



kiamo

A CONECTEO SOFTWARE

Première solution intégrée de Gestion des Interactions Clients, **Kiamo** vous permet de **GÉRER, MESURER et AMÉLIORER** la qualité de votre service clients. **Kiamo** offre toute une panoplie de fonctions clés, des plus traditionnelles aux plus avancées, nécessaires à la gestion des interactions entrantes et sortantes (*emails, appels téléphoniques, fax, web call back, courriers*) entre votre entreprise et ses clients.

4 BONNES RAISONS DE CHOISIR KIAMO

CONECTEO 
customer interaction solutions

INTUITIVITÉ

Principes d'ergonomie uniques privilégiant l'autonomie des utilisateurs : conseillers clientèle, superviseurs, administrateurs s'approprient la solution très rapidement.

OUVERTURE

Parfaite intégration dans les environnements matériels existants (informatique et téléphonique) sans aucune remise en cause de votre infrastructure. Communication avec vos applications Métier.

RICHESSSE FONCTIONNELLE

Solution intégrée proposant en standard l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion des interactions entrantes et sortantes, ainsi que des activités « back-office ».

DIMINUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

Optimisation du travail des conseillers clientèle : le système leur distribue automatiquement les emails, appels téléphoniques, fax, web call back, courriers dès qu'ils sont disponibles et par ordre de priorité.

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

TRAITEMENT DE TOUTES LES INTERACTIONS ENTRANTES OU SORTANTES

Vous souhaitez améliorer l'ensemble de votre dispositif Relation-Clients ou simplement gérer une demande spécifique (traitement des emails entrants, gestion des relances téléphoniques, ...) ? **Kiamo est la solution intégrée répondant à vos besoins.**

| APPELS, EMAILS, SMS, FAX ENTRANTS | APPELS SORTANTS | ACTIVITÉS BACK-OFFICE |
|--|---|--|
| | | |
| EXEMPLES D'APPLICATIONS | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Services clients SAV Plateformes d'information Service Commercial | <ul style="list-style-type: none"> Web Call Back <i>Demande de rappel automatique émise depuis un site web</i> Call Back <i>Accueil saturé, appel pendant les heures de fermeture</i> Relances clients <i>Générées automatiquement</i> Téléprospection | <ul style="list-style-type: none"> Traitement des courriers reçus Envoi d'un devis Relance paiement facture Action à entreprendre sur un dossier client ... |

DISTRIBUTION INTELLIGENTE DES ACTIVITÉS À VOS CONSEILLERS CLIENTÈLE

Pour maximiser l'occupation de vos conseillers clientèle, et minimiser la file d'attente, Kiamo vous permet de prioriser toutes leurs activités : Appel entrant, appel sortant, demande de rappel enregistrée par le SVI, relance, envoi d'un devis, réponse à un email entrant, email sortant, etc.

Au fur et à mesure qu'elles arrivent, les activités sont distribuées par ordre de priorité, aux agents les plus compétents qui sont disponibles.

| ID | Type | Nom | Priorité | Nom du groupe associé | NDA ou Adresse(s) | État |
|----|------|--------------------------|----------|---------------------------|------------------------------|------|
| 1 | | Accueil clients | 10 | Service Client | SDA par défaut - *0547403330 | |
| 2 | | Support technique | 20 | Support Technique Interne | *0547403332 | |
| 7 | | Prospection | 999 | Service Client | | |
| 3 | | Rappel auto - clients | 50 | Service Client | | |
| 8 | | Rappel auto Support | 20 | Support Technique Interne | | |
| 6 | | Web CallBack Serv client | 80 | Service Client | | |
| 5 | | Mail clients VSP | 40 | Service Client | | |
| 8 | | Mail Service client | 50 | Service Client | | |
| 10 | | Mail support client | 20 | Support technique interne | | |
| 11 | | Mail support W | | | | |
| 13 | | Demande d | | | | |
| 12 | | SVI Support | | | | |

