



**LA PLATEFORME CLOUD**  
DÉDIÉE À VOTRE RELATION CLIENT.



# NOTRE MISSION.

Concevoir des solutions fiables et performantes au service des femmes et des hommes qui font la Relation Client.



**1**  
Kiamo permet aux équipes opérationnelles de **superviser et d'optimiser** l'activité...



**3**  
... en **captant, ordonnant et distribuant** toutes les interactions clients ...



**2**  
... de leur **centre de contacts omnicanal** ...



**4**  
... vers les conseillers compétents sur une interface **intuitive et ergonomique**.



**+**  
Cerise sur le gâteau, Kiamo est une **solution ouverte** qui s'intègre facilement dans votre **environnement SI**.



## PILOTAGE INTUITIF

Paramétrez, gérez et planifiez facilement tous vos flux



## OMNICAL NATIF

Tous vos canaux dans une même solution



## MOTEUR INTELLIGENT

Distribuez les flux selon vos règles aux bons agents



## INTERFACE ERGONOMIQUE

Améliorez le quotidien de vos équipes métiers



## INTÉGRATION SI

S'adapter, évoluer, prendre une longueur d'avance

# PILOTEZ UN CENTRE DE CONTACTS **PERFORMANT.**

**La Relation Client connaît de profondes mutations.** L'essor des nouvelles technologies a considérablement modifié les comportements et les attentes des clients. De nos jours le client utilise différents médias pour communiquer, consulter, se renseigner, devenant de plus en plus exigeant et volatil.

Face à ces nombreuses transformations le centre de contacts doit s'adapter et se réinventer en permanence. Ainsi depuis plusieurs années les entreprises se dotent d'un Responsable de la Relation Client : un pilote qui doit agir sur une multitude de paramètres pour mener le centre de contacts vers la performance.



## kiamo

Outil évolutif, capable d'aider les centres de contacts à relever les **5 défis quotidiens** de la Relation Client.



3

### **DYNAMISEZ** LA PRODUCTIVITÉ

Le conseiller doit être en mesure d'apporter une réponse au client du 1er coup. Aidé d'outils et de données internes, il apporte rapidement la meilleure réponse en accord avec ses compétences. Le pilote suit l'activité via le reporting et mène des actions destinées à garantir la productivité.

4

### **OPTIMISEZ** LA SATISFACTION CLIENT

Un client satisfait est un client fidèle. L'objectif principal d'un centre de contacts est de délivrer des réponses qualitatives dans des coûts de fonctionnement maîtrisés. Équipé du bon outil, le pilote va créer les conditions favorables au dépassement des attentes clients.

5

### **MESUREZ** LES PERFORMANCES

Le champ d'action des centres de contacts étant de plus en plus étendu, le pilote doit disposer d'outils de supervision temps réel et de rapports statistiques pour évaluer l'efficacité des activités du centre de contacts, et mener des actions correctives en direct.

1

### **SUBLIMEZ** LES RELATIONS HUMAINES

L'humain est l'atout n°1 du centre de contacts. La mise en relation du client avec le bon conseiller est un facteur de satisfaction. La gestion des ressources, des compétences, des plannings et la distribution des flux contribuent à l'optimisation de la Relation Client.

2

### **UNIFIEZ** LES ÉCHANGES CLIENTS

La multiplicité des moyens de contact complexifie la Relation Client. La force d'un centre de contacts est de garantir des expériences conseillers et clients fluides quel que soit le canal utilisé. L'historique cross-canal aide le conseiller dans le traitement de ses échanges.


