

# Odigo für Pega CRM: Gestaltung und Vermittlung von CX-Diensten über alle Kanäle hinweg

Seit 1983 bietet Pega skalierbare, einfach zu codierende Plattformen, die Unternehmen dabei helfen, mit den Veränderungen in ihrer Branche Schritt zu halten. Der Sprachkanal bleibt ein wichtiger Bestandteil dieser Entwicklungen. Ergänzen Sie Pegas CRM-Lösung mit Odigos 35-jähriger Erfahrung in der Voice-Technologie. Das erweiterte Call Management kann in automatisierte Workflows integriert werden, einschließlich der Integration von Odigo OpenCTI für Pega-Ereignisse in das Case Management und die Apps für die Entscheidungsfindung in Echtzeit von Pega. Hieraus ergeben sich für Großunternehmen zahlreiche Vorteile dank erhöhter Trefferquote und Effizienz.

Als Contact Center as a Service (CCaaS) Anbieter setzt Odigo auf Skalierbarkeit und Offenheit. Die Nutzung der robusten Funktionen von Odigo für Pega OpenCTI über die Pega-Plattform ermöglicht es Unternehmen, die Funktionalität zu erhöhen und gleichzeitig die von Pega angestrebte geringe Komplexität des Unternehmens beizubehalten. Die CTI-Ereignisse von Odigo durchlaufen eine verfeinerte Qualifizierung in natürlicher Sprache und ein erweitertes Routing, bevor sie von Pega Call verarbeitet werden. Anschließend werden die Interaktionen in einem Workflow erfasst und innerhalb der Pega-Oberfläche angezeigt.

## Erweitern Sie das CRM von Pega mit den Odigo-Funktionen für CX

- **Reibungslose Kommunikation**  
Integrieren Sie Sprache mit anderen Kanälen im Pega-System.
- **Bindung von Agenten und Erhöhung derer Effizienz**  
Intuitive Tools, die nahtlos in Pegas Benutzeroberfläche und Arbeitsabläufe integriert sind.
- **Schnellere Problemlösung**  
Umfassende Kontaktübersicht und verfeinerte Qualifikationsdetails dank der Expertise in natürlicher Sprache.
- **Nutzung des verfügbaren Know-hows**  
Erweiterte Routing- und Verteilungsregeln begleitet von Status- und Kompetenzmanagement
- **Umfassendes Anrufmanagement**  
Ein- und ausgehende Anrufe, Rückrufsupport und Click-to-Call sowie Halte-, Wiederaufnahme- und Umleitungsfunktionen.
- **Entwicklung von Zukunftsstrategien**  
Anreicherung der Statistik und vereinfachte Nachverfolgung dank Daten über die Sprachinteraktion.





## Über Odigo

Odigo stellt Contact Center as a Service (CCaaS)-Lösungen bereit, die die Kommunikation zwischen Unternehmen und Menschen vereinfachen - dank einer globalen Omnichannel-Management-Lösung. Unser innovativer, auf Empathie und Technologie basierender Ansatz ermöglicht es Marken, durch menschliche Interaktionen mit Kunden zu kommunizieren und zugleich das volle Potenzial digitaler Möglichkeiten auszuschöpfen. Als Pionier auf dem Markt für Customer Experience (CX) erfüllt das Unternehmen die Anforderungen von mehr als 250 großen Unternehmenskunden in über 100 Ländern.

Besuchen Sie uns:  
[www.odigo.com/de](http://www.odigo.com/de)

Kontaktieren Sie uns:  
[contact.de@odigo.com](mailto:contact.de@odigo.com)



Odigo



Odigo



@odigo



@odigo\_tm

Dieses Dokument enthält Informationen, die geschützt oder vertraulich sein können, und ist geistiges Eigentum von Odigo. Copyright © 2023 Odigo. Alle Rechte vorbehalten.

Customer experience  
inspired by empathy,  
driven by technology

# Einfach zu verwaltendes Contact Center bedeutet Teamarbeit

## Höhere Kundenzufriedenheit

**Direkter Übergang zur Lösungsphase:** Verkürzung der AHT und Erhöhung der FCR durch intelligentes Routing, welches die Kunden mit dem richtigen Agenten und den passenden Problemlösungen zusammenbringt.

**Effiziente Customer Journey über alle Kanäle hinweg:** Nahtlose Integration des Voice-Kanals in die Pega-Konsole sowie präzise Abstimmung der Kommunikationsprozesse.

**Sicherer und benutzerdefinierter Service:** Die Detailansicht im CRM und die Erfüllung von Pegas Sicherheitsanforderungen bieten einen maßgeschneiderten Service ohne die IT-Compliance aus dem Fokus zu verlieren.

## Effizientere Arbeitsabläufe für Agenten

**Agile Entscheidungsfindung der Agenten:** Odigos CTI-Ereignisse werden von Pega Call verwaltet und öffnen somit Pop-up-Fenster in der Pega-Anwendung.

**Integriert und intuitiv:** Zugriff auf zusätzliche Funktionen über eine zentrale Benutzeroberfläche unterstützen die Agenten und sorgen für einfache Arbeitsabläufe.

**Ständige Weiterentwicklung:** Recording, Call Listening und Kompetenzmanagement helfen den Agenten sich zu entwickeln und aus neuen Herausforderungen zu lernen.

## Optimierte Prozess

**Präzise und effektiv interagieren:** Komplette Kundenhistorie unterstützt passende und individuelle Interaktion, die es den Agenten ermöglicht, noch effizienter zu arbeiten.

**Entwicklung künftiger Strategien:** Durch die Visualisierung von KPIs in Echtzeit und Recording-Funktionen können Supervisoren Prozesse kritisch hinterfragen und neue Strategien auf Basis der Daten entwickeln.

**Mehrwert schaffen:** Umfangreiche Datenhistorie und detaillierte Arbeitsabläufe helfen bei der Identifizierung von Cross und Up-Selling-Möglichkeiten und ermöglichen eine proaktive Problemlösung.