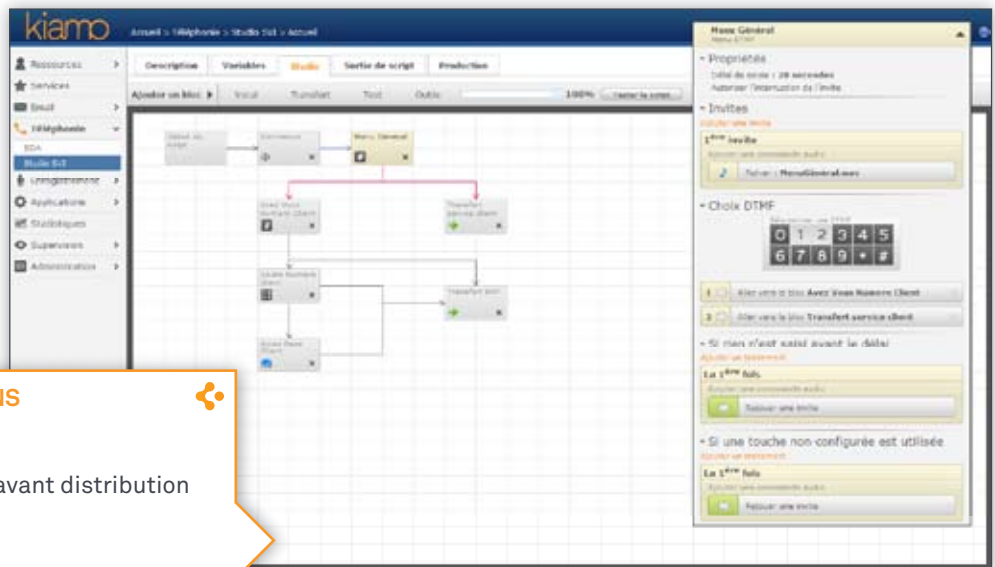
EXEMPLE

Plutôt que de réserver 30 agents au traitement des appels entrants, 10 à celui des emails et 15 à celui des activités Back-Office, vous pouvez disposer de vos 55 agents pour traiter l'ensemble des activités (appels entrants, emails, back-office) selon leur priorité. Vous êtes ainsi assurés d'une occupation optimisée de vos agents, leur travail est plus varié et les actions importantes sont traitées en priorité.

SERVEUR VOCAL INTERACTIF

Fonctionnalité majeure de **Kiamo**, **Studio SVI** est un studio graphique accessible à des développeurs aguerris comme à des utilisateurs n'ayant pas de compétences informatiques.

Elaboration en toute autonomie, de scripts de scenarii vocaux, simples ou complexes.



EXEMPLES D'APPLICATIONS

SVI ENTRANT

- ▶ Qualification des appels avant distribution
- ▶ Identification de clients
- ▶ Self service vocal

