

## **Akio annonce le lancement du premier logiciel de gestion unifiée de l'eXpérience client**

### **Akio Unified Interaction center**

**Leader sur le marché des éditeurs de gestion des interactions pour le service client et le centre de contacts, Akio annonce le lancement d'une offre unique de gestion unifiée de l'expérience client : Unified Interaction Center (UIC). Cette solution logicielle a été développée pour offrir une vision globale du client aux centres de contacts qui font face aux enjeux actuels : immédiateté, multiplicité des canaux de contacts et exigence accrue des consommateurs face aux marques.**

#### **La gestion de l'expérience client, au cœur de toutes les préoccupations !**

De la qualité du parcours client et de la performance du centre de contacts résulte la réussite de l'expérience client. Le client se situe au centre de toutes les préoccupations de l'entreprise. Au sein du centre de contacts, le conseiller se situe donc au cœur de l'équation. Acteur principal de la relation consommateur-entreprise, ce dernier est amené à satisfaire les attentes du client et à les anticiper au moyen d'outils de gestion des contacts.

#### **Akio Unified Interaction Center : le logiciel qui révolutionne les centres de contacts**

**Face à ce constat et forte de son expertise sur l'ensemble des canaux de communication Voix, Web, Ecrit et Mobile, Akio propose désormais une plateforme logicielle de gestion unifiée de l'expérience client : Unified Interaction Center.**

L'objectif est de proposer aux services clients **un outil unique et simple pour gérer l'ensemble des media de communication : téléphone, tchat, email, courrier, fax, réseaux sociaux ou encore agents virtuels**, afin d'augmenter leur productivité.

Le logiciel UIC permet d'**améliorer la qualité des réponses apportées aux clients et de piloter efficacement l'activité du nouveau centre de contacts**. En effet, au sein du service client, le conseiller peut traiter, dans un univers collaboratif, l'ensemble des interactions depuis une seule et même plateforme logicielle. Ce point unique d'échanges permet à l'entreprise de mettre en place une distribution et un traitement multicanal des flux de contacts, ouvrant ainsi un accès à toutes les données relatives à ces interactions. Akio Unified Interaction Center propose, nativement, de restituer l'historique multicanal de chaque client dans une fiche contenant les informations personnalisées de ce contact, accessible à tout moment. Parmi les points forts de cette nouvelle offre, il faut aussi souligner la capacité du logiciel à restituer simplement, en temps réel et en différé, des rapports personnalisés, crosscanal, facilitant le pilotage de l'activité et l'organisation du centre de contacts.

*« Nos clients nous sollicitent depuis longtemps sur le couplage des canaux voix, écrit et plus récemment sur les canaux web et mobile. Conçu pour satisfaire le client final par un service personnalisé de qualité, notre logiciel, affranchi des silos, permet de répondre à cette forte demande. En effet, l'offre unifiée d'Akio permet aux entreprises de se démarquer en mettant en place un centre de contacts adapté aux nouveaux usages et exigences des consommateurs. C'est un grand pas pour le marché de la relation client »* se félicite **Patrick Giudicelli, Fondateur et Président d'Akio**.

Akio présentera sa nouvelle offre au salon Stratégie Clients les 16, 17 et 18 avril 2013.

#### ***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, SHOWROOMPRIVE, MGEN, AG2R LA MONDIALE, PROMOD, RTL, BANQUE DE FRANCE, ...

[www.akio.com](http://www.akio.com)

**Contacts presse :**



Noémie Diaz de Cerio / Sandrine Mahoux

Tél: 01 41 11 35 41

E-mail: [noemie@oxygen-rp.com](mailto:noemie@oxygen-rp.com)