

Odigo pour CRM Pega : Améliorer la qualité de l'expérience client sur tous les canaux

Depuis 1983, Pega fournit aux entreprises une plateforme évolutive qui leur permet de mieux s'adapter aux changements de leur secteur d'activité. Les grandes entreprises peuvent désormais ajouter au CRM de Pega les solutions d'Odigo liées à la gestion des appels, issues de plus de 35 ans d'expertise de l'entreprise dans ce domaine. Elles peuvent ainsi mettre en place des processus automatisés, plus précis et efficaces, en intégrant les interactions d'Odigo aux applications de gestion des cas et de prise de décision en temps réel de Pega grâce au connecteur Open CTI d'Odigo pour Pega.

En tant que fournisseur de solutions de Contact Center as a Service (CCaaS), Odigo s'engage à offrir une technologie ouverte et évolutive. En profitant du connecteur Open CTI d'Odigo pour Pega, les entreprises peuvent étendre leurs fonctionnalités tout en respectant l'engagement de Pega à réduire la complexité des processus métier. Les informations provenant du CTI d'Odigo passent par une qualification fine du langage naturel et un routage avancé. Elles sont ensuite traitées par Pega Call, qui collecte les interactions dans un système de gestion des processus et les fait apparaître dans une fenêtre spécifique dans l'interface de Pega.

Améliorez votre CRM Pega en lui ajoutant les fonctionnalités de la solution d'Odigo

- **Intégrez la voix aux autres canaux dans l'interface Pega**
Les interactions sont simplifiées.
- **Impliquez les conseillers et améliorez les résultats**
Les solutions intuitives d'Odigo sont intégrées à l'interface et aux processus de Pega.
- **Répondez plus rapidement aux demandes des clients**
Vue à 360° du profil client et qualification affinée des appels grâce à l'expertise d'Odigo en matière de langage naturel.
- **Exploitez les connaissances existantes**
Règles avancées de routage et de distribution des interactions en fonction de la disponibilité et des compétences des agents.
- **Gérez les appels de bout en bout**
Appels entrants, appels sortants, rappels, cliquer pour appeler et toutes les fonctions de mise en attente, de reprise et de transfert d'appels.
- **Optimisez vos futures stratégies**
Enrichissement des données statistiques et amélioration du suivi grâce aux informations récoltées pendant l'appel.





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.

Visitanos en:
www.odigo.com/fr

Contáctanos:
contact.odigo.fr@odigo.com



Odigo



Odigo



@odigo



@odigo_tm

Ce document contient des informations privilégiées ou confidentielles et est la propriété d'Odigo.
Copyright © 2023 Odigo. Tous droits réservés.

Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology

Des centres de contacts plus efficaces

Des clients plus satisfaits

Répondez plus rapidement aux demandes de vos clients : diminuez le temps d'appel moyen et augmentez le taux de résolution au premier contact en mettant les clients en relation avec le meilleur conseiller qui pourra apporter les meilleures réponses grâce à un routage intelligent.

Mettez à leur disposition tous les canaux de communication pour un parcours client optimisé : le canal voix est intégré à la console Pega et vous pouvez orchestrer les interactions au travers des différents canaux.

Offrez un service sûr et personnalisé : l'accès aux informations du CRM et le respect des exigences de Pega en matière de sécurité offrent aux clients un service sur mesure et une tranquillité d'esprit.

Des conseillers mieux épaulés

Facilitez le travail de vos agents : les informations provenant du CTI d'Odigo sont traitées par Pega Call, et apparaissent dans des fenêtres spécifiques dans l'interface de Pega.

Mettez à leur disposition des outils Intégrés et intuitifs : les agents profitent de fonctionnalités supplémentaires dans leur interface habituelle pour plus d'autonomie et de simplicité.

Développer leurs compétences : les enregistrements et les écoutes des appels permettent aux conseillers de s'améliorer et de relever de nouveaux défis.

Une gestion de la relation client optimisée

Gérez vos centres de contacts plus efficacement : l'historique complet des interactions permet de fournir un service plus précis et personnalisé.

Élaborez vos futures stratégies : la visualisation des indicateurs clés de performance en temps réel et les fonctions d'enregistrement permettent aux superviseurs d'analyser les processus et de concevoir de nouvelles stratégies basées sur ces données.

Apportez toujours plus de valeur à vos clients et à votre organisation : l'historique des échanges avec le client et les processus établis peuvent vous permettre d'identifier des opportunités de ventes supplémentaires et de proactivement mettre en place des actions préventives.

