

OMNICANALITÉ, L'EXEMPLE AKIO

PROBLÈME



La multiplication des outils et des écrans complexifie la tâche des conseillers clients. Ils doivent jongler entre différents systèmes, ressaisir des données, ce qui prend du temps et génère des erreurs.

Améliorer l'Expérience Client passe par celle du collaborateur, ce qui reste aujourd'hui un vrai défi. Pour y parvenir, les décideurs sont de plus en plus conscients que cela passe par la simplification du poste de travail.

APPLICATION

Akio Unified, la plateforme omnicanale

Le tout en un du service client ! Tous vos canaux téléphone, email, chat, réseaux sociaux dans une même interface.



BÉNÉFICES



Canaux unifiés

Distribution optimisée des demandes multicanales vers les bonnes compétences.



Customer centric

Des données clients centralisées pour une vue à 360° du client.



Statistiques temps réel

Le conseiller comme le superviseur accèdent aux données omnicanales consolidées offrant une vision de la productivité en temps réel.



Collaboratif

Le conseiller peut à tout moment faire appel à son superviseur, consulter un expert ou transférer la demande à un autre agent.



Interface conviviale

Mise en valeur des informations les plus importantes, passage sans couture d'un média à l'autre au cours d'une même conversation.