

LA SOLUTION INTELLIGENTE DE GESTION DES EMAILS ENTRANTS ET SORTANTS DE L'ENTREPRISE



kiamo

A CONECTEO SOFTWARE

Vos conseillers clientèle doivent traiter au quotidien de nombreux emails entrants et sortants : réponse à des demandes d'informations, de devis, SAV, relances.

Kiamo Module Gestion des Emails distribue intelligemment ces tâches à vos conseillers et leur permet de les traiter efficacement : vous améliorez ainsi de manière sensible votre qualité de service et augmentez la satisfaction de vos clients.

4 BONNES RAISONS DE CHOISIR KIAMO - GESTION DES EMAILS, SMS, FAX

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 emails entrants et sortants. Evolution possible vers une version complète de Kiamo afin de gérer l'ensemble de vos interactions (emails, appels téléphoniques, fax, courriers et activités back office) de manière unifiée.

DIMINUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

Optimisation du travail des conseillers clientèle : le système leur distribue automatiquement les emails, SMS et fax dès qu'ils sont disponibles et par ordre de priorité. Simplification de l'envoi des réponses tout en garantissant leur qualité.



Gestion des priorités.

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

PRIORISATION DES INTERACTIONS

- **Configuration des priorités de distribution** en fonction du profil des émetteurs ou du type de media.

Dans le cadre d'une utilisation du module de Gestion des Emails en mode autonome, seules les interactions Emails apparaissent dans l'écran ci-contre.

GESTION DES EMAILS ENTRANTS

- **Script de traitement d'emails** (reconnaissance de mots clés, pré-qualification 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 conseillers clientèle, priorisation selon le contenu et optimisation entre les différents médias.
- **Suivi de l'historique** des échanges.

GESTION DES RÉPONSES

Paramétrage des emails sortants permettant de faciliter la saisie d'emails :

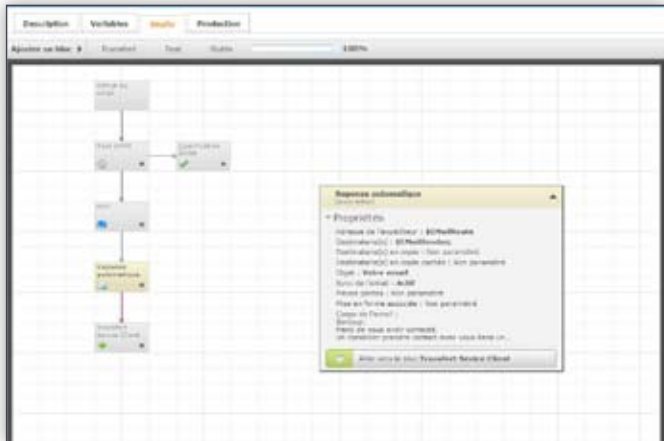
- **Définition de différents styles de réponses**, création de liste de réponses prédéfinies, de phrases-type, création de bibliothèque de pièces jointes.
- **Génération** de campagnes sortantes.
- **Validation des emails** en fonction du profil d'agent ou du service concerné (paramétrage du pourcentage d'emails relus selon le profil).

SUPERVISION TEMPS RÉEL

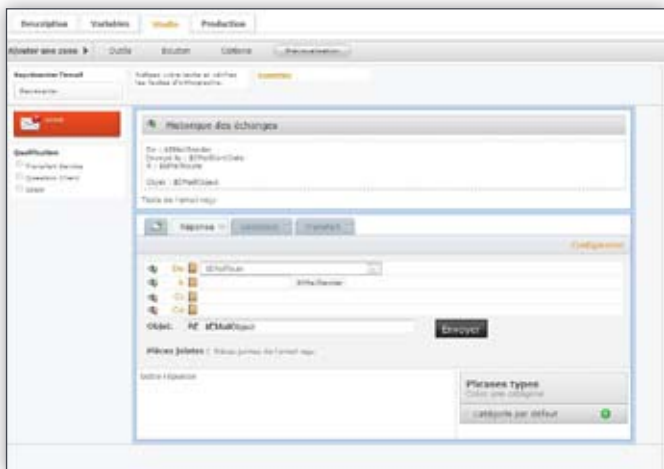
Configuration de vue de supervision, affichage de statistiques journalières, mesure de la qualité de service.

RAPPORTS STATISTIQUES

Nombreux rapports détaillés (par agent, liste d'agents, groupe d'agents, service, liste de services) accessibles via l'interface web, export des données au format Excel.



Studio graphique de création de scripts de traitement d'emails.



Configuration des emails sortants.



Rapports statistiques variés et détaillés.

NOTRE PARTENAIRE INTÉGRATEUR

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