

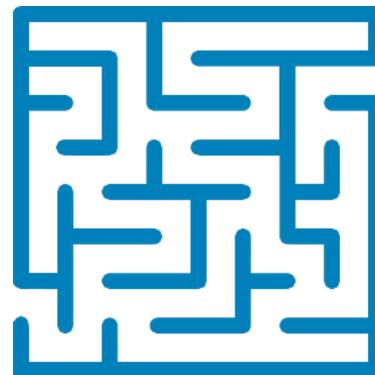
 **unified**
Cloud Contact Center

**Plateforme intelligente et collaborative de
gestion des interactions client omnicanal**



La Relation Client : une activité critique... mais de plus en plus complexe

- Volume de données en constante augmentation
 - Pendant l'échange, le conseiller de clientèle doit consulter des informations de sources multiples (CRM, historique des échanges, logiciels métier, bientôt IoT...)
 - Et en provenance de nouveaux canaux, qu'il doit apprendre à maîtriser
- Equipement « best of breed » (mais surtout de bric et de broc)
 - Le conseiller doit passer d'un logiciel à l'autre
 - Le superviseur ne peut pas facilement réconcilier les statistiques et KPIs (NPS, CSAT, DMT, ...)



Vision : le rôle du logiciel GRC

Le logiciel qui équipe les centres de contact doit avant tout permettre au conseiller de **répondre efficacement à toutes les demandes des clients**

C'est pourquoi la plateforme logicielle **Akio.cx** met le conseiller dans les **meilleures conditions** pour assurer la satisfaction du client (« beyond Customer eXpectations »)...

... en proposant une **expérience augmentée** grâce à :

- La seule **plateforme nativement omnicanale** du marché (voix, email, chat, réseaux sociaux) pour une conversation sans couture
- Une **assistance par IA** pour analyser les demandes et recommander les réponses les plus pertinentes
- Des **outils collaboratifs** multimédia (softphone, visio, chat) pour répondre aux questions les plus complexes dans toutes les situations



Editeur français de logiciels de Gestion la Relation Client

- Siège à Paris
- 72 personnes
- Cloud privé FR

Spécialisé dans l'Expérience Client

- 200 clients et 2 000 utilisateurs
- Opérateur télécom déclaré à l'ARCEP

Partenaire mondial

Alcatel-Lucent 
Enterprise

- Offre commune hybride CCaaS
- Pour centres de contact omnicanal



1^{er} en France à...

introduire l'**IA** dans
la gestion des
emails



unifier la **voix** et les
canaux digitaux
sur une interface unique



intégrer **UCaaS** et
CCaaS dans un
même logiciel



analyser les
verbatim clients
en temps réel



Akio Unified, Plateforme intelligente et collaborative de gestion des interactions client omnicanal

Akio.cx

Suite logicielle pour la relation client



+



**Interactions client omnicanal
et campagnes d'appels sortants**



CTI, Communications Unifiées
Softphone et Collaboration



Analyse des verbatim
Voix du Client et eRéputation



Quelques références...



E-commerce et
Retail



Industrie, Energie
& Services



Mutuelles,
Banques,
Assurances



Secteur public



Un seul écran pour gérer plusieurs demandes simultanément

The screenshot displays a unified customer service interface. At the top, a navigation bar includes a 'unified' logo, a 'TOUS MEDIA' status with a green checkmark, and a timer '01:08'. Below this, a secondary bar shows 'EN COURS' (In Progress) for contact '0611680158', along with icons for 'SUPERVISION', 'AGENDA', 'REPORTING', and 'DOSSIER N°13561'. The main interface is divided into several sections:

- APPEL ENTRANT (Incoming Call):** Shows contact details for Felix DUMONIER (0611680158), 'Service Client', and 'aucun' (no) waiting time. It lists 'Derniers événements' (Recent events) with dates and call status.
- CONTACT (Contact Profile):** Displays a detailed profile for 'Contact Akio : 109'. Fields include: M., DUMONIER, Felix, 13/02/1980, AJ12458, AKIO, 48, Rue monge, 75005, PARIS, France, 0153206035, 0611680158, felix.dumonier@gmail.com, and client content.

