

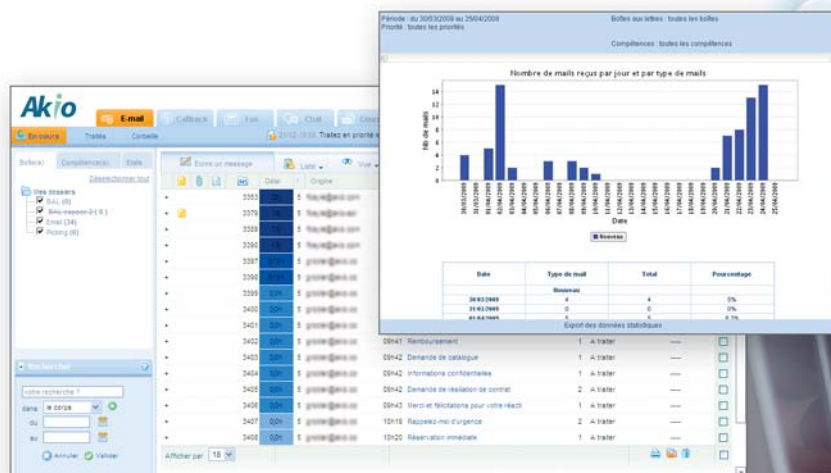
Akio Mail Center

Module d'Akio™ Interaction Center



Email

Optimisez la gestion de vos emails entrants



La gestion des emails entrants s'inscrit dans une démarche globale de Gestion Multicanal de la Relation Client. Elle permet d'obtenir une excellente qualité de service dans le délai et le contenu des réponses que vous apportez à vos clients.

Gérer ses emails entrants avec Akio, c'est faire le choix d'un progiciel adapté à vos besoins et à votre marché pour industrialiser le traitement de ces flux.

Améliorez les performances de votre centre de contact et simplifiez-vous la relation client par email !

Premier logiciel de Gestion des contacts du marché avec plus de 15 000 utilisateurs, Akio Mail Center propose des fonctionnalités uniques dans une interface collaborative, ergonomique et conviviale.

Akio™ Interaction Center

Web SelfService • Mail Center • Chat Center • Web CallBack • Web Phone
Fax Center • Doc Center • SMS Center • Online Survey • Direct Email

GLOBAL INTERACTION
MANAGEMENT SOFTWARE

Routage • Triez automatiquement vos emails entrants

Les emails sont analysés puis distribués dans des boîtes aux lettres réservées aux agents compétents pour y répondre.

Escalade • Transférez vos emails

Chaque message reçu peut être transféré à un autre agent, dans une autre boîte aux lettres ou escaladé vers un expert.

Aide à la réponse • Optimisez le temps et la qualité de traitement de vos emails

Vous pouvez mettre en place une solide base de connaissance et profiter du puissant moteur de text mining qui va chercher, par mots clés ou en langage naturel, les meilleures réponses à vous proposer.

Historiques • Mémorisez tous vos échanges

En 1 clic, accédez à l'ensemble des dossiers échangés avec les emails associés, leurs statuts et les pièces jointes.

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.

Réponse • Contrôlez la qualité

Contrôlez vos réponses grâce aux fonctions de prévisualisation html, de qualification et de validation.

Supervision • Suivez votre activité en temps réel

Suivez en temps réel l'activité et la productivité de vos agents.

Pilotage • Consultez facilement vos rapports d'activité

Plus de 200 rapports statistiques en html, exportables sous Ms Excel et des indicateurs de suivi des réponses envoyées (ouverture etc.).



Maîtrisez votre activité et bénéficiez d'avantages immédiats !



Augmentez considérablement votre qualité de service et votre productivité.

Obtenez immédiatement un taux de résolution au 1^{er} échange pouvant aller de 70 à 100 % en fonction de votre activité.

Diminuez vos temps de réponse grâce au puissant moteur de recherche d'Akio, efficace dans toutes les langues (y compris les langues asiatiques, slaves, arabes, indiennes).

Améliorez la connaissance de vos clients et pilotez avec précision votre activité en activant les statistiques, le reporting temps réel et le feedback.

Optimisez vos projets grâce à nos équipes de consultants spécialement formés pour vous accompagner.

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

Ils utilisent Akio Mail Center
AXA Banque, Brandalley,
But, France-Télévisions,
Orange, Seb, SNCF...

Votre choix

Une large couverture fonctionnelle

Une interface collaborative
multilingue

Une grande souplesse d'intégration
et de paramétrage

Un support client disponible
et réactif



« La solution de gestion des courriels entrants proposée par Akio s'est distinguée sur la qualité du rendu final proposé aux clients, sur sa facilité d'utilisation, sa convivialité ainsi que son interface d'administration qui permet une très forte réactivité en termes de paramétrages. Nous estimons le gain de productivité de 25 à 30% par collaborateur. »

Sandra Sahli,

Responsable canal Internet clients habitat et professionnels, gazdefrance.fr

Akio
Beyond Customer eXpectations

Akio, 43 rue de Dunkerque, 75010 Paris - Tél. +33 (0)1 53 20 63 80 - Fax +33 (0)1 53 20 63 81

www.akio.com