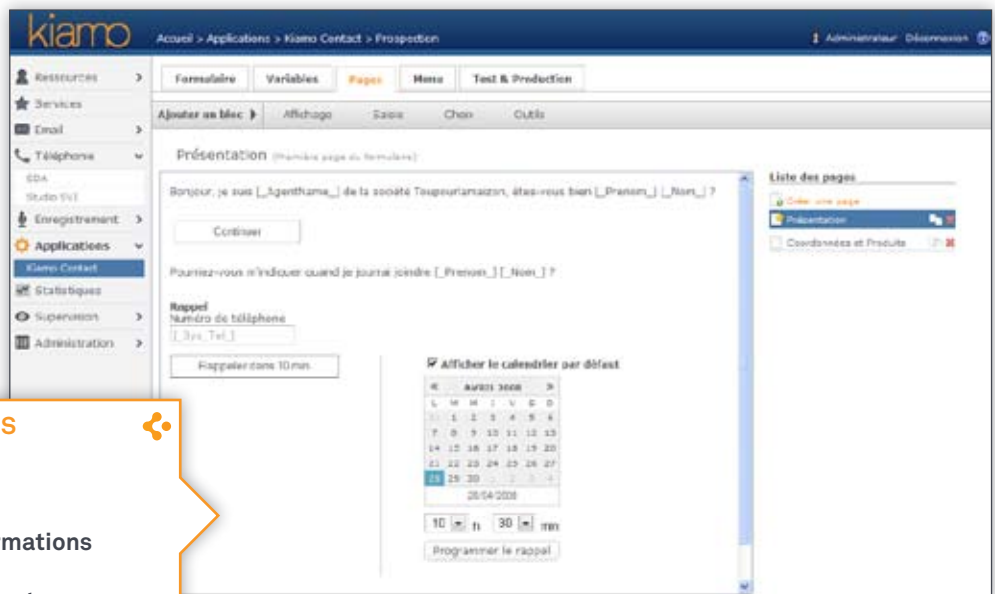
SVI SORTANT

- ▶ Gestion des alertes
- ▶ Activation d'un plan blanc
- ▶ Enquêtes vocales
- ▶ Enregistrement des demandes de rappel automatique avec saisie du numéro et heure de rappel

CRÉATION DES GUIDES D'ENTRETIEN

Offrant un très grand nombre d'options de paramétrage, **KiamoContact** facilite la création d'une page web qui permettra d'optimiser le travail du conseiller clientèle.

Simple à configurer, KiamoContact ne nécessite aucune connaissance de langages de programmation Web.

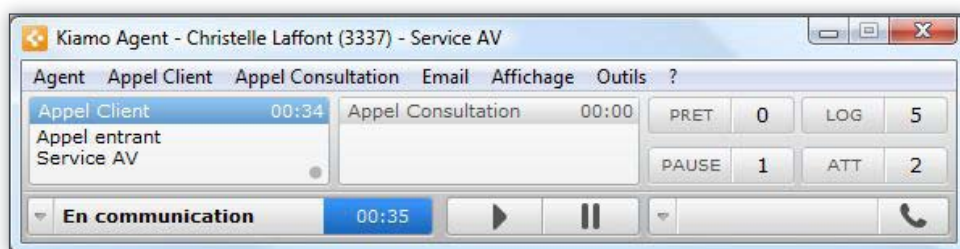


EXEMPLES D'APPLICATIONS

- ▶ Aide au dialogue :
Script d'entretien
- ▶ Prévisualisation des informations client avant rappel :
Campagnes d'appels sortants
- ▶ Qualification d'appels :
Remontée d'informations provenant d'une base de données pour les mettre à jour, ou orienter le contact vers le bon service
- ▶ Collecte d'informations
Enrichissement de base de données

GESTION DES CONSEILLERS CLIENTÈLE

Application livrée en standard avec Kiamo, le « bandeau-agent » est disponible sur le poste de chaque conseiller. Il leur permet de s'identifier, d'indiquer leur état (prêt, en communication, en pause, ...), et de réaliser simplement des actions en cours d'appel : transfert, mise en attente, enregistrement, consultation, appel manuel. Le couplage natif de Kiamo avec votre CRM permet la remontée de la fiche-client sur le poste agent au moment de la présentation de l'appel.

