

CosmoCom permet l'association d'Akio Mail Center à sa solution phare CosmoCall Universe

Paris le 16 mars 2010

CosmoCom, le leader mondial dans le domaine de la Consolidation 2.0 des Centres de Contacts, lance un connecteur permettant d'associer CosmoCall Universe à Akio Mail Center. Les centres de contacts peuvent dès à présent bénéficier pleinement des fonctionnalités avancées des deux solutions.

CosmoCall Universe (CCU), le produit phare de CosmoCom, est une plateforme multi-tenant à haute capacité, et haute disponibilité gérant les interactions multicanales clients dont le téléphone, le chat, la voix et la vidéo sur le web, les e-mails et la messagerie vocale de façon totalement unifiée. CosmoCall Universe est une plateforme de centre de contacts complète incluant l'ACD (distribution automatisée des appels), le serveur vocal interactif, le CTI (Couplage Téléphonie/Informatique), le « predictive dialing » (moteur prédictif), l'enregistreur multimédia et un ensemble d'outils très performants.

Akio Mail Center est un module de la suite logicielle multicanal d'Akio, Akio™ Interaction Center. Ce module, collaboratif, permet de traiter intelligemment l'ensemble des emails entrants d'un service client grâce à ses fonctions avancées de routage (vers agent compétent, vers expert, vers opérateur externe etc.) d'aide à la réponse (base de connaissance, Intelligence Artificielle ...), et de reporting (plus de 200 rapports). Akio Mail center compte plus de 15 000 utilisateurs dans tous les secteurs d'activité.

Le connecteur entre les deux solutions permet de consolider l'ensemble des interactions en provenance de l'une ou de l'autre. Par ailleurs, il offre aux conseillers une interface **unique**, simple et ergonomique pour traiter avec efficacité les emails et les appels.

« Grâce à ce nouveau connecteur, les centres de contacts équipés de CosmoCall Universe peuvent désormais profiter des avantages d'Akio Mail Center », déclare Iraj Rezaïan, directeur général EMEA de CosmoCom « A l'inverse, les clients équipés de la solution Akio Mail Center peuvent aujourd'hui bénéficier des avantages et nombreuses fonctionnalités qu'offre la plateforme CosmoCall Universe. »

« CosmoCom offre aux centres de contacts et aux entreprises équipées de sa plateforme multi-tenant la possibilité de bénéficier de notre solution de gestion intelligente des emails entrants et d'optimiser ainsi la qualité de service apportée au client final ainsi que la productivité du centre de contact », déclare Patrick Giudicelli, Président d'Akio. « Akio Mail Center permet en effet aux entreprises équipées de piloter leur activité avec précision et d'optimiser ainsi leur relation clients. »

CosmoCom sera présent sur le salon STRATEGIE CLIENTS du 16 au 18 mars 2010 à Paris Expo Porte de Versailles – Hall 1, Stand E19/E23

A propos de CosmoCom

CosmoCom, spécialiste du Centre de Contact à la demande™, permet aux organisations d'enrichir les services de centre de contact offerts à leurs clients tout en réduisant leurs coûts grâce à une plate-forme IP de centre de contact virtuelle hébergée en interne ou chez un fournisseur de services réseaux (NSP). Son produit phare, la plate-forme multi-tenant CosmoCall Universe, a été choisie par la plupart des opérateurs télécoms dans le monde. La plate-forme unifie tous les canaux de communication, incluant le téléphone, le vidéophone, l'email, la messagerie vocale, le chat/vidéo/voix/collaboration sur le web. Elle unifie également les fonctions du centre de contact : ACD (Distribution Automatique des Appels), Serveur Vocal Vidéo Interactif (SVVI), CTI (Couplage Téléphonie Informatique), numérotation prédictive, pré-visualisation, numérotation progressive, avec la gestion des campagnes, l'enregistrement, et le contrôle qualité, l'historique client, l'administration et le reporting.

CosmoCom est disponible partout dans le monde par le biais de son réseau de partenaires / clients, parmi lesquels BT, Deutsche Telekom, KPN, Orange Business Services (France Telecom), NTT, Telefonica, etc. Pour de plus amples informations : www.cosmocom.com.

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, etc.). Pour de plus amples informations : www.akio-solutions.com.