

Компания Dassault Systèmes представляет решение EXALEAD OneCall, помогающее добиться роста бизнеса за счет эффективного взаимодействия с заказчиками

Информационно-аналитическое приложение для контакт-центров, отделов продаж и менеджеров по работе с клиентами позволит снизить продолжительность вызовов и повысить долю заявок, обработанных с первого вызова (FCR)

Велизи-Вилакубле, Франция, 17 июля 2013 года — Компания [Dassault Systèmes](#) (фондовая биржа Euronext Paris: №13065, DSY.PA), разработавшая платформу 3DEXPERIENCE, мировой лидер в области 3D-проектирования, макетирования и решений для управления жизненным циклом изделий (PLM), представляет новое приложение EXALEAD OneCall. Приложение EXALEAD OneCall предоставляет менеджерам по продажам уникальный способ трансформации взаимодействия с заказчиками в прибыль и рост бизнеса. Приложение позволяет снизить среднюю продолжительность вызова и повысить коэффициент заявок, обработанных с первого вызова, увеличивая тем самым эффективность работы и помогая добиться высокого качества обслуживания.

По мере того, как заказчики получают больше информации о различных доступных им вариантах приобретения товаров или услуг, количество возникающих у них вопросов увеличивается, а вместе с тем повышается и их сложность. Вопросы могут поступать по различным каналам коммуникаций, а доступ к данным, позволяющим предоставить нужную информацию, происходит с использованием множества различных систем и технологий, что существенно усложняет поиск ответов на поставленные вопросы для специалистов, работающих с заказчиками.

Приложение EXALEAD OneCall позволяет в корне изменить работу контакт-центра, предоставляя сотрудникам, работающим с заказчиками, все необходимые данные и информацию для успешного взаимодействия с хорошо информированными потребителями. Вне зависимости от характера данных и их местоположения, будь то внутренние данные (например, из корпоративных CRM или ERP систем), или внешние (с веб-сайтов или из социальных сетей), структурированные или неструктурированные — приложение EXALEAD OneCall агрегирует и систематизирует данные, обеспечивая подробную контекстуальную информацию сотрудникам контакт-центров и менеджерам по

продажам. Оперативное решение вопросов и сокращение продолжительности вызовов имеют решающее значение для обеспечения высокого качества обслуживания и повышения лояльности потребителей.

"Приложение EXALEAD OneCall позволило нашим операторам выйти на новый уровень эффективности при взаимодействии с заказчиками. Если раньше для того, чтобы свести воедино всю необходимую для качественного ответа информацию, нам требовалось целых девять приложений, то теперь все контекстуальные данные доступны через единый интерфейс, – говорит г-н Бамба (Mr.Bamba), управляющий директор Orange Côte d'Ivoire Telecom. – Благодаря этому мы добились существенной оптимизации вызовов и получили возможность быстрее отвечать на вопросы заказчиков. Кроме того, помимо обеспечения высокого качества обслуживания, приложение EXALEAD OneCall позволило нам сократить стоимость каждого вызова примерно на 30%!"

Построенное на базе платформы Dassault Systèmes **3DEXPERIENCE**, это новое гибкое бизнес-приложение дополняет собой существующее программное обеспечение для управления взаимоотношениями с клиентами. Оно отображает всю необходимую информацию о клиенте и проданных продуктах непосредственно на экранах сотрудников. При этом данные представлены в простом и понятном виде, на родном языке, с возможностью семантического поиска, предоставлением клиентской истории и поддержкой поиска данных по различным каналам, а также с поддержкой ситуативных кросс-продаж с дополнительными инструментами для увеличения суммы покупок. Кроме того, приложение EXALEAD OneCall включает в себя целый ряд инструментов для руководителей, в том числе, возможности для получения сводки активности по целым подразделениям или отдельным сотрудникам, информационные панели с отображением бизнес-показателей в режиме реального времени, а также аналитические инструменты, консолидированную отчетность KPI и средства для анализа динамики развития продаж.

Представляя EXALEAD, компания Dassault Systèmes предлагает целый ряд бизнес-приложений, позволяющих обрабатывать большие объёмы данных. Эти приложения ориентированы на предприятия тех отраслей, которые сегодня всё чаще представлены в социальных сетях. "Наши заказчики стремятся получить максимально полное, всестороннее представление о своих клиентах, решение, дополняющее уже существующие, – говорит Лорен Килар (Laurent Couillard), исполнительный директор подразделения EXALEAD в Dassault Systèmes. - В тесном сотрудничестве с нашими заказчиками нам удалось разработать уникальное приложение, помогающее им повысить лояльность клиентов, оптимизировать работу и заключать больше сделок".

Приложение EXALEAD OneCall уже поступило в продажу и доступно для приобретения и установки у локальных реселлеров и системных интеграторов, в том числе, в компаниях Business & Decision, Capgemini, Dahu, DTI Management AG, Keyrus, Kerensen Consulting, Keyrus Tunisie, Micropole, Persistent Systems, PUMACY Technologies AG, Raqmiyat LLC, ST Groupe.

Более подробная информация доступна по адресу: www.exalead-onecall.com

###

О компании Dassault Systèmes

Компания Dassault Systèmes воплощает принцип **3DEXPERIENCE**, обеспечивая отдельных людей и компании виртуальной средой для создания устойчивых инноваций. Ведущие решения компании помогают изменить подход к разработке, производству изделий и сервису. Приложения для взаимодействия от Dassault Systèmes способствуют поиску социальных инноваций, позволяя виртуальному миру улучшать мир реальный. Обеспечивая поддержку свыше 150 тыс. заказчиков, Dassault Systèmes работает более чем в 140 странах мира, с компаниями любого размера и из всех отраслей промышленности. Для получения более подробной информации посетите сайт www.3ds.com.

CATIA, SOLIDWORKS, SIMULIA, DELMIA, ENOVIA, GEOVIA, EXALEAD, NETVIBES, 3DSWYM и 3DVIA являются зарегистрированными торговыми марками компании Dassault Systèmes и ее дочерних фирм в США и/или в других странах.

Контакты для прессы:

Varvara Fefilova
Evgeniy Yagodka

Varvara.Fefilova@grayling.com
Evgeniy.Yagodka@grayling.com

+7 (915) 463 53 81
+7 (903) 127 01 12