



3DEXPERIENCE™

# EXALEAD ONECALL

## COLLABORATION



### EN BREF

EXALEAD OneCall agrège en une seule et unique interface toutes les données issues de votre CRM, de vos systèmes internes et des données Web, et les restitue simplement et en temps réel aux collaborateurs. C'est une véritable application d'engagement client conçue pour aider les entreprises à relever les défis marketing et commerciaux actuels.

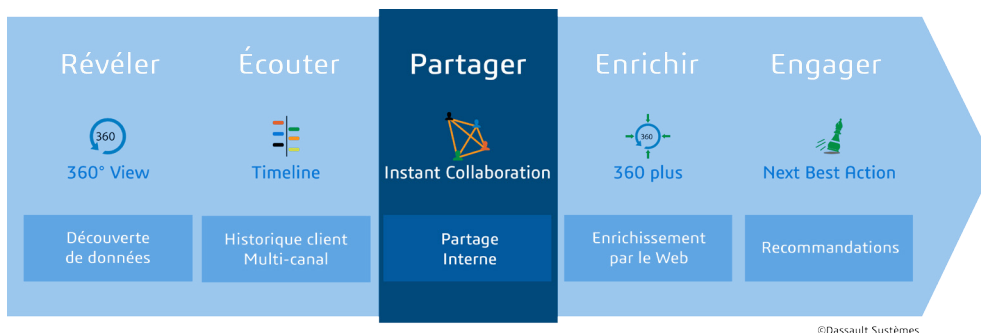
Un des axes d'innovation de OneCall est la collaboration en entreprise et sa simplification. Grâce à ses capacités à manipuler les données "brutes", la solution permet de visualiser tous les événements en lien avec ce que les collaborateurs veulent "suivre" et de pousser toutes les informations à partager. Le collaborateur suit ce qu'il veut et partage ce qu'il souhaite partager. OneCall trouve et relie l'information pertinente à chaque employé en fonction de ses préférences. OneCall indexe l'information que chaque employé souhaite partager. Le client lui-même peut collaborer avec l'entreprise grâce à la solution. Enfin, des écrans de supervision sont mis à la disposition des managers pour une vue globale.

## UNE COLLABORATION PILOTÉE PAR LES DONNÉES

- EXALEAD OneCall, grâce à son moteur sémantique, analyse la donnée.
- Les événements hétérogènes sont traités pour être disponibles à tout moment. Que ce soit les actions générées par les canaux d'interaction (voix, mail, chat...), les informations produits, les discussions client, les signaux faibles (en provenance de la logistique, des consommations clients).
- Le collaborateur et le client suivent les catégories d'information qui les intéressent (leur produit, leur ville, leurs contacts, des tags).
- Un fil d'actualité d'événements est disponible (mobile ou pc) en fonction des intérêts du lecteur.
- Le collaborateur ou le client peut alors rebondir (poster, faire suivre, commenter).
- Le moteur de règles sémantique intégré à EXALEAD OneCall fait des recommandations en réaction ou proactivement.
- Les algorithmes analysent les échanges pour prévoir ou détecter des comportements.

## BENEFICES POUR L'ENTREPRISE ET SES CLIENTS

- Autorise un échange nouveau en entreprise en priorisant la responsabilité des collaborateurs.
- Améliore la réponse apportée aux clients en fluidifiant et contextualisant les discussions. Meilleure réactivité.
- Augmente la productivité par une rationalisation des échanges.
- Améliore la connaissance clients car chaque échange est indexé. Aucune interaction n'est perdue.
- Augmente l'engagement client en envoyant des recommandations/alertes en fonction des discussions (module Business Recommender et Advanced Analytics - juin 2016).



## 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](http://www.3ds.com).