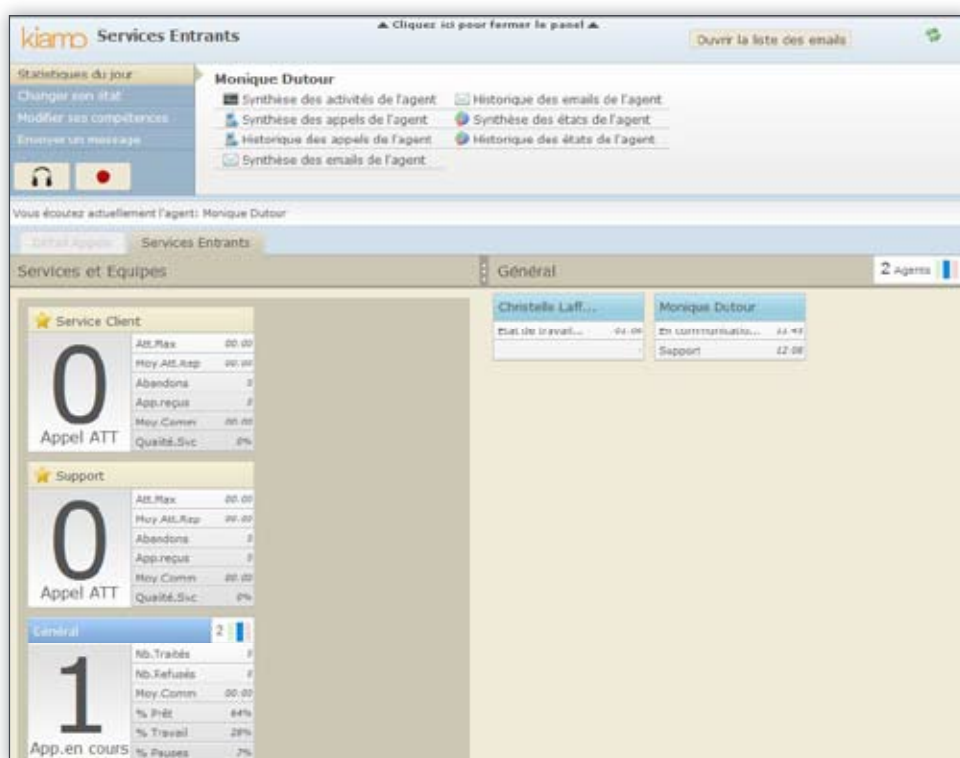


Interface très évoluée, affichage en temps réel des informations sur les appels en attente ; l'agent peut donc prendre les décisions pertinentes.

SUPERVISION TEMPS RÉEL

Kiamo propose un atelier de conception des vues de supervision : le superviseur y sélectionne ses propres indicateurs et alarmes, et peut ainsi disposer de statistiques fines sur les agents et services, changer les caractéristiques d'un agent (état de travail, compétences, ...), ou encore déclencher une écoute discrète ou un enregistrement de conversations.

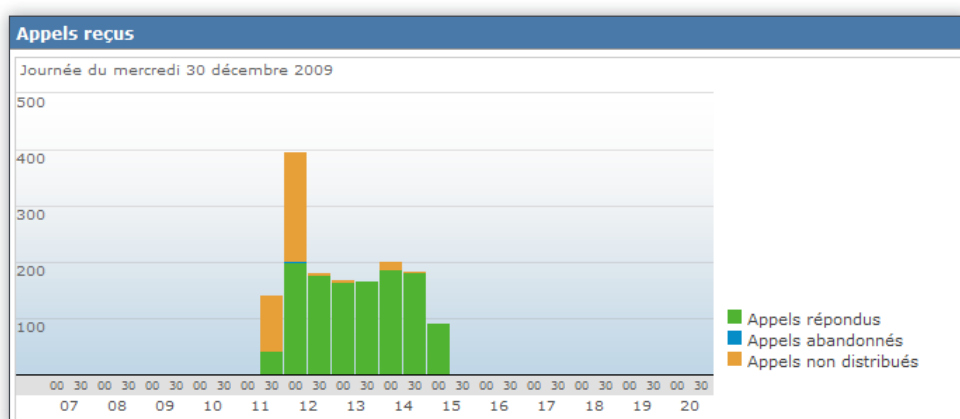
Interface de supervision temps réel, efficace et particulièrement peu gourmande en accès réseau.



RAPPORTS STATISTIQUES

Kiamo est livré nativement avec de nombreux rapports statistiques détaillés sur les agents, groupes d'agents, services et équipes.

Données exportables au format Excel. Paramétrage pour une période définie (un jour, une semaine, un mois ou de jour à jour).



