



3DEXPERIENCE®

EXALEAD ONECALL

ACCÉDER AUX ATTENTES CLIENTS

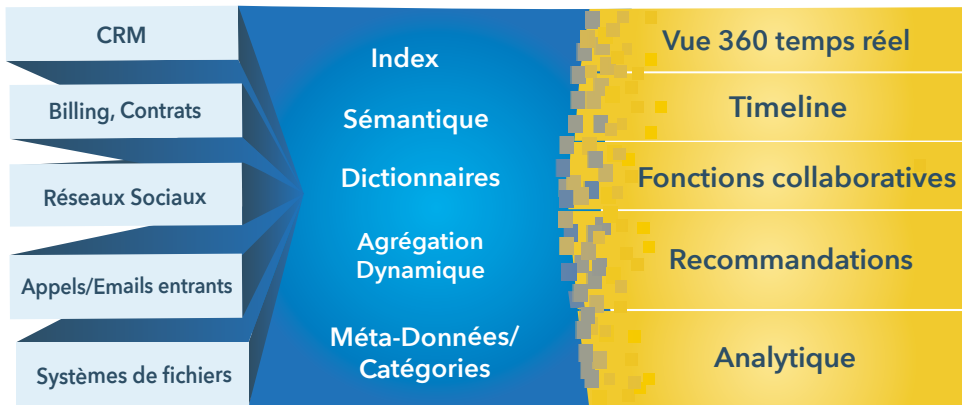


RÉCONCILIER DONNÉES ET LOGICIELS

EXALEAD OneCall est une solution "client 360" servant à collecter, indexer, analyser et exploiter l'information de l'entreprise pour augmenter l'efficacité des collaborateurs, améliorer la satisfaction client et diminuer les coûts opérationnels. Aujourd'hui, les différents logiciels des sociétés sont en silos. Ils contiennent de l'information de valeur mais sont mal connectés. OneCall permet de réconcilier ces systèmes via un index. Il autorise ainsi une vraie vue 360° du parcours client, des recommandations puissantes à tout moment de la chaîne des interactions client mais également une détection de signaux faibles et la prédiction de comportements. **OneCall offre un traitement proactif de la relation client.**

ONECALL EN BREF

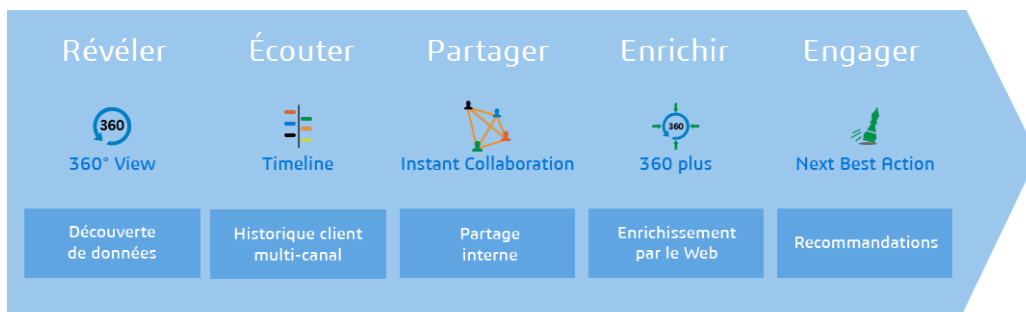
- Le cœur de OneCall est l'ontologie. Ses capacités sémantiques qui créent les liens entre les événements et les données issues des systèmes.
- OneCall indexe le contenu de ces systèmes et le structure. Cette information est alors lisible et compréhensible et exploitable.
- L'interface collaborateur ou client offre une visualisation exhaustive à 360°.
- Les fonctionnalités sémantiques permettent également de suggérer des recommandations, ou de pousser des ordres à des outils de routage.
- OneCall embarque aussi une fonction de collaboration multi-facettes pour faciliter l'interaction entre collaborateurs et avec le client.
- Un traitement algorithmique des données permet de détecter les comportements des clients. Ces informations sont consommables par le moteur de règles.
- OneCall est agnostique et s'installe en quelques semaines.



©Dassault Systèmes

ONECALL AUJOURD'HUI ET DEMAIN

- Permet une vue consolidée, temps réel, pertinente du client au sein de l'entreprise (centres d'appels, boutique, self-service).
- Recommande les meilleures actions, envoie des alertes.
- Optimise le routage des demandes clients.
- Permet une collaboration interne et client par les données.
- Dispose d'algorithmes pour prévoir et détecter des comportements client et ainsi mieux interagir avec eux.



©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 190 000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d'informations : www.3ds.com.