Buttons at the bottom include 'REPRENDRE PAR MAIL', 'REDIRIGER', 'CLORE', and 'MODIFIER CONTACT'.

Géraldine peut discuter avec plusieurs interlocuteurs simultanément par chat, email ou Messenger.

Elle utilise l'assistant IA pour sélectionner la réponse-type la plus pertinente.



Gestion des réponses types par intelligence artificielle.



Transfert de la demande à un agent interne ou externe, gestion multi-niveau des validations et autorisations.



Traitement de la demande dans une vue homogène, quel que soit le canal.



Bandeau de statut pour l'agent, personnalisable à volonté.



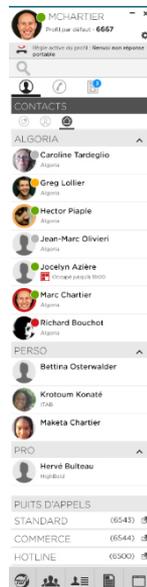
Travail collaboratif et communications unifiées : vers l'entreprise orientée clients

Bandeau escamotable permettant d'accéder à l'annuaire interne.



Si la question est trop complexe, Géraldine peut faire appel à un expert interne, quel que soit son lieu de travail et son environnement.

Elle peut dès lors organiser une session privée de discussion par téléphone, chat ou visioconférence entre l'expert et le client final



Pas de restrictions fonctionnelles en télétravail



Compatibilité PBX Alcatel, Mitel, Siemens-Unify, Cisco, ...

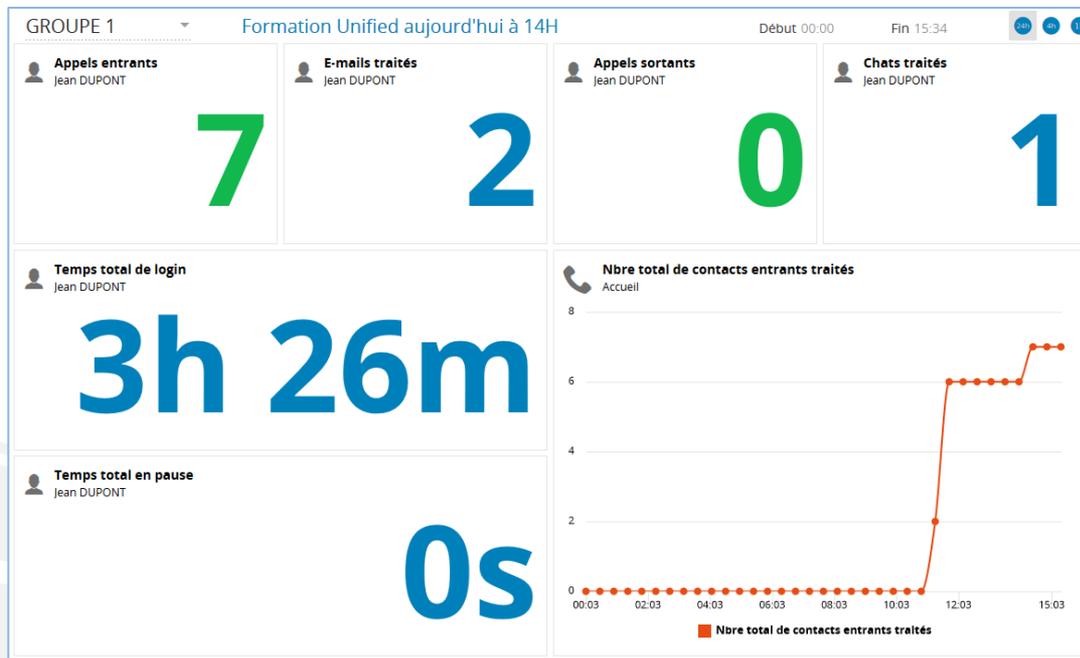


Disponibilité : SaaS/Cloud, client PC et smartphone



Autonomie du conseiller

Interactions sortantes ou entrantes, Géraldine peut contrôler son activité et voir son temps de travail et de pause.



Campagnes d'appels sortants (preview ou progressif)



Dashboard agent pour autocontrôler son activité



Agent virtuel pour assurer la disponibilité du service même en cas de faible connectivité (home shoring).



