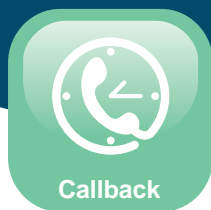


# Akio Web CallBack

Module d'Akio™ Interaction Center



## Votre site Web à 1 clic de vos téléconseillers



Votre site Web génère un trafic important et vous souhaitez transformer ces visites en prise de contact qualifiée ?

Installez un bouton de demande de rappel sur une ou plusieurs pages de votre site Web et ne laissez plus ces visiteurs filer chez vos concurrents sans avoir personnalisé la relation et répondu à leurs interrogations.

➔ **Rappelez vos clients à la demande et profitez de leur disponibilité !**

Accessible en ligne 24h/24, le bouton de demande de rappel permet à vos internautes de programmer un contact téléphonique avec votre service client, quand ils le souhaitent, aux horaires qui sont les vôtres.

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

#### Création d'un événement •

Pour créer un événement, vous devez mettre en ligne un formulaire Web, derrière le bouton d'appel. Il permet de renseigner au minimum le numéro de téléphone à rappeler ainsi que la date et l'heure du rappel.

#### Routage et file d'attente •

Une fois le formulaire envoyé, celui-ci se transforme en événement à traiter. Ce dernier se postera directement dans la file d'attente des Web CallBack. Si vous paramétrez des règles de routage sur les champs du formulaire (ou dans le corps du texte), le dossier à traiter ira se poster dans la boîte aux lettres adéquate.

#### Attribution/réservation d'un appel •

Les téléconseillers peuvent se réserver un appel. Si l'option « demande de réservation » est activée, une alerte pop-up avertira ces derniers du rappel à effectuer.

#### Traitement du rappel •

Pour traiter les appels, les téléconseillers disposent d'un **formulaire de génération de contact** qui va leur permettre de créer une demande et de la qualifier. Depuis ce formulaire ils ont également accès à la base de connaissance multicanal et au puissant moteur de recherche.

#### Reprogrammer un appel •

En cas de retard ou de dépassement du délai d'appel, une alerte visuelle est déclenchée. Il est également possible de différer ou de reprogrammer un appel depuis la file d'attente.

#### Le rebond multicanal •

Une fois le rappel effectué, celui-ci disparaît de la file d'attente et vient se poster dans le bureau des appels traités. Cependant, avant de classer cet appel, vous pouvez envoyer au client un récapitulatif de conversation ou toute autre information par email, par fax, par courrier ou sms.

#### Les statistiques •

Consultez facilement vos rapports d'activité et profitez des nombreux standards HTML, exportables sous MS Excel.



## Rendez-vous disponibles et bénéficiez d'avantages immédiats !

Akio Web CallBack  
Crédit Agricole Services en ligne,  
Caisse d'Épargne du Rhône-Alpes...

Facilitez l'accès à l'information et diminuez le taux d'abandon de panier.

Personnalisez la relation contacts et fidélisez les visiteurs de votre site Internet.

Évitez à vos internautes les longues files d'attente téléphoniques et améliorez votre qualité de service.

Augmentez la productivité des téléconseillers grâce au puissant moteur de recherche d'Akio et au formulaire de création de contact.

Gagnez du temps ! Akio Web CallBack est très simple à installer.

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

### Votre choix

Une simplicité de mise en œuvre

Une aide à la réponse perfectionnée

Une assistance à la qualification téléphonique du contact



« Le Web CallBack est un outil innovant et peu coûteux qui complète parfaitement le panel des solutions de gestion des contacts Web en ceci qu'il apporte personnalisation et réactivité. Il résout très bien la tension qui peut exister sur le Web entre le désir d'autonomie que vient chercher l'internaute et son exigence en termes de qualité de service et d'accès à l'information. »

Samuel Rumeur,  
Directeur des projets - Akio



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](http://www.akio.com)