



kiamo

A CONECTEO SOFTWARE

Vos conseillers clientèle doivent traiter de nombreux appels entrants et sortants : réponse à des demandes d'informations, de devis, SAV, web call back, relances, téléprospection.

Kiamo Module Gestion des appels 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 APPELS

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

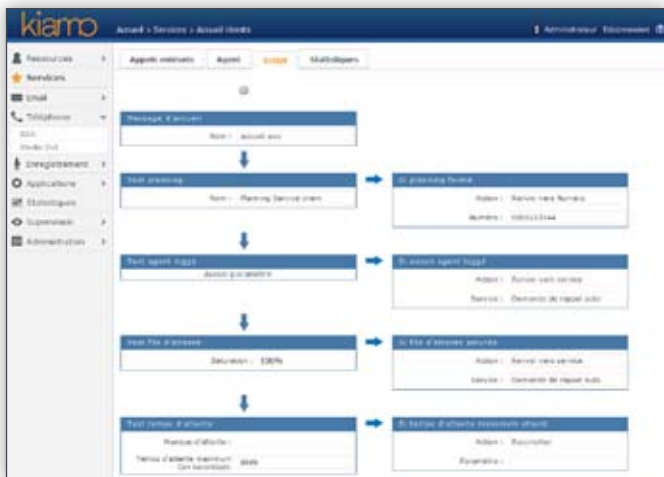
Solution intégrée proposant en standard l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion des appels entrants et sortants. Evolution possible vers une version complète de Kiamo afin de gérer l'ensemble de vos interactions (emails, appels téléphoniques, fax, courriers et activités back office) de manière unifiée.

DIMINUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

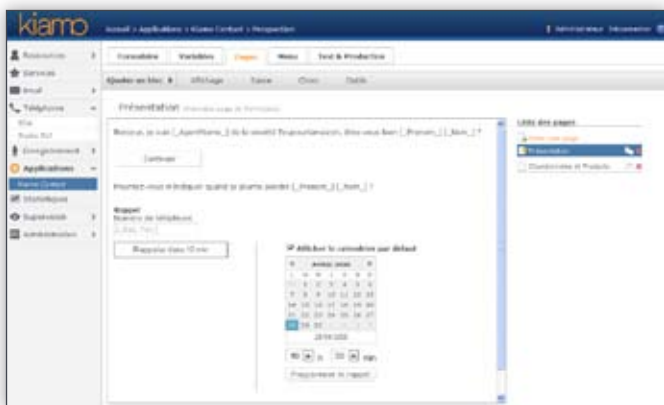
Optimisation du travail des conseillers clientèle : le système leur distribue automatiquement les appels dès qu'ils sont disponibles et par ordre de priorité.



Gestion des priorités.



Création de scripts de traitement d'appels.



Editeur de guides d'entretien.



Rapports statistiques variés et détaillés.

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 appels en mode autonome, seules les interactions liées à la téléphonie apparaissent dans l'écran ci-contre.

GESTION DES APPELS ENTRANTS

- Distribution intelligente des appels vers le meilleur conseiller disponible.
- Configuration des messages d'accueil, d'attente, de mise en garde par service.
- Configuration des traitements en cas de non distribution.

GESTION DES CAMPAGNES SORTANTES

- Moteur de numérotation automatique des appels.
- Configuration automatique des délais d'attente.
- Gestion des seuils afin de permettre aux conseillers de travailler simultanément sur des campagnes entrantes et sortantes.

REMONTÉE DE FICHE AUTOMATIQUE

- Paramétrage très simple des remontées de fiche, sans compétence en développement : ouverture d'une page web, lancement d'un exécutable, émission d'un message UDP.
- Permet la qualification des appels.

ÉDITION DE GUIDES D'ENTRETIEN

- Création de pages web facilement configurables, permettant aux conseillers de suivre un discours commercial tout en saisissant des informations.

SUPERVISION TEMPS RÉEL

- Configuration de vue de supervision, affichage de statistiques journalières, mesure de la qualité de service.
- Déclenchement d'enregistrements, écoute discrète.

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.

NOTRE PARTENAIRE INTÉGRATEUR

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