

# Catalogue des formations

# Akio<sup>®</sup>

## AKIO est un organisme de formation certifié QUALIOPi



Du lancement de votre projet jusqu'à la mise en production de votre instance, AKIO vous propose un accompagnement personnalisé, du conseil métier et met à votre disposition ses formations au titre d'organisme de **formation - certifié QUALIOPi**. Avant chaque mise en production, une formation initiale est dispensée par notre équipe de formateurs pour une prise en main rapide et efficace de nos outils. Des formations « upgrade » sont également organisées afin de tenir nos clients informés des nouvelles fonctionnalités de notre plateforme logicielle. Parce que votre activité et vos besoins évoluent constamment, vous pouvez solliciter l'équipe de formation d'AKIO pour organiser des sessions de formations complémentaires. Il peut s'agir de formations « à la carte » ou proposées dans notre catalogue de formations.

**Notre objectif ?** Vous soutenir dans la montée en compétences de vos collaborateurs pour qu'ils bénéficient d'une expérience utilisateurs optimisée.

Les formations AKIO vous apportent non seulement les connaissances incontournables sur l'outil que vous utilisez au quotidien, mais également toute l'autonomie et le confort dont vous avez besoin pour devenir le principal acteur de votre Relation Client.



# Sommaire des formations

CONSEILLERS.....	6
SUPERVISION.....	12
ADMINISTRATION.....	17
MODULES.....	27
EXPLOITATION.....	29
BASE DE DONNEES.....	31





## À propos de nos formations

Les formations peuvent avoir lieu dans les locaux AKIO ou ceux de votre société. Elles réunissent uniquement des collaborateurs de votre entreprise (intra-entreprise). Les inscriptions à nos sessions de formation se font à l'issue d'un échange préalable avec le commercial en charge de votre compte. Il convient donc de prendre contact avec votre account manager pour tout projet d'action de formation. Elles sont effectuées sur les versions Akio Unified 7 et suivantes.

Les moyens mis en œuvre pour les formations, fournis par AKIO ou à fournir par le client, sont :

- Un poste pour deux participants à la formation, relié à internet (ou au serveur Akio Unified)
- Un poste pour le formateur doté d'un vidéoprojecteur, relié à internet (ou au serveur Akio Unified)
- Les postes doivent respecter les prérequis techniques d'Akio Unified (navigateur, ports, etc.)
- Un téléphone par poste (téléphone physique ou SIP Phone équipé d'un casque).

Chaque formation est basée sur un support théorique et des exercices pratiques. Lors de chaque session, l'animateur fait signer une feuille de présence et remplir une feuille d'évaluation.

## Des formations « à la carte »

Selon votre besoin, elles peuvent être chiffrées, qualifiées et organisées sur demande.

Veillez nous contacter pour de plus amples formations. Les délais d'accès à nos formations, exclusivement INTRA, dépendent des différents projets (implémentations initiales, montées de version...) Aussi, toute inscription est spécifique à chaque client.

## Modalités pédagogiques

- Formateurs et consultants expérimentés
- Support pédagogique remis à chaque session
- Exercices et ateliers pratiques
- Exposés de cas métier

Les méthodes d'évaluation de l'atteinte des objectifs se font en fin de session par positionnement du formateur.



## Accompagnement et handicap

AKIO a prévu des dispositifs pour accompagner ses clients sur l'ensemble des formations et prestations de service auprès de leurs employés en situation de handicap.

Votre référent handicap :

Marianella HERRERA

Email : mherrera@akio.com

## Modalités de facturation

Un cadrage de votre besoin sera effectué et un programme ainsi qu'une convention vous seront envoyés.

Les prestations sont facturées selon un forfait jour de 1800€ HT. Les interventions en heures non ouvrées donneront lieu à une majoration selon la plage horaire d'intervention.

Le tarif n'inclut pas les frais de déplacement hors Paris et région parisienne. Les éventuels frais de déplacement (trajets, repas, hôtel), en sus, sont facturés sur la base des frais réels.

- Facturation à l'issue de la formation validée (PV) par le Client
- Règlement 30 jours fin de mois

Conformément aux articles 441-6 et D441-5 du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.



**CONSEILLERS  
CLIENT**

## AGE1 | Traitement des e-mails

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : conseillers client qui seront chargés de répondre aux demandes email sur le logiciel Akio Unified ; Superviseurs d'équipe chargés de gérer l'activité et administrateurs de la plateforme qui souhaitent se former sur l'interface de traitement

Nb. de participants : 8 personnes maximum

### Objectifs

- > Comprendre son poste de travail Unified
- > Utiliser les outils d'aide à la réponse
- > Rédiger un e-mail spontané
- > Effectuer des actions groupées
- > Traiter les demandes email des clients

