

EXALEAD ONECALL

TRANSFORMEZ VOTRE INFORMATION
EN SOLUTION PUISSANTE D'ENGAGEMENT CLIENT



EXALEAD ONECALL RELÈVE LE DÉFI !

Notre solution offre à vos collaborateurs en interaction avec vos clients, une vue contextuelle à 360° de la situation de votre interlocuteur, un puissant moteur de recommandation et une couche sociale de collaboration. Ainsi ils bénéficient d'informations leur permettant d'être plus rapides et précis dans leurs discussions quotidiennes, d'interagir efficacement pour améliorer la satisfaction client et développer l'engagement client et donc les ventes.

Une application innovante, intuitive et sociale pour faciliter l'interaction de vos agents avec vos clients.

Les difficultés des agents et conseillers

- Dispersion de l'information dans différents systèmes
- Postes de travail complexes et opaques
- Peu de dialogue entre les différents canaux client
- Difficulté à répondre rapidement, pertinemment, en temps réel
- Surcharge de travail et frustration

Comment mieux engager aujourd'hui ?

- Mieux interagir avec les clients en temps réel et quel que soit le canal de communication
- Améliorer la productivité des employés sans pression excessive
- Limiter l'effort du client pour obtenir une réponse
- Faciliter le cross-sell et l'upsell



Mettre à disposition toute l'information

Faciliter l'échange avec le client

Prendre l'avantage sur la concurrence

LA SOLUTION

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 agents.

C'est une véritable **application d'engagement client** conçue pour aider les entreprises à relever les défis commerciaux actuels.

EXALEAD OneCall s'adresse à toute personne de l'entreprise ayant à répondre et convaincre un client ou prospect.

Conçue pour améliorer la relation avec le client, OneCall permet aux entreprises de renforcer la satisfaction du client et ainsi sa loyauté envers la marque. Ce climat de confiance favorise pleinement la relation commerciale et l'acte d'achat.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

Fonctions de recherche puissantes et vision multicanale

Visualisation instantanée des événements client, tous canaux confondus à partir de données structurées ou non structurées

Timeline

Historique des interactions (contrat, téléphone, email, Web, magasin) avec le client

Fonctions collaboratives

Partage en interne des informations client pour mieux accompagner le parcours client et favoriser la collaboration entre agents

Tableau de bord analytique

Analyse des performances des agents et de l'activité de l'entreprise

Moteur de décision

Recommandations en temps réel des bons messages en fonction de toutes les données indexées

Une solution métier agile et rapide à mettre en oeuvre

EXALEAD OneCall s'appuie sur la technologie d'indexation et d'analyse EXALEAD CloudView™. Elle bénéficie de son agilité idéale pour les environnements IT complexes et les déploiements à grande échelle. OneCall se déploie parallèlement et/ou au-dessus des CRMs existants et se connecte en toute sécurité à toutes les sources de données. En termes de performance, elle traite indifféremment de gros volumes de données hétérogènes.

Révéler



360° View

Découverte de données

Écouter



Timeline

Historique client Multi-canal

Partager



Instant Collaboration

Partage Interne

Enrichir



360 plus

Enrichissement par le Web

Engager



Next Best Action

Recommandations

AVANT



APRÈS



BENEFICES

Pour les centres d'appels, les middle/back offices

- Réduction des coûts (durée moyenne d'appel)
- Augmentation du nombre de cas résolus dès le premier appel (FCR*)
- Plus grande satisfaction des collaborateurs

Pour les points de vente

- Réduction de la durée moyenne d'attente
- Accessibilité instantanée à l'information sur tablette
- Possibilité de faire une proposition immédiate au client

Pour les middle/back offices

- Enfin une connaissance client complète et simple d'accès
- Collaboration accrue avec les front offices
- Suggestion de réponses

Pour le Web

- Rapidité, pertinence et contextualisation des réponses données aux clients
- Rebonds magasins et centres d'appels naturels et sans interruption
- Accès à une information enrichie, contextuelle et à jour

Pour la DSI et la Direction générale

- Intégration multicanale et multi-source
- Non intrusif - Agnostique aux systèmes back office
- Nouvelle expérience utilisateur - Adoption rapide
- Meilleure fidélisation pour un plus grand engagement client

Découvrez par vous-même comment EXALEAD OneCall permet un engagement client plus fort rapidement à partir de vos données d'entreprise dormantes...

- Révéler l'information dormante
- Exploiter ce capital pour décider
- Réduire les coûts
- Augmenter l'engagement client et l'avantage concurrentiel

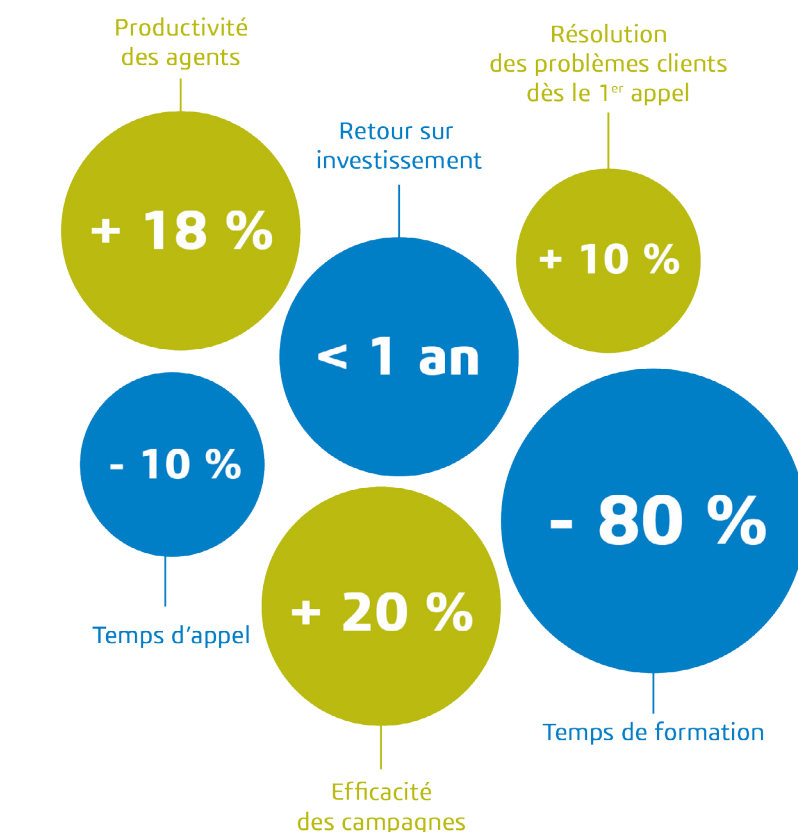
*first-call resolution



« Avec un système d'engagement client comme EXALEAD OneCall, nous proposons une meilleure expérience en matière de relation agent-client. »

Frédéric Louis
Directeur des systèmes d'information
Eovi Mcd mutuelle

Résultats obtenus par un client d'EXALEAD :



ROI avec EXALEAD OneCall

©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 leader 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 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, visitez www.3ds.com.

