanales en temps réel, avec une visualisation par conseiller et par canal, vous permettent d'optimiser l'expérience de vos clients en développant des stratégies basées sur vos données.

Grâce aux possibilités de supervision depuis n'importe où et en temps réel, le suivi et les enregistrements se transforment en opportunités de coaching pour vos équipes.





## 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](http://www.odigo.com/fr)

Contactez-nous : [contact.odigo.fr@odigo.com](mailto: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

## Une communication efficace et en temps réel répond aux attentes de vos clients et renforce votre relation avec eux

Odigo ajoute le canal voix, et des outils, à Salesforce afin d'optimiser l'expérience client tout au long du parcours.

### Donnez de l'importance à vos conversations

Gestion des appels entrants et sortants, serveurs vocaux interactifs (SVI), rappels et enregistrements.

### Établissez des relations clients personnalisées

Points de contact omnicanaux et nombreuses règles de routage et de distribution.

### Guidez et automatisez l'ensemble du parcours client grâce à l'intelligence artificielle conversationnelle

La compréhension du langage naturel (NLU) et le traitement du langage naturel (NLP) enrichissent l'automatisation intelligente et innovante d'Odigo, ainsi que les recommandations faites aux conseillers sur la meilleure action à entreprendre, grâce aux retranscriptions en temps réel.

### Un design simple et accessible

L'intégration native du connecteur Odigo permet de disposer d'une console unifiée qui a été développée en tenant compte des besoins spécifiques des utilisateurs de Salesforce.

### Bénéficiez de plus de 70 fonctionnalités prêtes à l'emploi