### Programme 1/2

#### • Présentation de l'interface

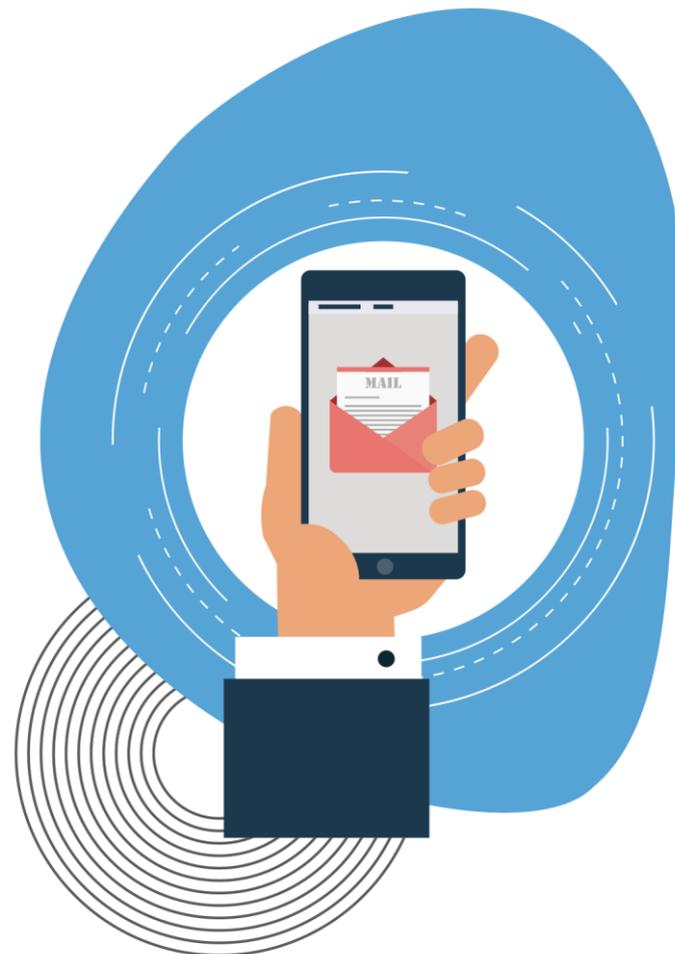
- Se connecter/déconnecter
- Changer son état de travail
- Agenda
- Les outils et les menus

#### • Liste des dossiers

- La notion de « dossier »
- Colonnes de la liste des dossiers
- Modes d'affichage
- Rechercher et consulter un dossier

#### • La fiche contact

- Rechercher un contact
- Comprendre l'affichage
- Historique des dossiers d'un contact



## AGE1 | Traitement des e-mails

### Programme 2/2

#### • Traitement d'un e-mail

- Présentation des outils d'aide à la réponse
- Mise en forme de la réponse et prévisualisation
- Utilisation du bloc-notes
- Historique des échanges
- Actions possibles sur le dossier
- Envoyer l'e-mail avec ou sans validation
- Différences entre un e-mail « push » et « pull »

#### • E-mails spontanés

- Ecrire un e-mail spontané
- Nouvel e-mail depuis une fiche contact

#### • Actions groupées

- Mécanisme des actions groupées
- Options disponibles en fonction des files

## AGE2 | Traitement de la voix

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : conseillers client qui seront chargés de répondre aux demandes téléphoniques sur le logiciel Akio Unified ; Superviseurs d'équipe chargés de gérer l'activité et administrateurs de la plateforme qui souhaitent se former sur l'interface de traitement.

Nb. de participants : 8 personnes maximum

### Objectifs

- > Connaître les différents composants des écrans Akio Unified
- > Traiter un appel entrant et maîtriser les outils d'aide à la réponse
- > Effectuer un appel sortant
- > Effectuer un transfert d'appel simple

### Programme 1/2

#### •Présentation de l'interface

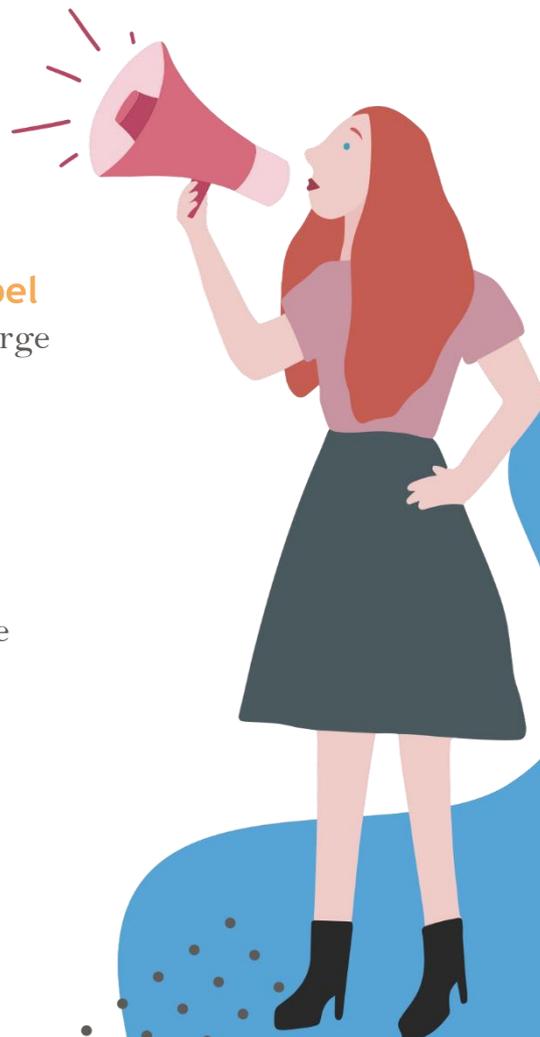
- Se connecter/déconnecter
- Changer son état de travail
- Agenda
- Les outils et les menus

