



SOLUTION OMNISCANALE

POUR LES CENTRES DE CONTACTS

SOLUTION DE GESTION DES INTERACTIONS CLIENTS.

Kiamo est la plateforme de gestion des interactions clients conçue pour les centres de relation client exigeants.

C'est une solution performante, ouverte et souveraine, qui s'adapte à votre organisation - pas l'inverse.

Kiamo propose :

- ✓ des fonctionnalités avancées pour piloter et optimiser chaque interaction client
- ✓ des interfaces intuitives pour toutes vos équipes
- ✓ de garder le choix sur votre hébergement, votre mode de financement et sur votre écosystème applicatif.

Avec Kiamo, optez pour

Le moteur omnicanal de distribution des flux le plus performant du marché.



CAPTUREZ

Kiamo centralise toutes vos interactions clients, tous vos canaux* dans une plateforme unique.

1



ORDONNEZ

Kiamo offre un paramétrage simple et intuitif pour organiser, trier et prioriser vos flux selon votre stratégie client.

2



DISTRIBUEZ

Kiamo distribue automatiquement chaque tâche au bon moment, au bon agent selon vos règles établies.

3



OPTIMISEZ

Évaluez l'activité de votre centre de contacts et optimisez ainsi votre performance en ajustant votre activité en temps réel.

4

* Appels entrants, Callback, Campagnes d'appels sortants, Emails, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram, Assistance Visuelle, Webchat, Documents dématérialisés et Gestion des tâches.



UNE RICHESSE FONCTIONNELLE UNIQUE.

SOLUTION CENTRE DE CONTACTS

Une solution riche en fonctionnalités pour un Centre de Relation Client performant.

- ✓ ACD
- ✓ SVI - Reconnaissance / Synthèse vocale
- ✓ CTI / Remontées de fiches
- ✓ Scripts de files d'attente tous médias
- ✓ Gestion des compétences conseillers
- ✓ Gestion des activités des conseillers
- ✓ Interface conseiller / Bandeau CRM
- ✓ Softphone / Hardphone

ENGAGEMENT COLLABORATEUR

Des interfaces intuitives pour améliorer le confort des collaborateurs et la productivité du centre de contacts.

- ✓ Supervision
- ✓ Reporting
- ✓ Workforce Management
- ✓ Quality Monitoring
- ✓ Enregistrement des conversations
- ✓ Speech analytics

ORCHESTRATION DES FLUX

Priorisez vos flux comme vous le souhaitez. Avec Kiamo, vous avez la main !

- ✓ Priorisation flux chauds / flux froids
- ✓ Moteur de distribution des flux
- ✓ Règles avancées de distribution

OMNICALITÉ

Une solution nativement omnicanale pour offrir à vos clients une expérience sans couture.

- ✓ Appels entrants
- ✓ Campagnes d'appels sortants
- ✓ Vidéo / Assistance visuelle
- ✓ E-mail
- ✓ Gestion des tâches personnalisées
- ✓ Live chat
- ✓ SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram

IA ET AUTOMATISATION

Exploitez la puissance de l'Intelligence Artificielle et optimisez l'autonomie et la réactivité de votre service client.

- ✓ Chatbots
- ✓ IA générative
- ✓ Conseiller augmenté
- ✓ Callbots / Voicebot
- ✓ Mailbots
- ✓ Compte rendu et qualification

PLATEFORME

Le choix d'une architecture robuste, sécurisée, adaptée à votre stratégie.

- ✓ Intégration CRM
- ✓ Haute disponibilité
- ✓ Cloud Privé / On-Premise
- ✓ API / SDK
- ✓ Sécurisation des données
- ✓ Paiement sécurisé

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.

Nombre de vues illimité

Paramétrages avancés

700 indicateurs natifs + intégration de données externes



INTERFACES CONÇUES POUR LES ADMINISTRATEURS.

Des possibilités d'intégration infinies

Une IHM personnalisable, pour chaque organisation

Accès direct aux fonctions clés

AVEC KIAMO VOUS AVEZ LE CHOIX.

Hébergement, modèle économique, applications tierces : la solution Kiamo s'adapte à vos contraintes techniques, métiers et budgétaires.

