

Album de Noël

LES AVENTURES D'OÏKA DANS LE MONDE DE LA RELATION CLIENT



UNE BD
IMAGINEE PAR
AKIO

4

EPISODES



DEC 23



LE PLATEAU



Le Plateau est un open space dédié au département du service client de la société Univers@ll. Cette entreprise qui propose des machines de nettoyage serait appréciée de ses clients si ses produits ne souffraient parfois de surprenants défauts de conception. Les conseillers du Plateau ne manquent pas de travail...



OÏKA

Directrice de la Relation Client d'Univers@ll, Oïka est consciente que la satisfaction des clients passe par celle des conseillers de clientèle. Ouverte aux innovations, elle cherche avant tout un juste équilibre entre modernité et bonnes vieilles pratiques qui ont fait leurs preuves.



AMINA

Adjointe d'Oïka, elle est aussi à l'aise avec les statistiques du centre de contact que malhabile quand il s'agit d'interagir avec des êtres humains. Elle ne leur parle d'ailleurs que sous forme de pourcentages, ratios et KPIs. Jean-Daniel la soupçonne d'être un androïde.



ARTY

Arty est le jeune chef de projet informatique dédié aux activités du Plateau. Arty est porté par une conviction très forte qu'il résume en un credo : « Tu progresses où tu t'affaïsses ! » Un slogan diversement apprécié sur le Plateau...



IGNACIO

D'origine cubaine, Ignacio parle un français arrangé que son caractère chaleureux et son élégance en toutes circonstances sublime dans l'exercice du conseil. Seulement, ne lui parlez pas de nouvelles technologies...



JEAN-DANIEL

Efficace, pertinent, patient, ouvert et serviable, il rafle chaque mois la prime de « l'agent du mois »... ce qui ne lui attire pas que des amitiés. Secrètement amoureux d'Oïka, il a tendance à appliquer ses décisions avec loyauté, sans se poser de question.

Toute connaissance commence par les **sentiments***



Au sein du centre de contact d'Univers@ll, les échanges entre les conseillers et les clients vont bon train, comme chaque jour. Pourtant, la situation est loin de satisfaire Amina et Oïka.



Notre NPS n'est pas bon. Comment faire pour améliorer la satisfaction de nos clients ?



Je vous ai entendue, Oïka ! Voici monsieur Lexpair, consultant spécialisé dans la relation client.



Bonjour !

J'ai LA méthode révolutionnaire pour booster votre NPS. Réussite garantie !



Ok, faisons un essai.

Voici par exemple : cette cliente se plaint d'un retard de livraison.

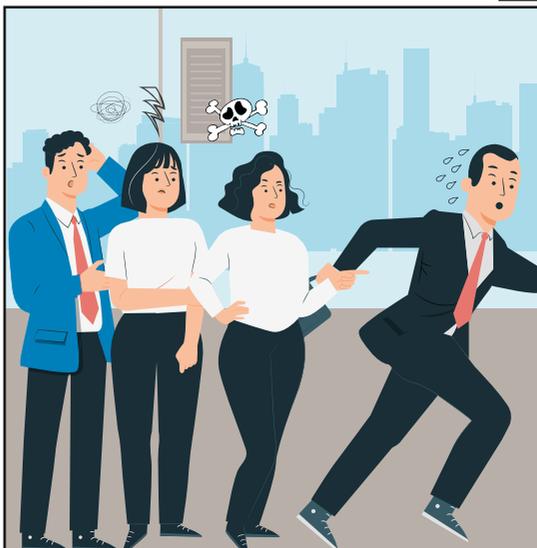


Très bien. Résiliez son contrat !

Pardon ???



Comme ça elle ne se plaindra plus. Si vous faites ça pour tous vos clients mécontents, votre NPS va remonter très rapidement. Malin, non ?



La satisfaction de nos clients est vitale. Quand ils manifestent une irritation, les signes doivent être considérés comme des opportunités.



Grâce à Akio.cx, le logiciel de gestion des interactions clients et d'analyse des verbatim par IA, vos agents deviennent des Conseillers Augmentés plus empathiques et pertinents.

Réception des demandes



Voix
Courriel
Chat
Réseaux Sociaux

Analyse (IA) temps réel



Thèmes
Sentiments
Emotions
Emoji

Distribution centre de contact



Réponse auto
Agent dispo
Agent connu
Compétence

Traitement (Agent + IA)



Priorisation
Aide à la réponse
Réponses-typés
Collaboration

Analyse à froid (IA)