#### •Cinématique d'acceptation d'un appel

- Présentation de la pop-up de prise en charge
- Comportement de l'outil au décroché
- Reconnaissance du contact

#### •Traitement d'un appel entrant

- Présentation de l'interface
- Associer un contact à un appel
- Présentation des outils d'aide à la réponse
- Utilisation du bloc-notes
- Mise en garde de l'appel
- Qualification de l'appel
- Actions de clôture



## AGE2 | Traitement de la voix

### *Programme 2/2*

- **La fiche contact**

- Rechercher un contact
- Historique des échanges
- Consulter un dossier voix

- **Appels sortants**

- Consultatifs (depuis le bandeau téléphonique)
- Liés à un contact (depuis une fiche contact)

- **Transferts d'appels**

- Dynamique du dossier lors du transfert
- Transfert en deux temps ou en aveugle

## AGE3 | Traitement du chat

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : conseillers client qui seront chargés de répondre aux demandes chat sur le logiciel Akio Unified ; Superviseurs d'équipe chargés de gérer l'activité et administrateurs de la plateforme qui souhaitent se former sur l'interface de traitement.

Nb. de participants : 8 personnes maximum

### Objectifs

- > Appréhender les différents composants des écrans du chat
- > Traiter une conversation chat et utiliser les outils d'aide à la réponse
- > Gérer les données du contact liées à son contexte de navigation web

### Programme

#### • Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Etat de travail « chat »
- Agenda
- Outils et menus

#### • Prise en charge d'une conversation chat

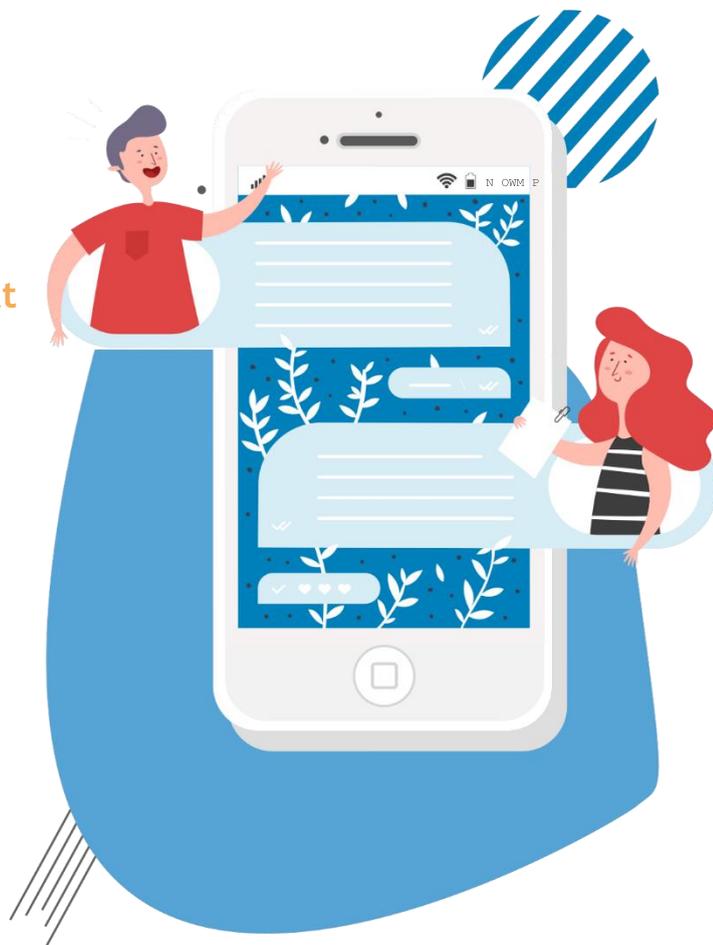
- Présentation de l'interface
- Contexte de navigation de l'internaute
- Présentation des outils d'aide à la réponse
- Actions possibles sur la conversation chat
- Actions de clôture

#### • Données associées au contact

- Rechercher le contact et l'associer au dossier
- Pousser un formulaire au contact
- Historique du contact

#### • Liste des dossiers chat

- Description des colonnes de la liste
- Rechercher et consulter un dossier chat
- Consulter les chats traités



# SUPERVISION

## SUP1 | Superviseur -Tâches d'administration

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AGE1

Public : Superviseur / Manager

Nb. de participants : 5 personnes maximum

### Objectifs

- > Administrer la base de connaissances
- > Gérer les conseillers, les groupes et leurs droits
- > Paramétrer les différents profils