Vue Superviseur : dashboard hautement paramétrable

Le Superviseur dispose d'outils de suivi et d'indicateurs par défaut...

... mais également de données exportables sous différents formats ou dans un Datamart.

Format CSV, XLS, choix des tableaux & formats de graphiques

LISTE DES RAPPORTS DISPONIBLES

J J+ J+ agrégés Nouveau rapport

Fuseau horaire
Europe/Paris

Sélection de la période
29-08-2023 05-09-2023 VALIDER
Période maximale autorisée : 31 jours.

Rapports standards

- Flux entrants
 - Par évènement
- Flux sortants
- Appels du Tenant
- Appels par agent
- Appels par file d'attente
- Appels SVI par scénario
- Appels SVI par noeud staté
- Appels SVI par noeuds
- Chat par agent

Colonnes Evènement

Lignes Date Espace Client Média File Compétence Langue Priorité

Filtres

Commentaire Mesure du nombre d'évènements entrants (arrivée d'un email, création d'un dossier voix ...).

Date	Espace Client	Média	File	Compétence	Langue	Priorité	Nouveau dossier Chat	Nouveau dossier Voix
29/08/2023	FRANCE	Voix	Vente	Vente	Français	5		1
30/08/2023	FRANCE	Chat	Chat	Vente	Français	5	3	
		Voix	Vente	Vente	Français	5		9
04/09/2023	FRANCE	Chat	Chat	Vente	Français	5	1	

Rapports à la carte Préexistants ou personnalisables, éditables ou paramétrables pour envoi par email



Supervision : panneau de statistiques partageables & personnalisables.
Export en mode wallboard (URL) possible



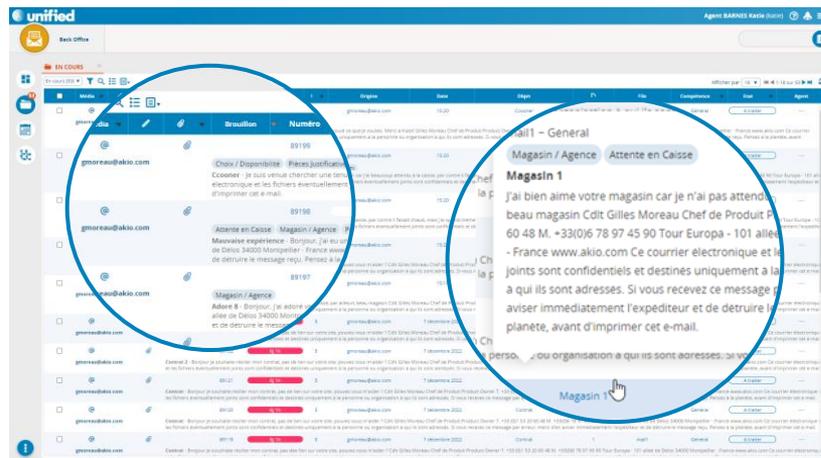
Datamart : pluguez Akio Unified avec notre module Datamart (option) pour alimenter vos outils de BI



Roadmap : prochaines évolutions

L'analyse des interactions

- Améliorer le parcours client grâce à la détection automatique des sujets et du sentiment
 - Le sentiment global
 - Positif, neutre, mixte, négatif
 - Les sujets
 - Sur la base de grilles préétablies, fruit d'années d'expérience avec des grands comptes du secteur concerné (e-commerce / retail et mutuelles / assurances, etc..)



Technologies de **traitement du Langage Naturel** et **Modèles d'IA de type Transformers** par langues



Architecture télécom simplifiée

- AKIO est **opérateur de télécommunications** déclaré à l'ARCEP
- AKIO dispose de **liens Trunk SIP vers les opérateurs** Colt, Orange et SFR
- En tant qu'opérateur, **AKIO est en mesure de collecter et de fournir de numéros nationaux, locaux ou spéciaux** dans plus de 27 pays européens
- AKIO **peut s'interconnecter à tout IPBX** via un lien VPN ou Trunk SIP sous réserve de la conformité SIP de l'IPBX distant
- Aucun lien spécifique n'est nécessaire pour un aboutement sur SDA
- En l'absence de SDA, un lien vers un IPBX, éventuellement centralisé, sera nécessaire



