

WEB CONFERENCES CONECTEO : AUGMENTER LA QUALITE DE SERVICE A L'ERE DU MULTICANAL

Martillac, le 23 Mai 2011 - Depuis le début de l'année 2011, Conecteo - éditeur de solutions intégrées de Gestion des Interactions Clients pour les entreprises et les centres de contacts - met en place régulièrement des Web conférences de 20 mn, sur le thème : « Augmenter la qualité de service à l'ère du Multicanal ».

Ces sessions s'adressent aux personnes qui préconisent, décident ou mettent en œuvre la stratégie Relation-clients dans les entreprises ou administrations. La Gestion des Interactions Clients y est abordée sous différents angles (stratégique, fonctionnel/métier, études de cas, ROI, architectures techniques, ...) et sont illustrées d'une rapide présentation de la solution Kiamo de Conecteo.

Pour y assister, il suffit de se rendre sur le site Conecteo (www.conecteo.fr/fr/web-conferences-kiamo), ou d'envoyer directement un email à communication@conecteo.fr, en précisant à quelle session on souhaite assister, pour recevoir ensuite toutes les informations nécessaires pour se connecter à l'heure dite.

THEMES ET AGENDA DES PROCHAINES SESSIONS

31 Mai 2011, 10h00 - Le pilotage et l'optimisation dynamique de votre centre de contacts Multicanal (Supervision temps-réel et rapports statistiques)

Mesure de la qualité de service temps-réel (définition d'indicateurs de mesure, détection de dysfonctionnements, mise en place d'actions correctives) et reporting. Intérêt d'une vision globale de l'activité sur l'ensemble des canaux.

[Inscription](#)

14 Juin 2011, 10h00 - Quand CRM, applications Métier et Centre de contacts dialoguent, l'intelligence opérationnelle augmente

Historisation des interactions dans le CRM, mise à disposition de la fiche client dans Kiamo, gestion intégrée des tâches back-office (courriers, devis, relances) renforcent l'efficacité des téléconseillers et les responsabilisent. Critères à prendre en compte lors du choix d'une solution de Gestion des Interactions Clients.

[Inscription](#)

5 Juillet 2011, 10h00 - Les avantages d'une gestion intégrée de tous les canaux

Intégration de toutes les interactions (appels tél, emails, web, tâches back office, ...) dans une même file d'attente, priorisation et distribution intelligente des tâches aux téléconseillers, mesure globale de l'activité sur l'ensemble des canaux.

[Inscription](#)

12 Juillet 2011, 10h00 - L'impact de l'autonomie des acteurs de la Relation-Client, sur la Qualité de service

Les éléments clés qui favorisent l'autonomie du superviseur, des agents et de la personne en charge de la stratégie client. Impact organisationnel de cette autonomie.

[Inscription](#)

6 Septembre 2011, 10h00 - Web, mail, SMS : la nécessaire intégration avec les canaux traditionnels

Spécificités des médias écrits d'interactions entre l'entreprise et ses clients, fonctions clés attendues, et enjeu de leur intégration avec les canaux Voix.

[Inscription](#)

A propos de Conecteo

Editeur majeur sur le marché des solutions intégrées de Gestion des Interactions Clients pour les entreprises et les centres de contacts, Conecteo propose des solutions logicielles innovantes pour piloter dynamiquement leur dispositif relationnel.

Se différenciant par sa vision pragmatique d'une relation-client de qualité, Conecteo privilégie une démarche prospective raisonnée, compréhensive des attentes des entreprises, et respectueuse des utilisateurs de ses solutions : flexibilité, haute disponibilité, maîtrise des coûts, sont les points-clés de l'engagement de Conecteo envers ses clients.

Des entreprises de toutes tailles et tous secteurs d'activité font confiance à Conecteo : La Banque Postale, Société Générale, Groupe ARKEA, Amaguiz (Groupama), Lybernet Assurances (Groupe Covéa), Suravenir Assurances (Crédit Mutuel) Smartbox, Rentokil, Yves Rocher, Conseil Général de la Manche, Conseil Régional d'Aquitaine, Grand Lyon Habitat, Flandre Appels, Afone, Bell Benin Communications, etc.

Plus d'informations : www.conecteo.fr - www.kiamo.fr

Contact presse Conecteo

Catherine Marquèze
Directrice Marketing, Conecteo
cmarqueze@conecteo.fr
Tel : 05 47 48 33 26

Agence de presse Conecteo

Soline Peschard
Rescue Team Communications
soline@clipping.fr
Tel : 01 44 52 11 10 / LD : 50 11