### Programme

#### • Présentation de l'interface d'administration

- Se connecter/déconnecter
- Présentation des onglets principaux
- Présentation des menus
- Principes de fonctionnement des écrans
- Actions standard

#### • Administration de la base de connaissances

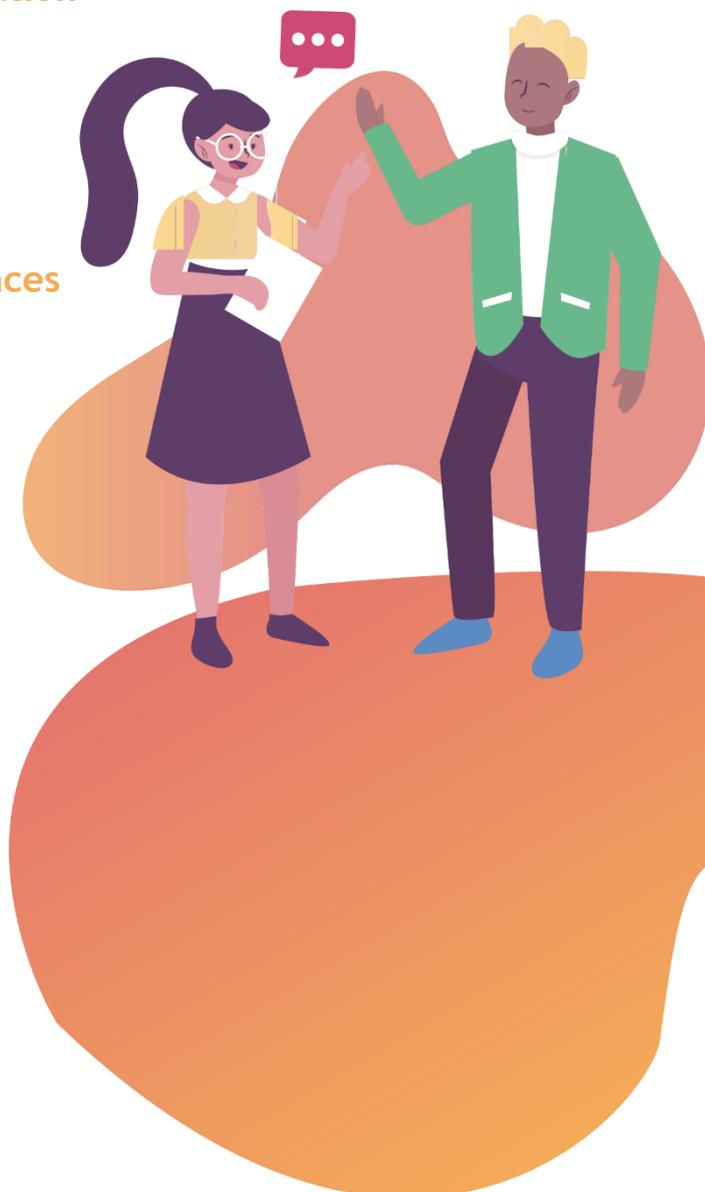
- Réponses types
- Suggestions des agents
- Mots-clés
- Pièces jointes
- Carnet d'adresses

#### • Gestion des conseillers client

- Ajouter un conseiller à une équipe
- Désactiver un conseiller
- Modifier les droits d'un groupe

#### • Gestion des profils

- Affecter un profil de traitement
- Affecter un profil de traitement en temps réel
- Affecter un profil de redirection



## SUP2 | Superviseur - Pilotage en temps réel et validation des écrits

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AGE1 ou AGE2

Public : Superviseur / Manager / Responsable d'équipe en centre de contacts

Nb. de participants : 5 personnes maximum

### Objectifs

- > Piloter les agents
- > Piloter les flux sur l'ensemble des médias
- > Créer des dashboards de pilotage
- > Optimiser sa réactivité de manager

