

Odigo para SF: una solución líder para dar voz al CRM

Beneficiarse de la experiencia CCaaS de Odigo a través del CRM de Salesforce

Obtener el máximo partido de una relación, construida desde 2013, entre dos líderes del mercado de soluciones en la nube. Los conectores de Odigo (Open Computer Telephony Integration (CTI) y Service Cloud Voice) se integran a la perfección porque son codificados directamente en el CRM de Salesforce (sistema de relaciones con los clientes) por parte de los desarrolladores de Odigo. Aporta valor añadido a cada relación con el cliente, gracias a la información del CRM combinada con las funcionalidades de las poderosas herramientas empresariales de Odigo.

Cultivar la comunicación en cada etapa del recorrido del cliente

La gestión de llamadas entrantes y salientes permite a los agentes ser receptivos e incluso proactivos, lo que ahorra tiempo y evita los puntos de dolor de los clientes antes de que ocurran.

Las características omnicanal avanzadas como callbot, SMS, callback, call-and-pay, brindan a los clientes la flexibilidad de interactuar con sus servicios con confianza y comodidad.

Obtener una mayor satisfacción con los agentes aumentados

Service Cloud Voice proporciona transcripciones en tiempo real para que la Inteligencia Artificial de Einstein pueda hacer sugerencias sobre el siguiente paso. La flexibilidad para activar o desactivar esta funcionalidad y la eficiencia de todas estas herramientas en una interfaz intuitiva, significa que los agentes pueden concentrarse en la satisfacción del cliente sin navegar por diferentes pantallas.

El enrutamiento inteligente y la visibilidad en tiempo real de los historiales omnicanal completos, maximizan la posibilidad de resolución en la primera llamada, al hacer coincidir los clientes y el contexto con el adecuado conjunto de competencias del agente.

Potenciar los datos para mejorar el rendimiento

Las estadísticas omnicanal en tiempo real con una vista por agente y por canal, permiten desarrollar sus experiencias de cliente (CX) con estrategias basadas en datos.

Los equipos se benefician de la supervisión en cualquier lugar y en tiempo real con monitorización y grabación que convierten los conocimientos en oportunidades de entrenamiento.





Acerca de Odigo

Odigo proporciona soluciones de Contact Center as a Service (CCaaS) que facilitan la comunicación entre grandes organizaciones y particulares, gracias a una solución de gestión omnicanal global. Gracias a su enfoque innovador basado en la empatía y tecnología, Odigo permite que las marcas se conecten con el elemento humano crucial de la interacción mientras aprovechan al máximo las posibilidades digitales. Pionera en el mercado de la experiencia del cliente (CX), la empresa satisface las necesidades de más de 250 clientes de grandes empresas en más de 100 países.

Visítanos en:
www.odigo.com/es

Contáctanos:
contacto@odigo.com



Odigo



Odigo



@odigoEs



@odigo_tm

Este documento contiene información que puede ser privilegiada o confidencial y es propiedad de Odigo. Copyright © 2019 Odigo. Todos los derechos reservados.

Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology

La comunicación efectiva en tiempo real cumple con las expectativas del cliente y fortalece las relaciones

Odigo aporta el canal de voz, y las herramientas, a Salesforce para optimizar la CX a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Conseguir que todas las conversaciones cuenten

Gestión de llamadas entrantes y salientes, IVR, devolución de llamadas y grabaciones.

Construir relaciones personalizadas con los clientes a través de la conexión.

Puntos de contacto omnicanal y múltiples reglas de enrutamiento y distribución.

Ayudar y automatizar recorridos completos de clientes con IA conversacional

La comprensión del lenguaje natural (NLU) y el procesamiento del lenguaje natural (NLP) alimentan la innovadora automatización inteligente de Odigo y, gracias a las transcripciones en tiempo real, los agentes también disponen de las recomendaciones de la siguiente mejor acción.

Diseño sencillo y accesible

La integración nativa del conector Odigo significa una consola unificada gracias a su diseño específico teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de Salesforce.

Beneficio de +70 funcionalidades de caja

