

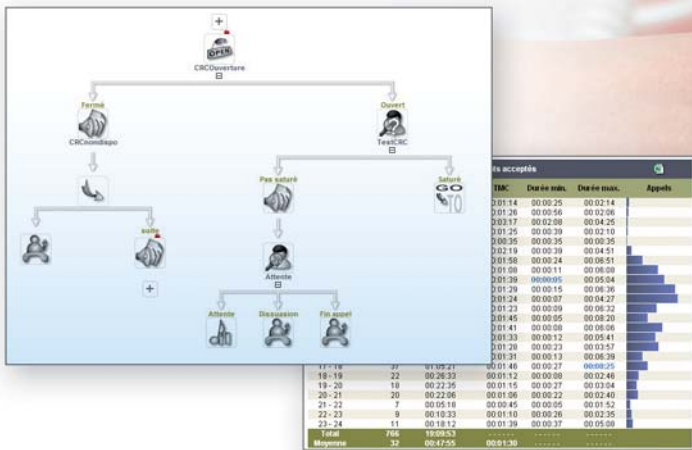
Akio Voice Portal

Module d'Akio™ Unified Interaction Center



IVR

Modernisez et optimisez votre accueil vocal



Vous souhaitez proposer à vos clients un accueil téléphonique performant et de qualité à tout moment de la journée ? Equipez votre entreprise d'un serveur vocal interactif (SVI) pour un accueil moderne et optimisé. Vous serez joignable 7J/7 et 24H/24 et diminuerez vos coûts de fonctionnement tout en gagnant en productivité et qualité de service.

Surprenez vos clients dès
l'accueil téléphonique !

La solution Akio Voice Portal est un serveur vocal interactif de dernière génération. Utilisant le langage VXML, il permet de créer des services vocaux. Il peut être associé à des modules de synthèse et/ou de reconnaissance vocale.

Akio™ Unified Interaction Center

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

GLOBAL INTERACTION
MANAGEMENT SOFTWARE

Studio • Développez votre propre scénario vocal sans compétence en développement. Le studio est un atelier de développement de scénarii. Il permet de créer simplement des portails vocaux. Il utilise une interface web.

- Self-Service en langage naturel (suivi de commande, consultation de comptes bancaires...)
- Gestion et transfert d'appels
- Gestion de messages sonores en synthèse vocale
- Gestion des arborescences vocales
- Gestion de plages horaires d'ouverture/fermeture
- Mise en file d'attente suivant les compétences métiers sur le routeur ACD
- Routage en fonction de la géolocalisation de l'appel

Supervision et administration • Suivez votre activité en temps réel

Grâce aux fonctions d'administration et de supervision distantes en mode web, il est possible de piloter Akio Voice Portal à distance et en temps réel.

- Limitation du nombre de voix par service
- Habilitation des utilisateurs (3 niveaux)
- Alertes SNMP (saturation, défaillance réseau téléphonique, erreur de pages VXML)
- Arrêt et démarrage progressif

Statistiques et rapport d'activité • Consultez facilement vos rapports d'activité

Les statistiques temps réel : état et nombre de voies (occupées, libres, entrantes, sortantes ...), type et durée d'appel, page VXML en cours...

Les statistiques différées : durée moyenne des appels, volumétrie, cheminement des appels, activité par noeud d'arborescence...

La création de reportings spécifiques à la demande : business report

Toutes les statistiques sont exportables en CSV et PDF.

Contact Manager • Améliorez la connaissance de votre client

Vous êtes multicanal ? Centralisez toutes les informations récoltées sur votre client et affichez l'historique des interactions opérées sur chaque canal.

Akio Voice Portal est un SVI de classe opérateur. Il peut supporter de fortes volumétries.



Accueillez vos clients et facilitez vos relations !

Ils utilisent Akio Voice Portal
CNAMTS, MACSF, Rue du Commerce,
Showroomprive.com,
SNCF Transilien...

Qualité de service : grâce à la reconnaissance vocale en langage naturel, l'interaction client est simple et conviviale.

Souplesse : Akio Voice Portal offre de grandes possibilités de paramétrage et de configuration pour s'adapter aux besoins de votre entreprise.

Intégration : souple et évolutive, la solution est très facilement intégrable à votre système d'information existant.

Indépendance : indépendant des systèmes de téléphonie existants (standards téléphoniques) ainsi que des fournisseurs de synthèse et reconnaissance vocale, Akio Voice Portal est l'une des rares solutions à supporter en simultanée l'accès à différents moteurs depuis le même SVI.

Soyez multicanal : Intégrez tous les modules de notre plateforme Akio™ Unified Interaction Center et bénéficiez d'une vision globale et unifiée de toutes vos interactions !

Votre choix

- Une prise en main très simple
- Une grande souplesse d'intégration et de paramétrage
- Un suivi de projet assisté au jour le jour
- Un support client disponible et réactif



« Notre nouveau serveur vocal est un maillon stratégique de notre qualité de service. Nos clients peuvent désormais rapidement accéder aux informations souhaitées, déclarer un sinistre, réaliser un acte de gestion ou être mis en relation avec un conseiller. **Akio Voice Portal** nous permet de garantir ce service et de faire évoluer sereinement notre plate-forme à long terme. »

Gantran de Villèle,
Responsable Département Telecom, MACSF



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