Flexible et sécurisée, elle vous permet d'évoluer à votre rythme et de composer un environnement sur mesure, parfaitement aligné avec votre stratégie. Un choix technologique assumé, sans dépendance imposée.

Solution 100% française, Kiamo s'appuie sur des partenaires intégrateurs et hébergeurs certifiés pour répondre aux exigences les plus strictes en matière de sécurité, de conformité et de souveraineté des données. Hébergement en France, labels reconnus (ISO 27001, SecNumCloud, HDS, RGPD...).

CHOIX DE L'HÉBERGEMENT

Avec Kiamo, configurez votre environnement comme vous le souhaitez et gérez votre infrastructure en fonction de vos besoins spécifiques.

☒ **CLOUD PRIVÉ**

Plateforme hébergée en France et administrée par des experts Kiamo.

☐ **HYBRIDE**

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

☐ **ON PREMISE**

Infra dédiée, hébergée dans vos data-centers pour gérer votre sécurité avec une intégration complète SI.



CHOIX DU MODÈLE ÉCONOMIQUE

Avec Kiamo, vous pouvez choisir votre mode d'accès aux licences pour l'adapter au mieux à vos contraintes budgétaires.

☒ **ACHAT DE LICENCES**

Optez pour la propriété de la solution et pour l'amortissement comptable de vos licences Kiamo.

☐ **SOUSCRIPTION**

Optimisez votre trésorerie et choisissez une formule d'abonnement annuel.