Statistiques
Catégories
Insights
Tendances

Connaissance Client

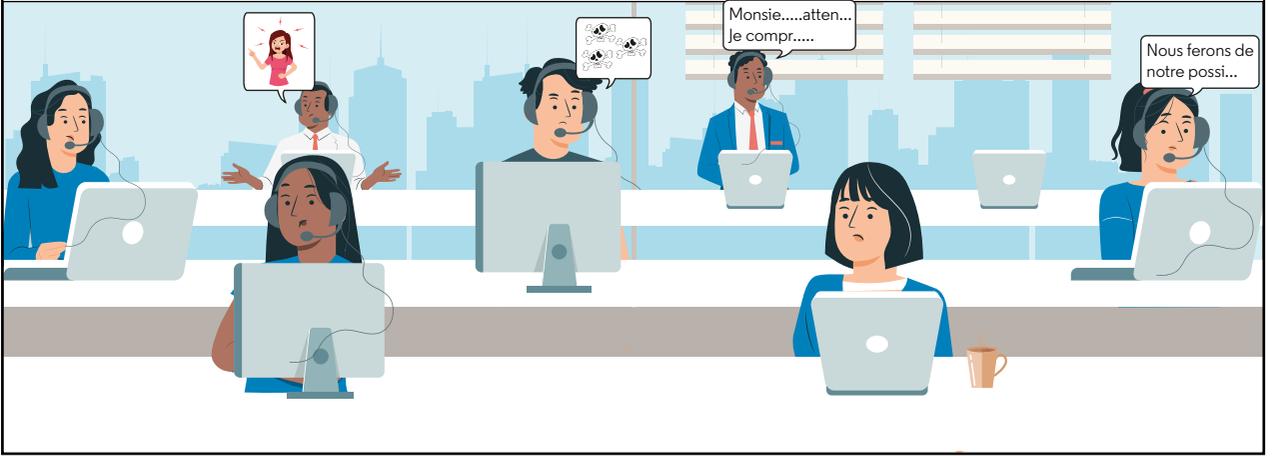


KPIs
Dashboards
Alertes
Newsletters

* Léonard de Vinci



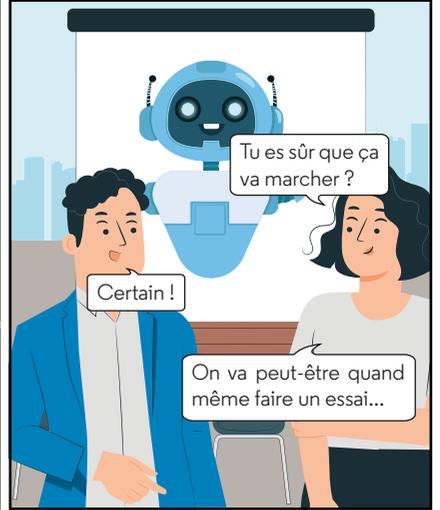
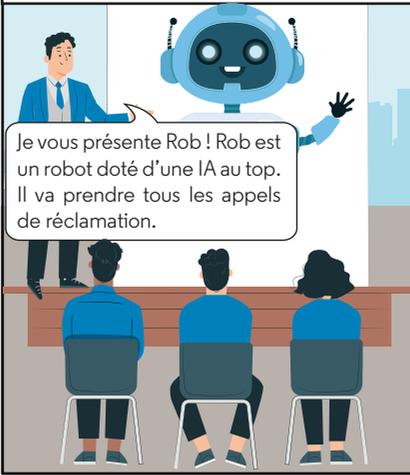
Une journée intense sur le Plateau : la nouvelle turbine nettoyante d'Univers@ll a tendance à exploser après utilisation, ce qui génère une pluie de réclamations.



Oïka et Amina sont inquiètes : les stats de satisfaction sont basses et les agents épuisés.



Heureusement, Arty a une super idée...



Démonstration...



L'IA d'Akio Unified permet de détecter le sentiment et le thème abordé par le client, puis aide l'agent à sélectionner une réponse pertinente. Conséquences : une meilleure compréhension du besoin et un gain de productivité élevé.



Invitée à un dîner organisé par l'ARC*, Oïka est attablée avec un manager de la relation client qui utilise un logiciel concurrent.

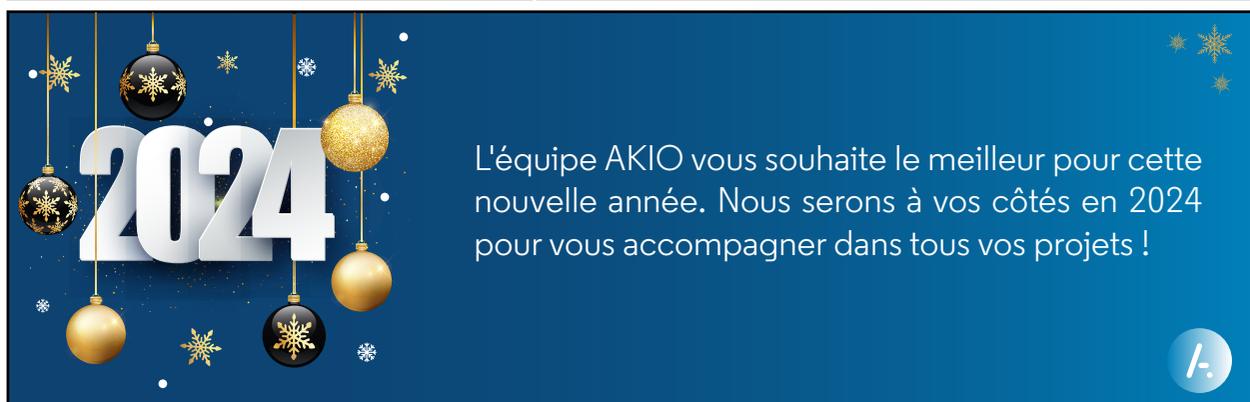


Comme d'autres éditeurs français sensibles à la souveraineté des données, AKIO s'engage avec conviction dans la sécurité et le respect des règles de confidentialité et de protection des données personnelles, exigences fondamentales pour tout logiciel de Relation Client.





L'année se termine et Oika s'adresse à toute l'équipe du Service Client.



A SUIVRE...

Rendez-vous en 2024 !



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.



www.akio.com

Tél : +33 1 53 20 63 80 - Email : contact@akio.com