# ÉQUIPEZ TOUS VOS COLLABORATEURS.



**CONSEILLER**  
Gestion des interactions clients



**SUPERVISEUR**  
Suivi opérationnel de l'activité



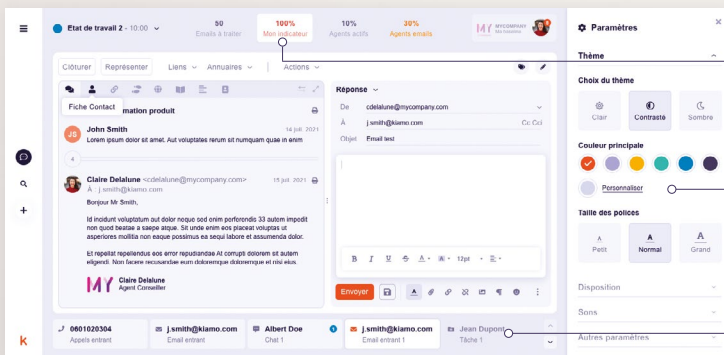
**PILOTE**  
Organisation des flux



**ADMINISTRATEUR**  
Administration de la plateforme



## INTERFACES CONÇUES POUR LES CONSEILLERS.



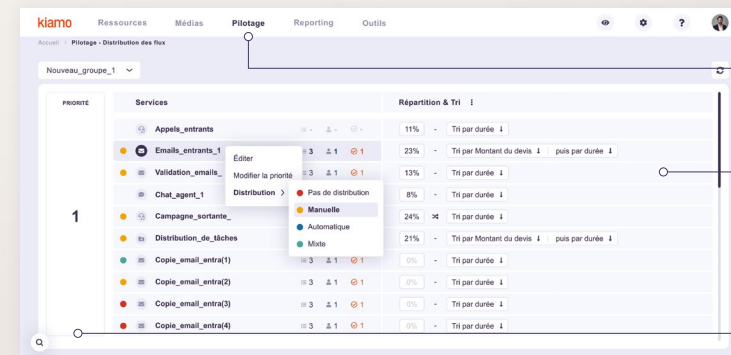
Indicateurs temps réel configurables

Personnalisation de l'interface

Gestion des interactions multicanales en un clic



## INTERFACES CONÇUES POUR LES PILOTES.



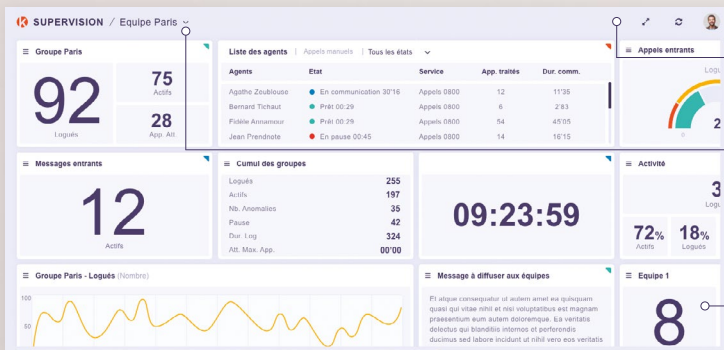
Outils de pilotage temps réel

Applications dédiées

Stratégie de distribution centralisée



## INTERFACES CONÇUES POUR LES SUPERVISEURS.



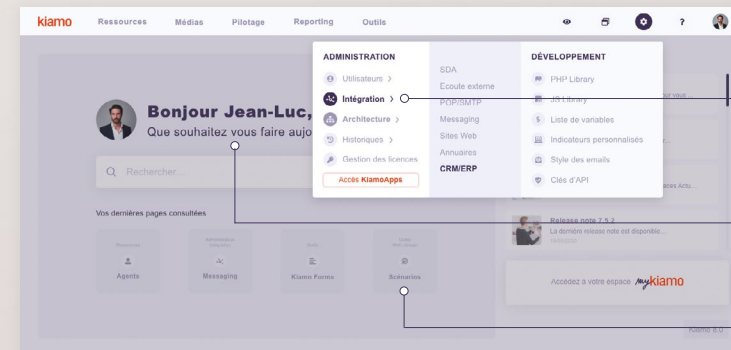
Paramétrages avancés

Nombre de vues illimité

700 indicateurs natifs + intégration de données externes



## INTERFACES CONÇUES POUR LES ADMINISTRATEURS.



Des possibilités d'intégration infinies

Une IHM personnalisable, pour chaque organisation

Un accès direct aux fonctions clés

# INNOVEZ ET AMÉLIOREZ VOTRE **EFFICACITÉ.**

Nous avons conçu un **moteur omnicanal innovant ...**

## 1 IDENTIFICATION

Identifiez et authentifiez les interlocuteurs pour réduire la durée de prise de contact

2

## PRIORISATION

Triez les flux automatiquement pour traiter en priorité les tâches à valeur ajoutée

## 3 ORCHESTRATION

Gérez vos flux pour optimiser la satisfaction perçue par vos clients

4

## DISTRIBUTION

Sélectionnez les conseillers les plus compétents pour traiter les interactions

... pour **améliorer votre productivité.**

jusqu'à  
**+15%**

**RAJA**  
N°1 EUROPÉEN DE L'EMBALLAGE

**-20%**  
Temps de traitement des demandes écrites

**AXELLIANCE**  
groupe

**-20%**  
Réduction du taux de ré-appel

**empruntis!**  
Agitateur de projets

**-50%**  
Temps de traitement des interactions

# OPTEZ POUR UNE INFRASTRUCTURE **FIABLE & ÉVOLUTIVE.**



## OPEN UP!

Avec Kiamo, votre Relation Client évolue constamment et s'ouvre à toutes les technologies ...



## UNE PLATEFORME FLEXIBLE pour s'adapter à toutes les architectures.

### PRIVATE CLOUD

Profitez d'une plateforme hébergée et administrée par des experts Kiamo

### HYBRIDE

Intégrez votre infrastructure téléphonique pour une optimisation des coûts télécoms et une qualité vocale irréprochable

### ON PREMISE

Une infrastructure dédiée, hébergée dans vos data-centers (virtualisation linux ou windows) pour atteindre vos niveaux de sécurité avec une intégration complète avec vos systèmes d'informations



MOTEUR ROBUSTE

NATIVEMENT OMNICANAL

SÉCURITÉ RENFORCÉE

MAÎTRISE DU CODE À 100%

MAINTENANCE ÉVOLUTIVE & CORRECTIVE

# kiamo

KIAMO EST UNE SOLUTION ROBUSTE POUR LES ORGANISATIONS  
AMBITIEUSES QUI SOUHAITENT AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE LEURS  
ÉQUIPES DE RELATION CLIENT POUR SATISFAIRE LES ATTENTES DE  
LEURS CLIENTS, SUR TOUS LES CANAUX MIS À LEUR DISPOSITION.



52 boulevard Sébastopol  
75003 PARIS

Tél. 01 70 61 22 40  
[www.kiamo.com](http://www.kiamo.com)

