

Akio Web SelfService

Module d'Akio™ Interaction Center



Ne fermez jamais
votre service client



Votre site Web est désormais un canal de communication indispensable pour conquérir et fidéliser votre clientèle ? Pour répondre à cette exigence, Akio commercialise Akio Web SelfService, l'outil qui offre à vos clients une disponibilité immédiate de l'information, quels que soient le jour et l'heure.

Publiez vos réponses
les plus populaires et
diminuez le nombre de
vos contacts entrants !

Accessible en ligne par tous, Akio Web SelfService s'intègre à votre site Web et fournit les réponses aux questions les + courantes des consommateurs, 24h/24 et 7j/7.

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

Trouver une réponse •

Les favoris • Affichez directement sur votre site Web un panel des questions les plus souvent posées. Grâce au feedback dynamique, cette sélection évoluera automatiquement.

La recherche thématique • La recherche thématique fait appel à la base de connaissance multicanal, rendue publique. Une arborescence thématique permet à l'internaute de préciser sa question en naviguant dans cette base et de trouver sa réponse.

La recherche en langage naturel • Elle permet à l'internaute de poser directement sa question sur votre site Web comme s'il envoyait un email au centre de contact. Le puissant moteur d'Intelligence Artificielle d'Akio va alors reconnaître la question, quelque soit la langue d'origine, et proposer à l'internaute les 5 meilleures réponses.

L'agent virtuel • Pour accompagner la recherche en langage naturel, vous pouvez proposer un agent virtuel, à l'image des conseillers de votre service client.

Escalader vers un autre canal • Dans le cas où vous n'auriez rendu publiques qu'un certain nombre de réponses et que l'internaute désire des informations à plus forte valeur ajoutée, le module de Web SelfService d'Akio est en mesure de lui proposer un contact par Email, par Chat ou de programmer un Web Callback tout en gardant en mémoire sa question.

Evaluer la satisfaction des clients • Chaque réponse soumise à l'internaute peut faire l'objet d'un sondage afin d'évaluer son taux de satisfaction. Les résultats de ce sondage peuvent être directement affichés en face de chaque fiche réponse.

Pilotage et reporting • Akio propose en standard un certain nombre de statistiques pour connaître la popularité des réponses consultées, le nombre de visites, etc.

Très modulable, le module de SelfService d'Akio s'adapte à votre charte graphique.



Publiez vos réponses-types et bénéficiez d'avantages immédiats !

Ils utilisent Akio Web SelfService
La Documentation française,
Kiabi, Promod, Fortuneo...

Diminuez les flux de contacts entrants (email, téléphone et chat) en mettant à disposition des clients les réponses aux questions les plus fréquentes.

Réduisez les coûts d'exploitation de votre centre de contact.

Augmentez la satisfaction client en proposant une haute qualité de service, équivalente à celle que vous donnez par email.

Simplifiez et accélérez l'accès à l'information. L'internaute n'a pas besoin de changer de canal et d'appeler le centre de contacts, qui peut être engorgé.

Augmentez le temps de fréquentation de vos pages Web.

Soyez multicanal ! Intégrez tous les modules de notre plateforme Akio™ Interaction Center et escaladez facilement la question de l'internaute vers un autre canal de contact.

Votre choix

Une base de connaissance dynamique et autonome

Une offre simple et modulable

Une rapidité de mise en œuvre

Une passerelle entre votre site Web et votre service client multicanal



« L'utilisation d'Akio par la Documentation française constitue un bel exemple de mutualisation des savoirs, de travail en réseau et d'effort porté sur la qualité du service rendu à l'utilisateur du service public. »

Sandrine Rousseau,
Chef de Projet, Service-public.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