

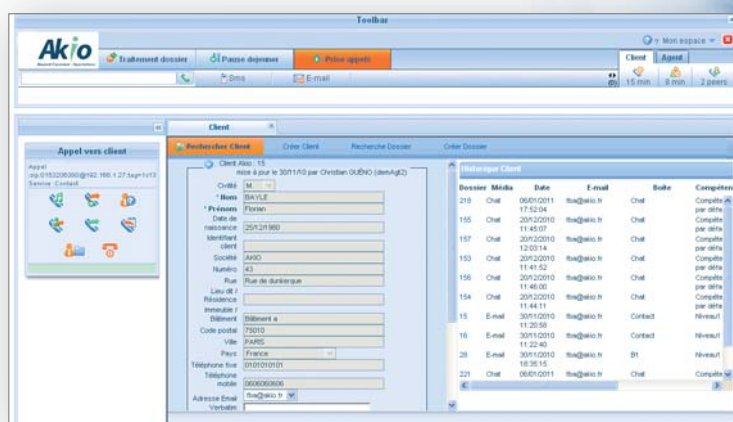
Solutions logicielles pour le service client et le centre de contact

Akio™ Unified Interaction Center

- Voice Portal •
- Contact Center •
- Direct Voice •
- CallBack •
- Doc Center •
- Fax Center •
- SMS Center •
- Direct Email •
- Mail Center •
- Chat Center •
- Web SelfService •
- Web CallBack •
- Voice Recorder •
- Social Interaction •
- Virtual Assistant •
- Online Survey •
- Visio Portal •



Offrez à vos contacts
un service client de qualité
et faites la différence !



Un client écouté est un client satisfait !

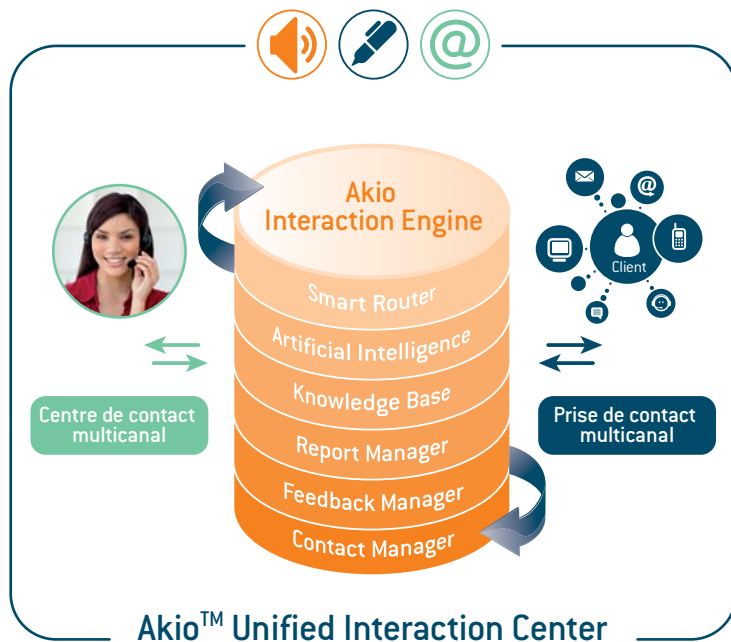
- Améliorez votre qualité de service
- Augmentez la productivité des conseillers
- Pilotez efficacement votre activité
- Réduisez le coût de traitement de vos contacts entrants
- Personnalisez votre relation client
- Fidélisez et gagnez de nouveaux clients



Les solutions de gestion des interactions clients par Internet, le Web et le mobile sont stratégiques pour les entreprises car elles sont les facteurs clés de différenciation avec la concurrence

Akio™ Unified Interaction Center est une plateforme logicielle multicanal de gestion unifiée des interactions clients

développée pour faciliter les échanges web, vocaux et écrits entre un service client et ses contacts.



