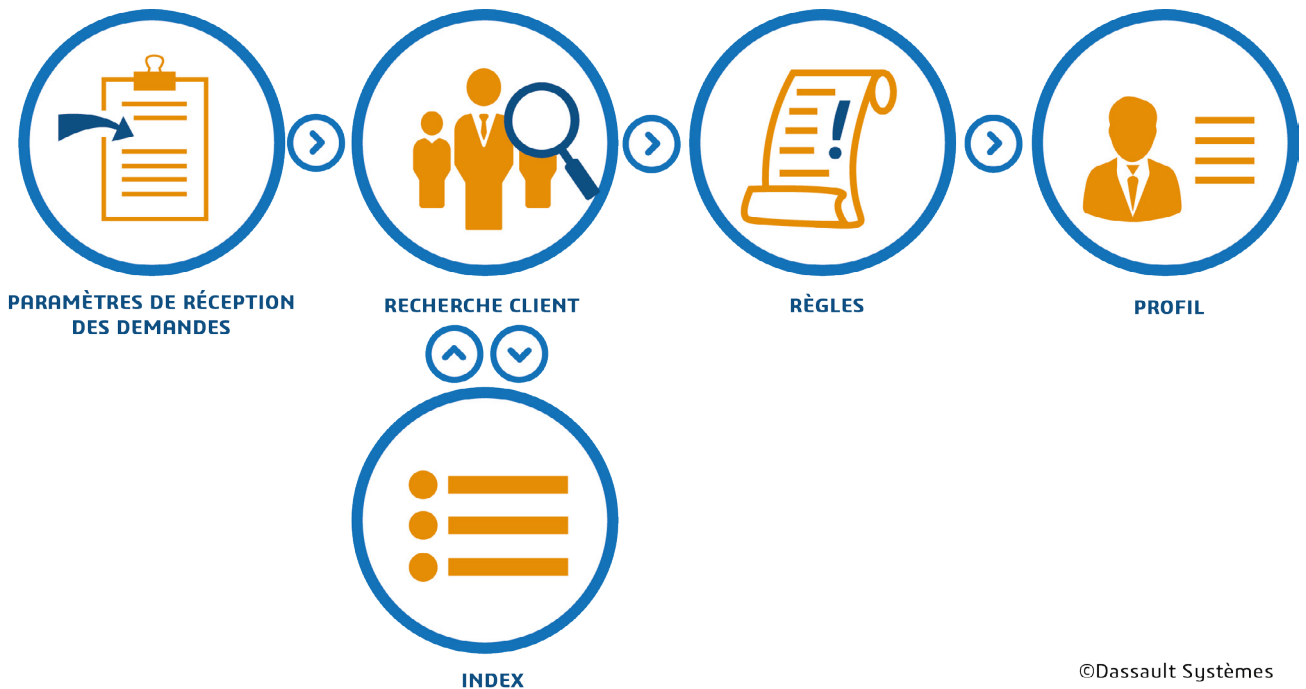




3DEXPERIENCE™

EXALEAD ONECALL

GESTION DES FLUX D'INFORMATION ENTRANTS



©Dassault Systèmes

EN BREF

Lorsqu'une personne a besoin d'assistance et essaie de joindre son service client, EXALEAD OneCall, à l'aide d'un système de routage, permet de pré-qualifier l'interaction. Le parcours client, lié à d'autres informations en possession de la compagnie, est piloté au travers du module Business Recommender d'EXALEAD OneCall. Il a pour but de transmettre certains profils clients à un système de routage ou module IVR en fonction de critères prédéfinis.

COMMENT ÇA MARCHE ?

1. L'interaction client, qu'elle soit téléphonique ou non, passe au travers d'un routeur (Genesys, Cisco ou autres) et interroge EXALEAD OneCall pour analyse.
2. EXALEAD OneCall recherche alors des données cohérentes à exploiter pour alimenter le moteur de règles ou le système de recommandation.
3. Ce module renforce les règles en place et consolide les informations afin de transmettre un profil au système de routage.

4. Plusieurs modules de recommandations peuvent être liés ensemble. Chaque département de l'entreprise peut donc gérer ses propres règles. Le système de routage distribue et partage les différentes demandes.

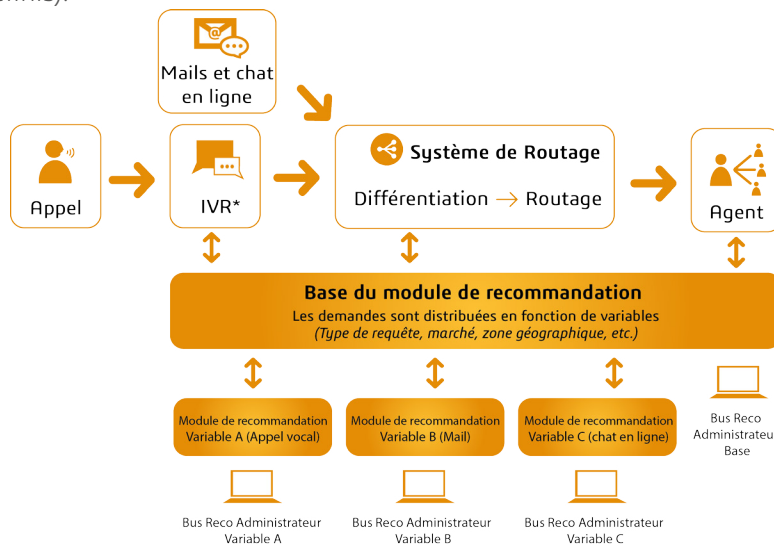
5. Les profils solidifiés sont à nouveau expédiés vers le système de routage qui peut dès lors, grâce aux informations reçues, permettre une interaction plus efficace à moindre coût.

BÉNÉFICES

- Parfaire la satisfaction client grâce à un routage pointu via des appels, mails ou SMS par exemple.
- Réduire le nombre d'appels sur les agents en redirigeant certaines demandes vers un service automatisé.
- Optimiser l'organisation en interne via un système de routage perfectionné.

POUR ALLER PLUS LOIN...

- Un ou plusieurs ensembles de règles de recommandation peuvent être déployés en fonction de l'entreprise. Ils sont liables et modifiables si nécessaire.
- Le niveau de maîtrise de la recommandation est très important. Le module de recommandation permet de gérer l'efficacité du système de routage. EXALEAD OneCall est conçu pour gérer un trafic très important.
- Les algorithmes peuvent être utilisés pour analyser de la donnée riche et volumineuse. Ils rendent possible la détection d'un changement d'attitude du client et ainsi la redéfinition éventuelle de son parcours.
- Une interface est disponible pour gérer les règles de différenciation.
- La gestion du Business Recommender est autorisée (à 360°, en fonction des critères définis).



* Interactive Voice Response

©Dassault Systèmes

Notre plate-forme 3DEXPERIENCE® supporte, par la puissance de nos marques, 12 industries à travers un riche portefeuille de Solutions Industrielles.

Dassault Systèmes, « The 3DEXPERIENCE® Company », offre aux entreprises et aux particuliers les univers virtuels nécessaires à la conception d'innovations durables. Ses solutions leaders sur le marché transforment pour ses clients, la conception, la fabrication et la maintenance de leurs produits. Les solutions collaboratives de Dassault Systèmes permettent de promouvoir l'innovation sociale et offrent de nouvelles possibilités d'améliorer le monde réel grâce aux univers virtuels. Avec des ventes dans plus de 140 pays, le Groupe apporte de la valeur à plus de 210 000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d'informations : www.3ds.com.

