

Akio Interaction Center 5.5 joue la carte du Marketing et de la Fidélisation

Après avoir réussi l'intégration totale de tous les canaux de contact entrants du Web et de l'écrit (Email, Fax, Chat, Web SelfService, Web CallBack, SMS ...) Akio complète son offre en proposant 2 nouvelles briques multicanal à son moteur d'Interaction : Contact Manager et Feedback Manager

Concrètement, Contact Manager gère l'ensemble des informations concernant le client ou le contact. Il y est notamment répertorié toutes les interactions réalisées avec ce dernier au travers des différents canaux de communication mis à sa disposition (Email, Chat etc.) Contact Manager s'enrichit automatiquement et peut être consulté en temps réel par un conseiller qui est alors en mesure d'avoir une vue d'ensemble actualisée, synthétique ou détaillée du profil de son interlocuteur (historique des échanges, comportement, intérêt...) Feedback Manager, pour sa part, est entièrement tourné vers une approche marketing et fidélisation. Chaque réponse envoyée par email à un client sera automatiquement suivie (tracking). Il sera donc possible, en temps réel, de suivre son cheminement et de savoir si le client l'a ouvert, s'il a cliqué sur les liens insérés au sein de la réponse, s'il a ouvert les pièces jointes Toutes ces informations viennent enrichir son profil.

La plate-forme multicanal Akio™ Interaction Center permet désormais de consolider toutes les interactions clients, à tous les niveaux et de capitaliser sur ces échanges.

« Cette dernière version, très innovante, apporte aux professionnels de la relation client une vision très fine des profils et comportements de chaque client. Elle entre dans une approche « 3D » de la Gestion des Interactions Clients : les interactions, les actions, leurs suivis et les retours clients. C'est une véritable révolution pour les services client et marketing qui n'ont pas forcément l'habitude de travailler ensemble » Se félicite Patrick Giudicelli, Président. Et de continuer : « Bien entendu, en marge de ces nouvelles briques communes, l'ensemble des canaux de contact qui constituent notre offre a bénéficié d'évolutions majeures, je pense notamment au canal chat qui rencontre un très grand succès. »

Akio sera présent au salon Stratégies Clients, stand F20 et présentera cette nouvelle offre.

A propos d'Akio :

Leader sur le marché du Customer Interaction Management, AKIO édite une suite logicielle multicanal de gestion des Interactions Clients avec un savoir-faire historique en gestion des Emails entrants. Les solutions de gestion des contacts d'AKIO équipent les services clients et centres de contact pour gérer tous les media de communication de l'entreprise : Emails entrants, Web SelfService, Live Chat, Fax, Courrier, SMS, Web CallBack et click to talk.

A travers son offre multi canal Interaction Center, AKIO permet d'optimiser la qualité de service et la productivité du centre de contacts.

AKIO compte plus de 200 références dans tous les secteurs d'activité (AXA BANQUE, BUT, EDF, GDF-SUEZ, ORANGE, SNCF, RATP, VOYAGES-SNCF.COM ...)