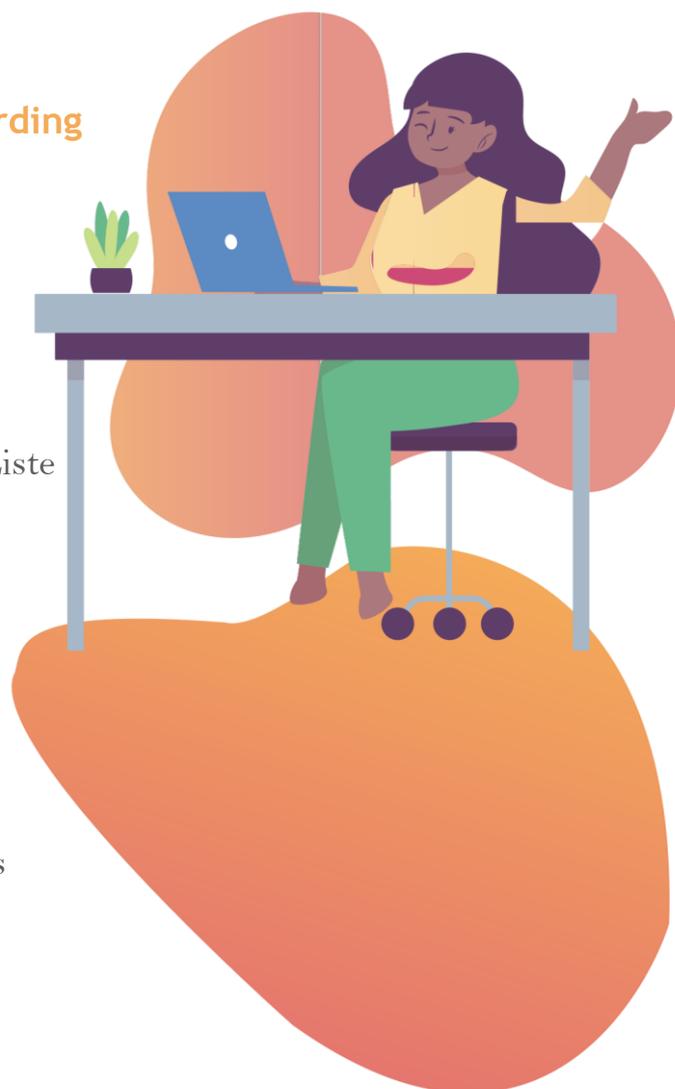
### Programme 1/2

#### • Présentation de l'interface de dashboarding

- Se connecter/déconnecter
- Accès depuis Akio Unified
- Accès en dehors d'Akio Unified
- Espace de travail

#### • Conception d'un dashboard

- Types de dashboard (agent ou superviseur)
- Présentation des widgets Valeur, Courbe et Liste
- Ajouter et paramétrer un widget
- Entités métier disponibles
- Indicateurs clé en temps réel
- Seuils d'alarme
- Réglage de la taille et position des widgets
- Sauvegarder un dashboard
- Partager un dashboard
- Créer un wallboard
- Choisir la période de consultation des courbes
- Exporter les données des courbes



## **SUP2** | Superviseur - Pilotage en temps réel et validation des écrits

### **Programme 2/2**

#### • **Pilotage des agents**

- Conception du dashboard agent
- Effectuer des actions de supervision
- Ecoute discrète d'appels téléphoniques
- Déconnecter un agent / Changement de l'état opérationnel de l'agent
- Modifier les niveaux de compétence des agents

#### • **Validation des dossiers email**

- Principes généraux
- Refuser la validation d'un dossier
- Valider un dossier en attente de validation
- Le workflow des dossiers

#### • **Picking (dossier email)**

- Principes généraux
- Créer et modifier un rapport de picking
- Aperçu du contenu d'un rapport de picking

#### • **Gestion de la corbeille**

- Détruire un dossier
- Réactiver un dossier

## SUP3 | Superviseur - Statistiques à froid

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AGE1 ou AGE2

Public : Superviseur / Manager / Responsable d'équipe en centre de contacts

Nb. de participants : 5 personnes maximum

### Objectifs

- > Utiliser les rapports à J
- > Utiliser les rapports à J+
- > Créer des rapports personnalisés
- > Programmer l'envoi de rapports par e-mail

### Programme

#### • Présentation de l'interface de reporting

- Accès à l'interface
- Principes généraux
- Types de rapport J, J+ et J+ agrégés
- Manipulation des données
- Cubes, filtres, dimensions et mesures
- Affichage en tableau, graphique ou « drill-through »
- Fonctionnalité d'export (CSV)

#### Rapports à J

- Principe général
- Présentation des rapports disponibles

#### Rapports à J+

- Principe général
- Présentation des rapports disponibles

#### Créer des rapports personnalisés

- A partir d'un rapport existant
- A partir d'une feuille vierge
- Sauvegarder un rapport

#### Programmer l'envoi d'un rapport par e-mail

- Principe général
- Aperçu du rendu d'un rapport



# ADMINISTRATION

## ADM1 | Administration du socle commun Unified

### Modalités

Durée : 1 jour

Prérequis :

Aucun

Public : Responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer la partie fonctionnelle de la plateforme Akio Unified.

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Objectifs

- > Appréhender l'interface d'administration et les principaux menus d'Akio Unified
- > Comprendre les concepts nécessaires à l'administration d'Akio Unified (espace client, files, compétences, utilisateurs, licence...)