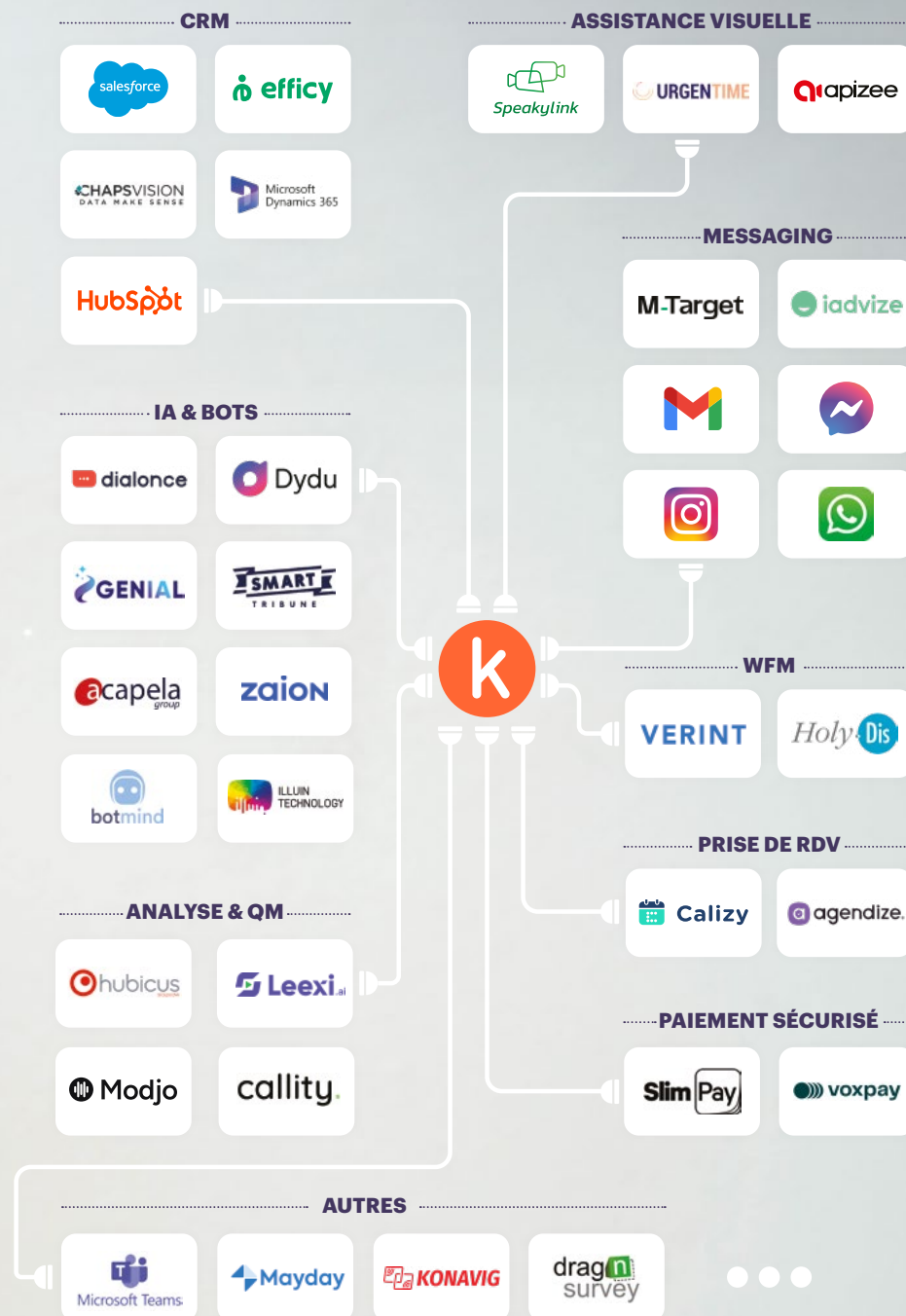
☐ **HYBRIDE**

Mixez les 2 modèles : par exemple achetez le logiciel et louez les licences conseillers. Vous maximisez ainsi votre budget.

AJOUTEZ LES APPS DONT VOUS AVEZ BESOIN.

Les meilleures applications se connectent à Kiamo pour enrichir encore plus votre Relation Client. Que vous souhaitiez connecter vos outils CRM, vos solutions d'IA

ou vos plateformes métiers, Kiamo facilite l'interopérabilité pour faire évoluer votre environnement au gré de vos envies et besoins.



KIAMO EN 6 POINTS.

Bénéficiez d'une solution complète alliant performance, flexibilité et innovation pour répondre aux exigences de vos organisations.

Conçue pour optimiser la gestion des interactions clients, notre solution s'adapte à vos besoins, à votre écosystème et à votre évolution, grâce à un accompagnement sur-mesure.

✓ MOTEUR INTELLIGENT

Centralisation, ordonnancement et distribution automatique des interactions aux conseillers les plus adaptés.

✓ RICHESSE FONCTIONNELLE

Fonctionnalités natives essentielles pour optimiser votre activité et faire progresser vos équipes.

✓ INTERFACES MÉTIERS

Interfaces ergonomiques et personnalisables pensées pour chaque profil de la relation client.

✓ CHOIX

Choix de l'hébergement, du modèle économique, et de l'écosystème applicatif.

✓ OUVERTURE

Développements réguliers de connecteurs, web services et APIs pour ajouts d'apps, ERP, CRM,...

✓ ACCOMPAGNEMENT

Kiamo et ses partenaires vous aident à réaliser votre projet et vous accompagnent au quotidien.

LEADER EN FRANCE DES SOLUTIONS DE CRC.

Engagé à vos côtés depuis 20 ans, Kiamo équipe aujourd'hui plus de 400 organisations, de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité.

ASSURANCE & MUTUELLES



E-COMMERCE & RETAIL



TOURISME & LOISIRS



BANQUES & FINANCE



INDUSTRIE & SERVICES



SERVICE PUBLIC & OPH



Ce sont nos clients qui en parlent le mieux.

÷ 5 Délai moyen de réponses aux emails



< 15 sec Durée d'attente client moyenne



96.1% Qualité de service



+15% Productivité des conseillers



“ Avec l'implémentation de Kiamo, nous sommes passés d'un taux de décroché de 55% à 86%. La durée moyenne d'attente a été divisée par trois et notre sondage de satisfaction post-appel a augmenté de 8 points.





EXPERT DEPUIS 20 ANS • SOUVERAIN PAR NATURE • FLEXIBLE PAR CHOIX

LEADER DES SOLUTIONS OMNICANALES POUR LES CENTRES DE
CONTACTS EN FRANCE, KIAMO ACCOMPAGNE LES ORGANISATIONS
VERS UNE RELATION CLIENT HUMAINE ET DURABLE



21 rue Saint Marc
75002 PARIS

Tél. 01 70 61 22 40
www.kiamo.com