FUNCTIONNALITÉS DÉTAILLÉES

ADMINISTRATION

GESTION DES CONSEILLERS

- ▶ Identification du conseiller par un login
- ▶ Configuration des labels d'états
- ▶ Création d'états spécifiques de travail ou de pause
- ▶ Affichage des informations en temps réel
- ▶ CTI intégré dans le bandeau (remontées de fiches, ne nécessite aucun développement)
- ▶ Gestion native des conseillers en télétravail

INTERFACE FULL WEB

- ▶ Interface d'administration et de supervision en mode web
- ▶ Aucune installation sur les postes requise
- ▶ Prise en main intuitive
- ▶ Administration centralisée

ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

- ▶ Accès à l'interface web via un login et un mot de passe
- ▶ Distribution des pages visibles pour chaque utilisateur : administration, supervision, statistiques, enregistrements...
- ▶ Interface multi-langue

GESTION DES INTERACTIONS VOCALES

GESTION DES APPELS ENTRANTS

- ▶ Traitement des appels par Service
- ▶ Routage des appels en fonction du numéro appelé
- ▶ Distribution intelligente des appels vers le meilleur conseiller disponible
- ▶ Configuration des messages d'accueil, d'attente et de mise en garde par Service
- ▶ Gestion des plannings d'ouverture
- ▶ Configuration du temps d'attente maximum
- ▶ Configuration des traitements en cas de non distribution (dissuasion, débordement ou transfert)
- ▶ Gestion de la file d'attente de chaque Service par priorité

GESTION DES CAMPAGNES SORTANTES

- ▶ Moteur de numérotation automatique des appels
- ▶ Importation des fiches au format Excel (.xls)
- ▶ Configuration automatique des délais d'attente (non réponse ou occupé)
- ▶ Gestion des seuils sur le nombre de conseillers disponibles afin de permettre aux conseillers de travailler simultanément sur des campagnes entrantes et sortantes

GESTION DES CAMPAGNES SVI

- ▶ Numérotation automatique pour diffusion sur script vocal SVI
- ▶ Diffusion d'un message sans conseiller
- ▶ Importation des fiches au format Excel (.xls)
- ▶ Traitement automatique des appels (occupé ou non réponse)

SERVEUR VOCAL INTERACTIF (VXML)

- ▶ Studio graphique de création de scripts simples ou complexes
- ▶ Aucune installation nécessaire sur le poste utilisateur (web natif)
- ▶ Accessible à des utilisateurs ne maîtrisant pas le langage VXML
- ▶ Création de scripts vocaux avancés avec :
 - Lecture de fichiers sons
 - Enregistrement de messages
 - Saisie d'informations (code client, n° de téléphone, date, ...)
 - Choix de menu
 - Lecture de nombres et de dates
 - Récupération d'informations temps-réel de l'ACD
 - Transfert des appels vers l'ACD
 - Test de saturation de file d'attente
 - Test de disponibilités des agents
 - Gestion de numéros noirs
- ▶ Intégration simplifiée des données clients (développement des pages en PHP ou ASP)

ECOUTE DISCRÈTE

- ▶ Permet d'écouter discrètement un conseiller en conversation
- ▶ Ne nécessite pas d'installation spécifique de logiciel
- ▶ Peut être réalisée à distance via un appel téléphonique (avec code secret d'identification)

ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS

- ▶ Enregistrement des conversations en fonction de la cible : conseiller, groupe, service
- ▶ Enregistrement systématique ou à la demande (du conseiller ou du superviseur). La totalité de la conversation est enregistrée.
- ▶ Recherche et lecture des enregistrements par date, n° de téléphone du client, conseiller, ...
- ▶ Consultation des enregistrements par le téléphone. Ne nécessite pas de matériel ni d'applications spécifiques sur le poste du superviseur
- ▶ Les fichiers sons (wav) ne sont pas directement accessibles pour garantir la confidentialité du contenu des conversations
- ▶ Configuration de la durée de conservation des enregistrements