### Programme 1/2

- **Présentation de l'interface d'administration**

- Se connecter/déconnecter à Akio Unified
- Présentation des onglets principaux
- Présentation des menus
- Présentation de l'aide en ligne

- **Les notions clés de l'administration de Akio Unified**

- Les différents rôles utilisateurs
- Dossier (file, compétence, langue)
- Principe de routage des interactions
- Licence

- **Tenant**

- Principe général
- Eléments associés



## ADM1 | Administration du socle commun Unified

### Programme 2/2

#### • Espace client

- Principe général
- Répartition des jetons (licence)
- Eléments associés (qualification, formules d'introduction et de conclusion)
- Base de connaissance

#### • Compétences

- Principe général
- Groupes de compétences
- Créer et modifier une compétence

#### • Files

- Principe général
- Création d'une file selon le média

#### • Etats opérationnels des agents

- Etats « travaillé » ou « pause »
- Paramétrer les caractéristiques d'un état

#### • Profils

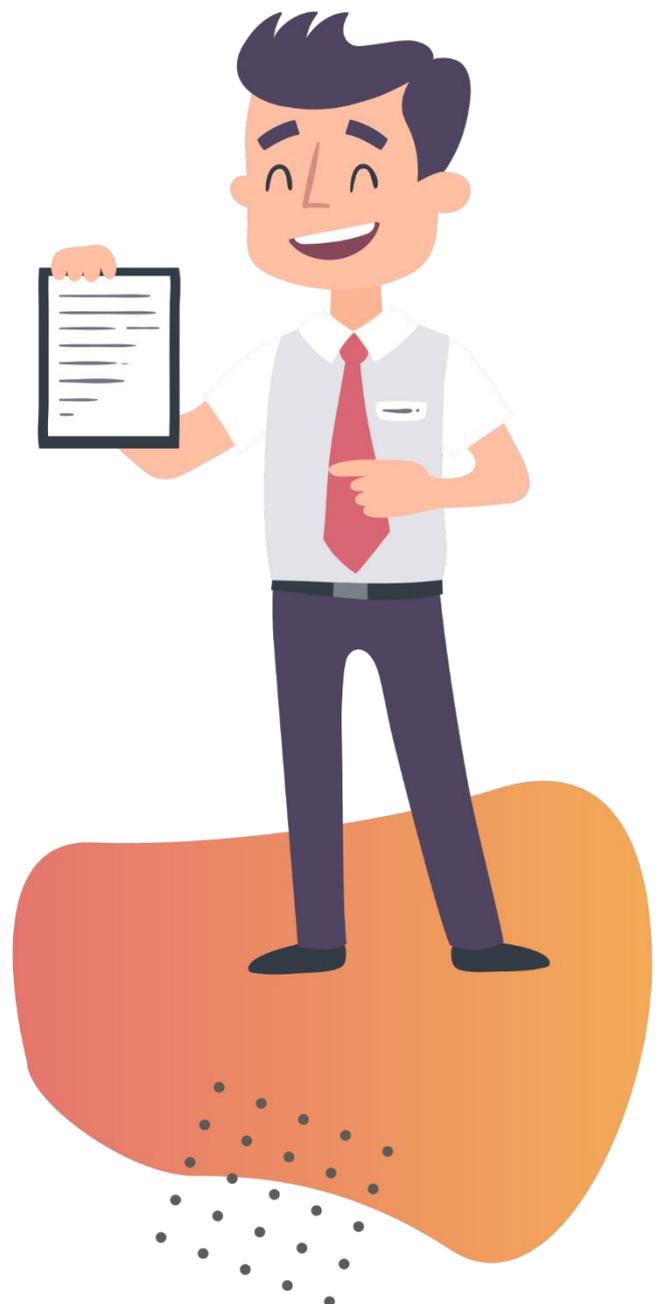
- Profils de traitement
- Profils temps réel et affectation des états

#### • Gestion des utilisateurs

- Gérer les groupes d'utilisateurs internes
- Gérer les comptes des agents
- Gérer les profils des agents
- Affecter un niveau de compétence à des agents
- Droits et caractéristiques individuelles des agents

#### • Fiche client

- Principe général
- Importation
- Personnalisation



## ADM2 | Administration du média Email

### Modalités

Durée : 0,5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation ADM1 | Administration du socle commun Unified

Public : Tout acteur amené à utiliser la plateforme Akio Unified pour organiser les flux email

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Programme

#### • L'espace client et la création des éléments associés

- Calendrier
- Seuils d'alarme
- Messages de dissuasion
- Messages d'attente
- Accusé de réception
- Formules d'introduction et de conclusion
- Formulaire

#### • Création de files email

- Les propriétés
- Mode de distribution de l'interaction (push ou pull)
- Flux entrant et sortant

#### • Affectation des éléments associés à la file email

- Critères de qualification
- Seuils d'alarme
- Messages de dissuasion
- Messages d'attente
- Accusé de réception
- Formules d'introduction et de conclusion

### Objectifs

- > Mettre en place le paramétrage du média email afin d'organiser et de router le flux email vers les bons interlocuteurs

#### • Les modèles HTML

- Création et affectation

#### • Routage des emails

- Fonctionnement des règles de gestion
- Fonctionnement des règles de routage
- Capture de données structurées
- Principales actions de routage
- Introduction au routage avancé

#### • Exemple de vérification du paramétrage mis en place

- Envoyer un email et vérifier son arrivée dans la bonne file
- Prendre en charge un email entrant
- Vérifier l'Accusé de réception
- Répondre et vérifier le modèle HTML dans la réponse au client