Smart Router : le moteur de routage d'Akio permet de distribuer systématiquement et intelligemment l'ensemble des flux entrants vers les bonnes compétences.

L'**Intelligence Artificielle** d'Akio, multilingue, permet de mettre à disposition du conseiller les meilleures réponses disponibles pour une question donnée.

Mutualisée, la **base de connaissance** permet de stocker et de répertorier l'ensemble des réponses adaptées à chaque canal de contact.

Multicanal, le **moteur de statistiques** fournit tous les indicateurs dont vous avez besoin pour piloter votre activité en temps réel (nombre de connexions, temps de réponse, typologie des questions etc.).

Le **gestionnaire de feedback** travaille sur tous les media. Il permet de mesurer l'impact de votre activité sur votre cible (parcours web, proactivité, ouverture de réponses etc.) et de réagir en conséquence.

Le **gestionnaire de contacts** centralise l'ensemble des informations et des interactions opérées avec un client depuis son premier contact, quelque soit le media.

L'offre multicanal d'Akio s'intègre très facilement avec tous les systèmes d'information de l'entreprise (CRM, GED, etc.)

Nouveau!
Akio gère les media vocaux !



VOIX

Faites de vos interactions vocales une expérience unique pour vos clients !

Spécialement conçue pour la relation client multicanal, cette gamme de modules d'Akio permet de gérer l'ensemble de votre activité vocale. **Akio Voice Portal**, le serveur vocal interactif, assure un service client efficace disponible 24/24 et 7/7. **Akio Contact Center**, l'ACD, permet le routage et la transmission des appels vers les meilleures compétences. Enfin, **Akio Direct Voice**, le gestionnaire de campagnes marketing est taillé pour vos croisades.



ECRIT

Dématérialisez vos interactions écrites pour une plus grande performance !

Akio Fax Center et **Akio Doc Center** assurent un traitement efficace des fax et courriers entrants ; ventilés par reconnaissance de contenu sur des files d'attente dématérialisées ils sont ensuite traités avec tout le savoir faire d'Akio. **Akio SMS Center** permet de traiter avec la même efficacité tous les contacts écrits, vers ou en provenance des mobiles de vos clients.



WEB

Soignez le parcours web de vos clients ; accompagnez-les, page après page !

Akio embarque l'ensemble des media de contacts que vous pouvez mettre à disposition de vos clients sur votre site web. Depuis les conseillers virtuels et le web selfservice en passant par le chat, les emails, le callback et jusqu'à la gestion de vos fan pages et autres blog. **Une gamme complète pour un parcours client efficace et transformé.**

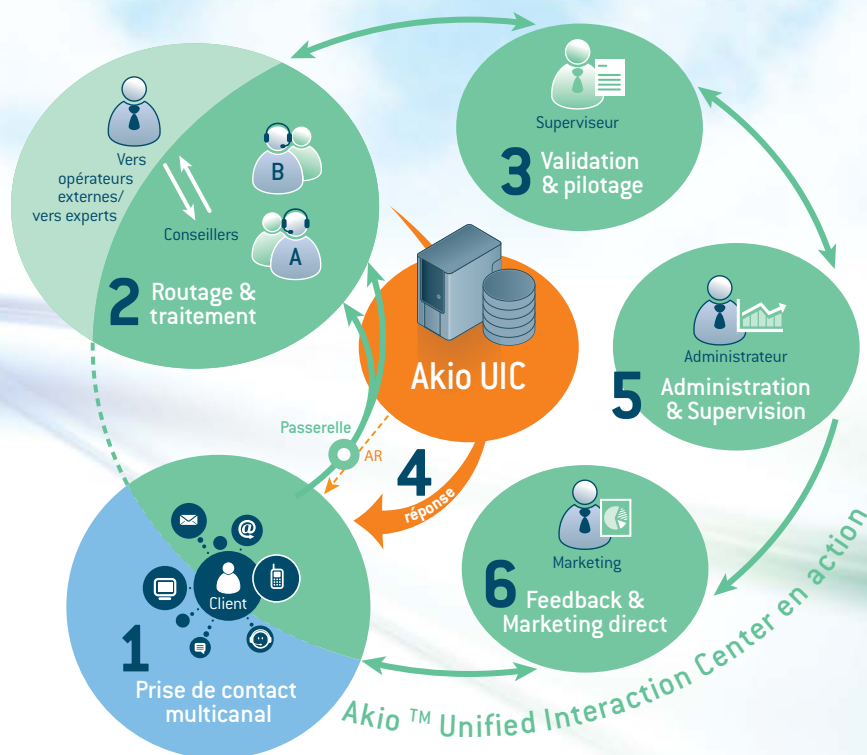
Les logiciels d'Akio s'adressent aux services clients et centres de contacts et s'adaptent à tous les métiers.

