

Akio enrichit son offre d'une solution de Social CRM

Leader sur le marché des éditeurs de gestion de l'expérience client, Akio complète son offre avec un module de Social CRM. Intégré au logiciel multicanal d'Akio, ce nouveau module est le fruit de **la reprise des actifs de la société JeeMeo, éditeur de logiciels de gestion de la relation client sur les réseaux sociaux.**

« 30 millions de français sont présents sur Facebook et 5 millions sont connectés à Twitter . Pour communiquer avec les marques, de plus en plus de français se rendent directement sur les réseaux sociaux. Même si les entreprises reconnaissent aujourd'hui l'importance d'être présentes sur ces nouveaux canaux de communication, très peu les intègrent dans une stratégie globale de relation client » explique Malik Fadel, Directeur Général d'Akio. « Il nous a semblé évident d'offrir à nos clients une solution de gestion fine des échanges sur les réseaux sociaux. Avec ce module intégré à notre offre unifiée, nos clients pourront ainsi répondre aux internautes de manière pertinente et efficace sur les espaces communautaires ».*

Une solution unique pour la gestion de l'ensemble des canaux de communication

Intégré au logiciel de gestion unifiée de l'expérience client, Akio Social Interaction va permettre aux entreprises et administrations d'analyser, **gérer et contrôler leur e-réputation et l'ensemble de leurs interactions** sur les plateformes sociales (Facebook, Twitter, blogs et autres réseaux).

En effet, **grâce à l'analyse sémantique des informations postées par les internautes**, des alertes peuvent être envoyées au Community Manager et/ou au conseiller du centre de contact. Le traitement spécifique de ces informations a pour objectif d'apporter aux internautes des réponses qualitatives, dans les meilleurs délais. En outre, via Social Interaction, l'entreprise bénéficie d'un reporting précis de son activité sur les réseaux sociaux.

Avec le lancement de son offre Unified Interaction Center, le 5 avril prochain, le leader sur le marché de l'expérience client va offrir aux marques la possibilité de gérer, via un seul logiciel, l'ensemble des interactions avec le client (Réseaux Sociaux, Email, Tchat, Téléphone, Serveur Vocal Interactif, Web Call Back, Agent Virtuel...).

* Selon une étude réalisée NetBooster, le 5 juillet 2012

À propos d'Akio :

Leader sur le marché de la gestion globale de l'eXpérience client, Akio Software édite une suite logicielle intégrée permettant de traiter avec la même maturité l'ensemble des médias de contact - voix, écrit, web et mobile - entre l'entreprise et son client.

Unifiées, les solutions de gestion des contacts d'Akio équipent les services clients et centres de contact de moyenne et grande capacité avec des modules de gestion du SVI, des appels et des emails, des sessions de tchat, du web self-service, du web call-back, des SMS, du fax et du courrier.

Son offre multicanal Akio Unified Interaction Center permet d'optimiser la qualité de service et la productivité du centre de contacts.

Akio Software compte plus de 250 références dans tous les secteurs d'activité dont BNP PARIBAS, AXA BANQUE, BUT, EDF, APRIL, BRANDALLEY, DHL, EUROPCAR, FORTUNEO, RATP, GDF SUEZ, ORANGE, SNCF, MICHELIN TRAVEL PARTNER, RUE DU COMMERCE, SFR, LA POSTE MOBILE, MGEN, AG2R LA MONDIALE, PROMOD, RTL, BANQUE DE FRANCE, ...

www.akio.com

Contacts presse :



Noémie Diaz de Cerio / Sandrine Mahoux

Tél: 01 41 11 35 41

E-mail: noemie@oxygen-rp.com