## ADM3 | Administration du média Voix

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation ADM1  
| Administration du socle commun Unified

Public : Tout acteur amené à utiliser la  
plateforme Akio Unified pour organiser les  
flux voix

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Objectifs

- > Mettre en place le paramétrage simple du média voix afin d'organiser et de router le flux voix vers les bons interlocuteurs

### Programme 1/2

- **Le tenant et les éléments associés**

- Paramètres généraux
- Paramètres temps réel
- Gestion des enregistrements automatiques

- **L'espace client et la création des éléments associés**

- Règles d'équité en cas de forte activité

- **Création de files voix**

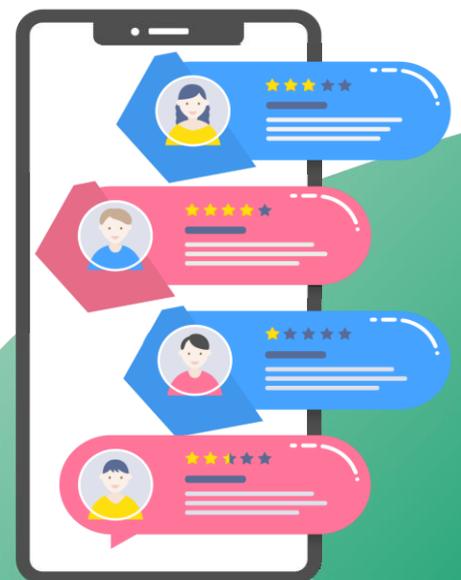
- Les propriétés et leurs impacts sur les scénarios vocaux

- **Affectation des éléments associés à la file voix**

- Critères de qualification
- Règle d'équité en cas de faible activité.
- Escalade

- **Numéros d'appel**

- Déclarer des numéros d'appel



## ADM3 | Administration du média Voix

### Programme 2/2

- **Routage des appels**

- Présentation de l'interface Akio Voice Studio
- Présentation des objets élémentaires pour la conception des scénarios vocaux
- Créer et modifier un scénario vocal simple
- Dupliquer un scénario
- Exporter/Importer un scénario
- Association d'un numéro d'appel à un scénario

- **Profils temps réel et affectation des états aux agents**

- Impacts sur le traitement des appels

- **Profils d'enregistrement**

- **Appels sortants**

- Autorisation des appels sortants (groupe utilisateurs)
- Numéro à présenter (tenant et file)

## ADM4 | Administration du média Chat

### Modalités

Durée : 0,5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation ADM1  
| Administration du socle commun

Unified Public : Tout acteur amené à utiliser le logiciel pour organiser les flux chat

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Programme

- **L'espace client et la création des éléments associés**
  - Règles d'équité en cas de forte activité
- **Création de files chat**
  - Les propriétés
- **Etats opérationnels des agents**
  - Etats « travaillé » ou « pause »
  - Paramétrer les caractéristiques d'un état
  - Affecter les états aux agents
- **Affectation des éléments associés à la file chat**
  - Critères de qualification
  - Règle d'équité en cas de faible activité
  - Formules d'introduction

### Objectifs

- > Mettre en place le paramétrage simple du média chat afin d'organiser et de router le flux chat vers les bons interlocuteurs

- **Création de files d'attentes chat**
- **Routage des chats**
  - Présentation de l'onglet « WIDGET »
  - Les règles de comportement
  - Les calendriers
  - Association contact
  - Déploiement
- **Profils temps réel et affectation des états aux agents**
  - Impacts sur le traitement des chats
- **Profils de traitement chat**
  - Impacts sur le traitement des chats
- **Exemple de vérification du paramétrage mis en place**
  - Naviguer sur une page web sur laquelle le chat est installé
  - Vérifier le comportement en fonction du réglage du calendrier et des règles de comportement
  - Vérifier que la demande de chat est routée vers la bonne file d'attente et dirigée vers le bon interlocuteur
  - Vérifier que les critères de qualification sont conformes à l'attendu



## ADM5 | Administration du média Web Call Back

### Modalités

Durée : 0,5 jour

Prérequis : Avoir suivi les formations :

- ADM1 | Administration du socle commun Unified
  - ADM3 | Administration du média voix
- Public : Tout acteur amené à utiliser le logiciel pour organiser les flux WebCallBack

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Objectifs

- > Mettre en place le paramétrage simple du module WebCallBack afin d'organiser et de router le flux WebCallBack vers les bons interlocuteurs

### Programme 1/2

#### • Le tenant et les éléments associés

- Paramètres généraux
- Paramètres temps réel
- Gestion des enregistrements automatiques

#### • L'espace client et la création des éléments associés

- Règles d'équité en cas de forte activité

#### • Création de files d'attente voix

#### • Création de scénario de type « demandes de rappel »

#### • Routage des demandes de rappel

- Présentation de l'onglet « WIDGET »
- Les règles de comportement
- Les calendriers
- Association contact