SUPERVISION TEMPS RÉEL

- ▶ Interface de supervision temps réel via le navigateur web
- ▶ Configuration complète des vues de supervision (multi-onglet)
- ▶ Configuration des alarmes : 2 niveaux de seuils
- ▶ Déclenchement des enregistrements
- ▶ Envoi de message à l'agent
- ▶ Affichage de statistiques journalières
- ▶ Supervision des services (appels en attente, temps moyen d'attente, ...)
- ▶ Supervision des conseillers (état, durée dans cet état, ...)
- ▶ Ecoute discrète des conversations
- ▶ Ne nécessite aucune installation de logiciel

RAPPORTS STATISTIQUES

- ▶ Rapports statistiques détaillés accessibles via l'interface web
- ▶ Export des données au format Excel (.xls)
- ▶ Possibilité d'exporter les données dans une base de données externe à Kiamo
- ▶ Plus de 20 types de rapports détaillés disponibles déclinables par agent, liste d'agents, groupe d'agents, service, liste de services
- ▶ Table CDR (une ligne par appel) disponible pour les applications externes

EDITION DE GUIDES D'ENTRETIEN : KIAMO CONTACT

- ▶ Création de guides d'entretien Web
- ▶ Entièrement configurable : permet au conseiller de suivre un discours commercial tout en saisissant des informations
- ▶ Ne nécessite aucun développement logiciel
- ▶ Grand nombre de zones disponibles :
 - Saisie champ, date, adresse, mail
 - Liste déroulante, case à cocher, bouton radio
 - Programmation de date et heure de rappel
 - Zone de texte
- ▶ Programmation de liens conditionnés entre les pages
- ▶ Récupération des informations saisies au format Excel (.xls)

GESTION DES EMAILS

GESTION DES EMAILS ENTRANTS

- ▶ Script de traitement d'emails (reconnaissance de mots clés, préqualification et orientation)
- ▶ Extraction automatique des données de formulaires web et génération d'email
- ▶ Envoi de réponses automatiques ou d'accusés de réception
- ▶ Distribution intelligente aux téléconseillers, priorisation selon le contenu et optimisation entre les différents médias
- ▶ Suivi de l'historique des échanges

GESTION DES EMAILS SORTANTS

- ▶ Paramétrage des emails sortants permettant de faciliter la saisie d'emails
- ▶ Définition de différents styles de réponses, création de liste de réponses prédéfinies, de phrases-type, création de bibliothèque de pièces jointes
- ▶ Génération de campagnes sortantes

SUPERVISION

- ▶ Validation des emails en fonction du profil d'agent ou du service concerné (paramétrage du pourcentage d'emails relus selon le profil)



ILS L'ONT CHOISI

- ▶ Accès Industrie
- ▶ Adrea Mutuelle Franche Comté
- ▶ Afone
- ▶ Amaguiz (Groupama)
- ▶ ANR Services
- ▶ Banque de Bretagne
- ▶ La Carène
- ▶ CIBTP
- ▶ Conseil Régional d'Aquitaine
- ▶ Conseil Général de la Manche
- ▶ Crédit Coopératif
- ▶ Europ Assistance
- ▶ E-message
- ▶ Flandre Appels
- ▶ Lybernet Assurances (Groupe Covéa)
- ▶ Mutuelles ViaSanté
- ▶ Norevie
- ▶ Société Centrale Canine
- ▶ Smartbox
- ▶ Suravenir Assurances (Crédit Mutuel)
- ▶ Toshiba TEC
- ...

À VOUS DE DÉCOUVRIR KIAMO...

- ▶ **Gestion de tous les médias :**
Emails, appels téléphoniques, web call back, fax, courriers...
- ▶ **Gestion des activités back-office**
- ▶ **Gestion des priorités** sur l'ensemble des médias et activités
- ▶ **Distribution intelligente** des médias et activités
- ▶ **Supervision efficace et simple à paramétrer**
- ▶ **Rapports statistiques variés et détaillés**

POUR UNE PRÉSENTATION PLUS DÉTAILLÉE DE KIAMO,
VISITEZ WWW.KIAMO.FR

NOTRE PARTENAIRE INTÉGRATEUR



NOTES

.....

.....

.....

.....

