



Les bénéfices de la gestion zéro papier

Vos serveurs de fax sont engorgés, vous consommez énormément de papier, vous ne savez plus comment stocker, trier, dispatcher vos fax entrants ? AKIO apporte une solution à votre centre de contact grâce à **Akio™ Fax Center**, l'outil de dématérialisation et de gestion des fax.

► **Dématématisez vos flux entrants**

Le fax entrant est analysé par reconnaissance automatique de caractères (OCR) en amont. Il est ensuite transformé en email pour routage automatique et traitement. Le fax est également conservé en pièce jointe de l'email généré.

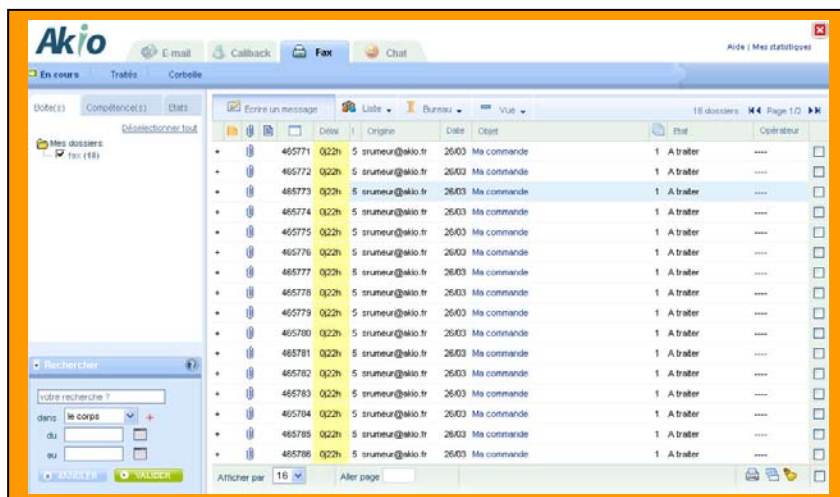
Vous économisez en consommables (cartouches et ramettes de papier), en tri manuel des fax, en rangement, en évitant le stockage papier.

► **Automatisez vos process**

Les emails générés par la dématérialisation des fax sont alors pris en charge par le moteur de routage, qui les achemine vers les compétences adéquates en fonction des règles que vous avez définies. Ces règles sont paramétrables afin de vous permettre de mettre en place un routage personnalisé, en fonction de votre organisation et de vos priorités : langue du message, groupe de compétences, disponibilité des conseillers, etc.

Les conseillers se voient attribuer les fax à traiter en mode « pull » : ils accèdent à une liste de messages en attente de traitement, ou en mode « push » : les fax entrants leur sont automatiquement affectés pour traitement. Ils sont aiguillés en fonction de leur contenu, des compétences des agents et de leur disponibilité pour un traitement productif.

Vous optimisez ainsi le temps et la qualité de traitement de vos fax, augmentant par là même votre productivité.



Le fax est conservé en pièce jointe de l'email généré par la dématérialisation.

► Archivez intelligemment vos fax

Le classement et l'archivage sont facilités par la dématérialisation des fax, que vous pouvez sauvegarder directement en local ou sur votre intranet. Des API permettent également de renseigner automatiquement votre SI des données issues des fax entrants, ou d'archiver vos fax dans une solution de GED.

Vous gardez alors la mémoire de votre relation client et affinez la connaissance que vous en avez.

► Personnalisez votre reporting

Akio™ Fax Center offre un reporting complet sur l'activité fax. Le suivi d'activité permet une supervision en temps réel (nombre de fax en attente, en cours de traitement, clos...), les statistiques avancées fournissent de nombreux rapports quantitatifs (flux entrants par type de fax, nombre de fax traités par conseiller...) et qualitatifs (performance, qualité de service...).

Akio™ Fax Center permet également de mesurer les charges d'émission et de réception, la qualité de service et la performance, et restitue les résultats dans un format MS Excel ou HTML. Vous recevez automatiquement par email, à intervalle défini, des rapports statistiques personnalisés.

Vous mesurez et supervisez l'efficacité de votre Service Client.



Un ROI quasi-immédiat

Passer d'un système traditionnel à une organisation tendant vers le zéro papier est souvent synonyme de retour sur investissement très rapide. Terminé les armoires débordant de dossiers remplis de fax, fini les pannes répétitives du serveur de fax, oubliées les factures hebdomadaires de ramettes de papier et de cartouches d'encre...

« Grâce à la mise en place d'Akio™ Fax Center, nos attachés commerciaux sont bien plus efficaces », Laurence Lallau, Domofinance, Responsable Relation Clientèle

Principales fonctions	Bénéfices
<ul style="list-style-type: none">- Dématérialisation des fax- Routage avancé- Base de réponses-types- Traitement groupé- Archivage simplifié- Statistiques complètes	<ul style="list-style-type: none">- Economies, réactivité- Pertinence des réponses- Enrichissement de la BDD- Gain de temps- Mémoire de la relation client- Reporting décisionnel

Akio est éditeur d'une suite logicielle de Gestion des Contacts Internet Multicanal, couvrant les emails entrants, le web self service, les fax entrants, le chat, le web call back et la gestion des messages marketing pour une parfaite maîtrise de la relation client. Les solutions Akio couvrent les besoins des PME comme des Grands Comptes et équipent efficacement les services clients, les centres de contacts et centres d'appels.

Leader sur son marché, Akio compte plus de 150 références en France et en Europe, dans tous les domaines d'activité (Banque, Assurance, Prévoyance, Commerce, Telecom, Secteur Public, Services, Industrie, etc.) parmi lesquelles Agrica, ANPE, Caisse des dépôts, Cetelem, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Damart, Darty, Débitel, DHL, Service Public, EDF, France Télécom, France Télévisions, Gandi, GDF, GMF, JM Bruneau, Mairie de Paris, Novalis, Oséo, Prévadiès, Quella, Ratp, Skyrock, Sofinco, ViaMichelin, Voyages-SNCF, ...



Akio - 43, rue de Dunkerque 75010 Paris France
www.akio-solutions.com
Téléphone - +33 (0)1 53 20 63 80 - Fax : +33 (0)1 53 20 63 81