## ADM5 | Administration du média Web Call Back

### Programme 2/2

- **Profils temps réel et affectation des états aux agents**

- Impacts sur le traitement des demandes de rappel

- **Exemple de vérification du paramétrage mis en place**

- Naviguer sur une page web sur laquelle le WebCallBack est installé
- Demande de rappel immédiat
- Demande de rappel différée
- Vérifier le comportement en fonction du réglage du calendrier et des règles de comportement
- Vérifier que la demande de rappel est routée vers la bonne file d'attente et dirigée vers le bon interlocuteur
- Vérifier que les critères de qualification sont conformes à l'attendu



## ADM6 | Administration des campagnes d'appels

### Modalités

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi les formations ADM1 et ADM3

Public : Tout acteur amené à utiliser le logiciel pour organiser les campagnes d'appel

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Objectifs

- > Créer et paramétrer une campagne d'appels
- > Importer un fichier de panélistes dans Unified
- > Superviser une campagne d'appels

### Programme

- **Principes généraux**
- **Créer une file de média campagne**
- **Affecter les droits aux agents sur la file**
- **Etats autorisant la prise d'appels de campagne**
- **Qualification des appels**
  - Manuelle ou automatique
  - Créer et gérer des critères personnalisés
  - Organiser les critères entre eux
- **Possibilité de personnalisation de la pop-up d'appel**
  - Création de champs personnalisés dans la fiche contact
  - Personnalisation des formulaires

#### • Import des contacts

- Prérequis à respecter
- Préparation du fichier
- Dédoublonnage des contacts
- Création d'un segment de panélistes
- Affectation des agents exclusifs
- Import des panélistes dans Unified

#### • Paramétrage d'une campagne d'appels

- Agents affectés aux appels
- Planification des créneaux d'activité
- Choix du comportement en fonction des cas métier (panéliste occupé, non décroché, etc.)
- Grille de critères de qualification
- Préparation des panélistes
- Activation et désactivation d'une campagne

#### • Traitement d'un appel en campagne



# **MODULES AVANCES**

## ADA1 | Administration du routage avancé

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Être acteur dans un service DSI en lien avec le domaine de la Relation Client

Public : Responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer la partie fonctionnelle de la plateforme Akio Unified.

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Objectifs

- > Configurer des règles de routage
- > Pouvoir choisir quel type de règle utiliser
- > Être en mesure de mettre œuvre un routage simple
- > Être en mesure d'écrire et de tester une règle de routage avancée

### Programme

#### • Généralités

- Accès aux règles de routage standard / avancées

#### • Routage Standard

- Règles de GESTION / Règles de ROUTAGE : quelles différences ?

#### • Routage Avancé

- Les fichiers de règles
- Les fichiers de listes
- Jeu de test

#### • Mise en pratique

- Cas pratiques sous forme d'exercice
- Vérification du fonctionnement en utilisant les jeux de test



**EXPLOITATION**

## EXP 1 | Exploitation standard

### Modalités

Durée : 2 jours

Prérequis : Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données

Public : Exploitants

Nb. de participants : 3 personnes maximum

### Programme

- Architecture Akio Unified
- Flux
- Variables d'environnement
- Arborescence des fichiers
- Fichiers de configuration
- Supervision des logs
- Contrôle de la chaîne des e-mails
- Contrôle de la chaîne vocale
- Commandes d'exploitation
- Diagnostics et pannes
- Déployer un patch de mise à jour

### Objectifs

- > Comprendre l'architecture matérielle et système
- > Maîtriser les cas d'exploitation standard
- > Savoir déployer un patch de mise à jour



# BASE DE DONNEES

## DBA1 | Modèle de base de données & DataMart

### Modalités

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que le langage SQL

Public : DBA, Data scientist

Nb de participants : 5 personnes maximum

### Objectifs

- > Comprendre le modèle de données du DataMart Akio Unified
- > Créer des requêtes d'extraction de données sur le DataMart Akio Unified

### Programme

#### • Concepts et architecture

- Sources de données du DataMart
- ETL
- Mécanismes d'accès à la base de données pour effectuer des requêtes depuis un outil externe

#### • Modèle de la base de données DataMart

- Principes fondamentaux suivis sur la modélisation
- Sous-modèle Tenant (tenant, espace client, file et compétence)
- Sous-modèle Droit (utilisateurs, groupes et profils)
- Sous-modèle Workflow (bureaux, types de message et événements)
- Sous-modèle Dossiers (dossiers, messages et fiches contact)
- Sous-modèle Statistiques dossier
- Sous-modèle Statistiques voix
- Sous-modèle Campagnes d'appels
- Sous-modèle Base de connaissances
- Sous-modèle Licences
- Sous-modèle Formulaire
- Internationalisation des libellés





La satisfaction client ne se résume plus simplement à bien répondre. Une meilleure connaissance des attentes du client et une réponse personnalisée deviennent nécessaires. 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 des technologies intelligentes et collaboratives.

43 rue de Dunkerque  
75010 - Paris - France  
Tel : +33 1 53 20 63 80  
[www.akio.com](http://www.akio.com)