



Accueil Omnicanal

Les points de contact évoluent constamment, tout comme les attentes des clients.

Comment unifier l'accueil de vos points d'entrée et répondre à la demande de personnalisation exprimée par les clients ?



L'accueil téléphonique est le point d'entrée principal de la relation client. Mais **site web** et **application mobile** sont essentiels pour maintenir le lien entre clients et entreprises.



Odigo vous accompagne dans la mise en place d'un **portail d'accueil omnicanal** efficace tout en brisant les silos entre les canaux web/mobile et le serveur vocal, offrant ainsi une **expérience client fluide et cohérente**.

📍 Accueil Omnicanal

- Information centralisée sur les files d'attente (temps / compétence)
- Qualification avec IA : motif & contexte
- Stratégies métiers :
 - › Rebond d'un canal vers un autre
 - › Rappel client
 - › Self-service vocal ou web
 - › Segmentation / Contextualisation via couplage CRM / IT

⚙️ Services Unifiés

- Routage contextuel pour une meilleure personnalisation
- Supervision / Statistiques
- Console Agent

Bénéfices clés du portail vocal omnicanal :

Pour l'entreprise :

- Diminution des coûts de traitement
- Amélioration du taux de résolution au premier contact (FCR)
- Une image de marque unifiée sur tous les points d'entrée

Pour les conseillers :

- Une vision unifiée de toutes les interactions des clients avec la marque
- Une baisse des transferts

Pour les clients :

- Des parcours clients personnalisés notamment grâce au choix du canal
- Une expérience continue vocal et web/mobile



Callbots

Optimisez vos parcours vocaux



SVI Visuel

Digitalisez les appels



WebCallBack

Déployez des parcours Web to Call



Formulaires Web

Gérez les demandes clients

Découvrez dès à présent nos solutions :



Callbots :

Donnez un nouveau souffle à votre accueil en optimisant vos parcours vocaux

Odigo propose une solution SVI et Virtual Agent tout-en-un permettant :

- Une navigation personnalisée à vos enjeux métiers
- Une qualification précise pour un routage optimal grâce à la puissance de l'IA
- Une supervision en temps réel et en différé pour mieux analyser les abandons, les nouveaux motifs, la performance des moteurs de compréhension du langage (NLU)
- Un passage sans couture vers un conseiller si besoin

Bénéfices :

- Baisse des transferts entre agents grâce à la qualité de la qualification
- Segmentation des parcours clients par un couplage avec le SI
- Callbot évolutif qui s'adapte dynamiquement aux nouveaux motifs clients



Le SVI Visuel :

Digitalisez votre traitement téléphonique

Odigo propose une solution intégrée de SVI Visuel permettant de prendre en compte les canaux Web et mobile dans les parcours d'accueil client :

- Proposer un parcours digital pour certains motifs ou contexte d'appels
- Enrichir les canaux Web et mobile en proposant pour certains motifs des escalades vers un conseiller

Bénéfices :

- Réduction des interactions à faible valeur traitées par les conseillers
- Meilleure satisfaction client grâce au gain de temps et au choix du canal
- Des conseillers concentrés sur des demandes complexes



WebCallBack :

Déployez des parcours web to call pour plus de proactivité

Pour fluidifier le parcours client et réduire l'attente, Odigo intègre :

- Des propositions de rappel depuis vos points d'accueil – SVI, Web, Mobile
- Des propositions sous forme de rendez-vous

La solution Odigo s'adapte à chaque besoin d'entreprise en proposant des calendriers de présence sur le site web et de pages de rappel.

Bénéfices :

- Augmentation du potentiel de vente et des leads avec le WebCallback
- Proactivité et personnalisation grâce aux rendez-vous
- Gestion optimisée de l'attente grâce au callback



Formulaires web de contact :

Optimisez le traitement des demandes

Grâce à son moteur de routage unifié et à la fonctionnalité de délégation de routage, Odigo prend en charge, route et distribue les formulaires Web vers les agents compétents en utilisant les mêmes mécanismes que pour les interactions vocales et digitales.

Les traitements des formulaires Web sont supervisés en temps réel grâce à l'interface unique de supervision, ce qui assure un pilotage des niveaux de service délivré (SLA).

Bénéfices :

- Self-service facile d'accès et 24/7 pour les clients
- Optimisation des traitements par les conseillers grâce à la console unifiée
- Meilleur suivi des SLAs pour garantir la satisfaction client



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

Contactez-nous :
contact.odigo.fr@odigo.com



**Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology**

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