Ils nous font confiance

MAIRIE DE PARIS, MINISTERE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS, CONSEIL REGIONAL de BOURGOGNE, du LANGUEDOC-ROUSSILLON, ANPE, CESU, PAJEMPLOI, CIDJ, AXA BANQUE, CREDIT AGRICOLE, CREDIT MUTUEL, CETELEM, DOMOFINANCE, OSEO, AGRICA, GMF, LA MONDIALE, MGEN, PREVADIES, NOVALIS, ADL PARTNER, EDF, FRANCE TELEVISIONS, GDF-SUEZ, SKYROCK.com, VM MAGAZINE, VIAPRESSE, CLUB CREATEUR de BEAUTE, PRIZEE, PHOTOWEB, VOYAGES-SNCF.com, DHL, RATP, STIF, NOVEA, SNCF, BUT, DAMART, DARTY, LEROY MERLIN, LAPEYRE, ORANGE, PROMOD, KIABI, SEB...

Technologies et services

Akio™ Unified Interaction Center est une solution collaborative, basée web, interopérable et personnalisable. Elle s'appuie sur les standards Internet pour garantir un déploiement facile et des intégrations par web Services.



Technologies

- Client léger web 2.0
- Java/J2EE

Préconisations

- Systèmes d'exploitation : Linux, Unix, Windows
- BDD : Oracle, Postgre SQL
- Navigateurs : tous

Akio propose une suite de services conçus pour vous faire bénéficier des compétences pointues de ses consultants et des meilleures pratiques dans le domaine de la Relation Client.

➤ Audit, conseil et accompagnement au projet

Depuis sa création, Akio a déjà accompagné plus de 200 clients dans le choix et l'implémentation de leur solution de gestion des contacts. Akio met en œuvre des méthodes simples pour définir vos besoins et vous accompagner dans toutes les phases du projet.

➤ Maintenance, assistance technique et support

L'équipe de support d'Akio, performante et réactive, s'engage à maintenir un niveau élevé de qualité de service afin de vous garantir une assistance optimale dans l'exploitation de ses produits.

Toutes nos offres sont disponibles en mode licence et en mode SaaS.



L'expertise d'Akio en matière d'e-CRM nous a permis de nous reposer sur un partenaire solide et à l'écoute de nos besoins fonctionnels. Son accompagnement, tout au long du projet, a largement contribué à faire de ce déploiement un succès reconnu par tous.

Sally Crookes, Responsable Relation Accueil Clients - Groupe NOVALIS TAITBOUT

Akio, en bref

Créée en 1999

200 clients à travers le monde

20 000 utilisateurs

Un savoir-faire unique

Des partenariats privilégiés

Retrouvez toutes nos solutions en Cloud et en SaaS chez nos partenaires



Akio
Beyond Customer eXpectations

Akio, 43 rue de Dunkerque, 75010 Paris - Tél. +33 (0)1 53 20 63 80 - Fax +33 (01) 53 20 40 93

www.akio.com