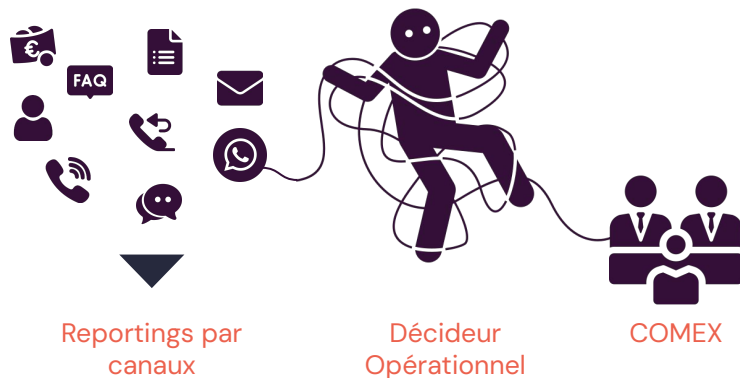


Zoom sur le Cockpit Omnicanal

Vision à 360° des parcours de contact



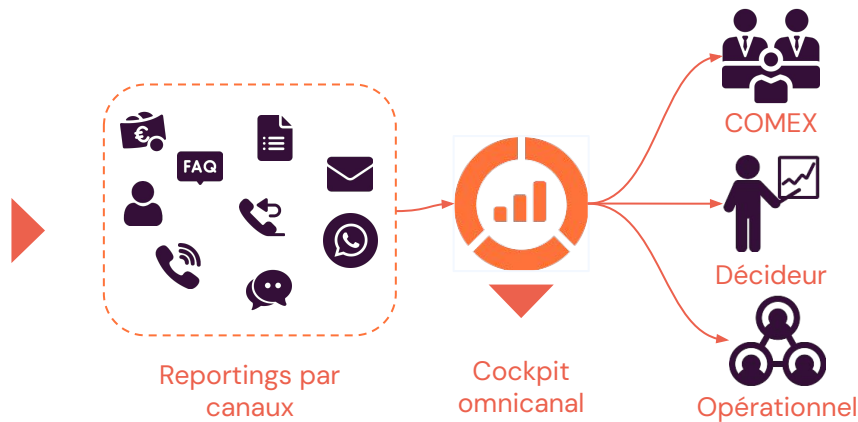
1. Situation actuelle



Objectif : Délivrer une vision omnicanale des parcours clients par typologie d'utilisateurs (COMEX, métier, conseillers).

- **KPIs :** Motifs de contacts, réitération, volumes par canal, coûts, revenus, qualité de service, période, etc.

2. Cockpit Omnicanal



Unification Rapports : Expertise métier pour un reporting omnicanal fusionnant vos diverses sources d'information pour une vue complète.

Cockpit Omnicanal : Suivi parcours, optimisation multicanal. Prise de décision simplifiée.