

Superviser et optimiser la relation avec vos clients

Integrated Contact Center avec Kiamo

Centre de contact intégré et personnalisable à partir de 20 positions, en mode intégré ou hébergé dans le Cloud d'Orange (en option)

Piloter, paramétrer, gérer et planifier
intuitivement tous vos flux dans une interface ergonomique

Nativement omnicanal
Tous vos canaux et outils collaboratif dans une même interface.

Moteur intelligent
Distribution de tous les flux pour gagner du temps et améliorer le taux de résolution au 1^{er} appel.

2 modèles financiers
Licences par acquisition (perpétuelle) ou par abonnement (souscription)

La richesse d'Integrated Contact Center

De la commande à l'assistance, nous vous aidons à répondre à tous les moments de la vie du client, également lors de son parcours sur votre site Internet. Grâce notamment au web ciblage, le conseiller vient en aide au client par chat, sur simple appel suite à l'identification silencieuse, ou bien par le biais des messages privés via les réseaux sociaux quelle que soit sa demande. Des fonctionnalités de routage avancé, des rapports et des analyses en temps réel vous permettent de gérer vos contacts.



Analyses et reporting



Omnicanal :
voix, email, SMS, messaging, vidéos, chat



Partage de documents



2 modes :
on premise ou hébergé



Intégrations (CRM, SVI visuel, Callbot, paiement sécurisé)



Auto-administrée



Campagnes d'appels sortants



Cloud privé sécurisé

Les bénéfices de la solution

Vision 360° sur l'activité

Toutes les informations essentielles (clients, historique des interactions, informations produit...) sont accessibles rapidement par les conseillers pour répondre en toute autonomie aux demandes clients.

Supervision et reporting

- Évaluez en temps réel la performance de votre centre de contact grâce à une interface de supervision centralisée.
- Disposez d'un ensemble de rapports historiques préétablis.
- Créez vos rapports personnalisés en utilisant votre solution de BI.

Personnalisation

- En temps réel, sans compétence technique nécessaire
- Modifiez vos scripts graphiques et votre arborescence
 - Priorisez vos flux
 - Créez vos SVI
 - Administrez votre solution (compétences groupe d'agents...)

Ils ont adopté Integrated Contact Center



Mutuelle

Une mutuelle souhaitait :

- Optimiser les outils à disposition des agents (autonomie de gestion, facilité de pilotage)
- Dédier une cellule pour les appels sortants en bénéficiant de remontées de fiche clients pour tracer les interactions.



Télécom

Une entreprise en charge d'installer les réseaux fixes ou mobile souhaitait professionnaliser la relation avec ses clients particuliers en entreprise :

- Reprogrammation d'un rendez-vous
- Détection des clients VIP
- Mise en place du callback pour rappeler les clients à l'heure qui leur convient.



Distribution

Un spécialiste de l'emballage souhaitait un centre de contact :

- Unique pour toutes ses enseignes
- Omnicanal pour traiter l'ensemble de ses flux
- 100% centralisé, sans déploiement d'équipements sur d'autres sites.

Nos engagements de bout en bout :

- **Solution intégrée avec notre écosystème liée à la relation client**
- Solution interconnectée à notre réseau voix et data
- **Prestation de conseil** : co-construction impliquant les acteurs métiers et la DSI pour paramétrer la solution
- **Formation** pour une autonomie complète dans la gestion de votre solution.

Un seul contact sur l'ensemble de votre périmètre

Orange Business Services est reconnu pour sa maîtrise de gestion de solutions de centres de contacts. En combinant la puissance d'un opérateur télécom et d'un fournisseur de services IT, nous vous proposons une gamme de solutions couvrant l'ensemble de vos besoins. Qu'il s'agisse de solution complémentaires à votre centre de contact telles qu'un accès VPN, de solutions de collaboration entre vos agents sans surcoût de communication comme Teaming, de solutions de téléphonie ou de paiement 100% sécurisé, la mise en place d'un chatbot ou d'une solution de planification de vos ressources.



**Business
Services**