Hébergement : Equinix

- Pour l'hébergement de ses plateformes, AKIO utilise des datacenters de Equinix, en France. Equinix offre les meilleures garanties de continuité de service - Tier IV - et les technologies les plus avancées en matière d'efficacité énergétique

Le Datacenter dispose des certifications suivantes :

- ISO 27001
- OHSAS 18001
- ISO 22301
- ISO 14001
- SSAE 16/ISAE 3401 SOCs
- PCI-DSS
- ISO 9001
- ISO 50001
- HDA/HADS (Hébergement agréé de données de santé)



Continuité de service

- La continuité de service et le bon fonctionnement des installations techniques sont contrôlés par des systèmes de mesures et de supervision sophistiqués (Building Management System : BMS)

Ils permettent :

- La supervision du bâtiment effectuée par du personnel sur site 24/7
- Des alarmes visuelles et sonores
- La supervision et la gestion de paramètres d'exploitation critiques
- L'historisation, le stockage et l'analyse des données d'exploitation
- L'exécution de programmes de maintenance préventive planifiée (PPM)



En résumé, point fort #1 : confort d'utilisation

- Canaux d'interaction unifiés (voix, email, chat, réseaux sociaux)
 - Données centralisées, distribution optimisée des demandes, écrans homogènes
- Environnement de travail fluide et lisible
 - Mise en valeur des informations les plus importantes, passage sans couture d'un média à l'autre au cours d'une même conversation
- Tableaux de statistiques consolidées omnicanales pour le conseiller (autonomie) et le superviseur (KPIs)



Point fort #2 : fiabilité

- Hébergement chez Equinix
 - ISO 27001, OHSAS 18001, HDA/HADS...
- Disponibilité annuelle des Services de 99,9%
 - Y compris pour des volumétries élevées (→1 000 agents, 50 000 emails ou appels/mois)
- Opérateur télécom déclaré à l'ARCEP
- Interopérabilité avec tous les systèmes téléphoniques
- RGPD « privacy by design »



Point fort #3 : l'expérience AKIO, plus qu'un simple logiciel

- Equipe de Customer Success Manager dédiée aux clients
 - Le CSM pilote une « team client » qui comprend un chef de projet, un interlocuteur support, un formateur, des intervenants techniques et des ressources marketing
- Invitation chaque trimestre à une revue des nouveautés de la prochaine version
- Invitation chaque trimestre à des ateliers de travail thématiques
 - Exemple : mettre en place une démarche once & done, former les conseillers, améliorer le parcours client... Animés par des experts métiers



Témoignages clients

SARENZA

« Avec AKIO, le multicanal passe dans l'omnicanal. Au niveau de nos conseillers, cela les aide à agir par proactivité de façon plus efficace dans le but de toujours satisfaire le client »

Kévin BEAUCHAM

Customer Quality Manager
Monoprix Online (Sarenza)



« Cela fait 8 années que nous travaillons avec Akio.cx !
L'outil a permis de fluidifier les demandes de contacts et d'être plus réactif notamment sur les réponses à apporter à nos adhérents et prospects »

Claudine BRIQUET-CHAMPROUX

Chef de Projet
MNH

Parfums MOINS CHERS.com

« Jusqu'à l'an dernier, une expérience client sans couture était, pour nous, une utopie marketing. C'est en discutant avec l'équipe projet d'AKIO que cette notion a pris tout son sens »

Guillaume LEPETIT

Traffic Manager
ParfumsMoinsChers.com



A propos d'AKIO

La satisfaction client ne se résume plus simplement à bien répondre. Une meilleure connaissance des attentes du client et une réponse personnalisée devient nécessaire.

C'est pourquoi AKIO édite Akio.cx, une suite logicielle innovante qui analyse l'ensemble des interactions et assiste le conseiller pour améliorer l'Expérience Client et Collaborateur, en s'appuyant sur des technologies intelligentes et collaboratives.

Vous avez un projet ? Vous souhaitez une démo ?

01 53 20 63 80 | contact@akio.com | www.akio.com

