



CRC Service : améliorez l'efficacité de votre centre de contact multicanal

S'appuyant sur une solide expertise de la Gestion des Interactions Clients, CRC Expertise vous accompagne dans la mise en œuvre de Centres de Contact Multicanal grâce à l'intégration de CRM, de solutions métiers et de logiciels de Gestion des Interactions Clients ayant fait leur preuve sur le marché.

En fournissant des conseils sur mesure et des solutions logicielles adaptées à vos besoins, CRC Expertise garantit la bonne marche de votre centre de contacts et vous assure une expérience client maximisée tout en gagnant en productivité.

CRC Expertise, expert Kiamo®

CRC Expertise se propose d'intégrer Kiamo®, logiciel nativement multicanal pour piloter vos échanges clients. En mode **SaaS** ou **internalisé**, Kiamo® optimise votre infrastructure de communication.

Kiamo® **capte**, **priorise** et **distribue** l'ensemble des flux multimédias en fonction de **règles**, de la **disponibilité** et des **compétences** des conseillers. Conçue pour l'ensemble des utilisateurs, la solution se différencie par sa **richesse fonctionnelle**, son **ergonomie** et sa **fiabilité**.

Améliorer l'expérience Cross-Canal de vos internautes ?

Toutes pourvues d'un site internet, les entreprises ont tendance à favoriser les outils de self-service (FAQ, serveur vocal interactif) pour rendre les **clients autonomes** dans leur recherche d'informations. Sources de réduction de coûts et de main d'œuvre, ces solutions permettent également de désengorger les centres de relation client, puisqu'elles permettent de traiter les demandes récurrentes, sans intervention humaine.

Il ne faut cependant pas oublier que derrière l'internaute ou l'appel vers un serveur vocal interactif, se cache un client en attente de réponse. Il peut avoir besoin d'un complément d'information et donc, souhaiter **entrer en contact** avec une personne physique. Pour **améliorer l'expérience client**, il faut donc mettre en place des **parcours Cross-Canal** et permettre aux clients de **passer d'un canal à un autre**, selon leur choix.

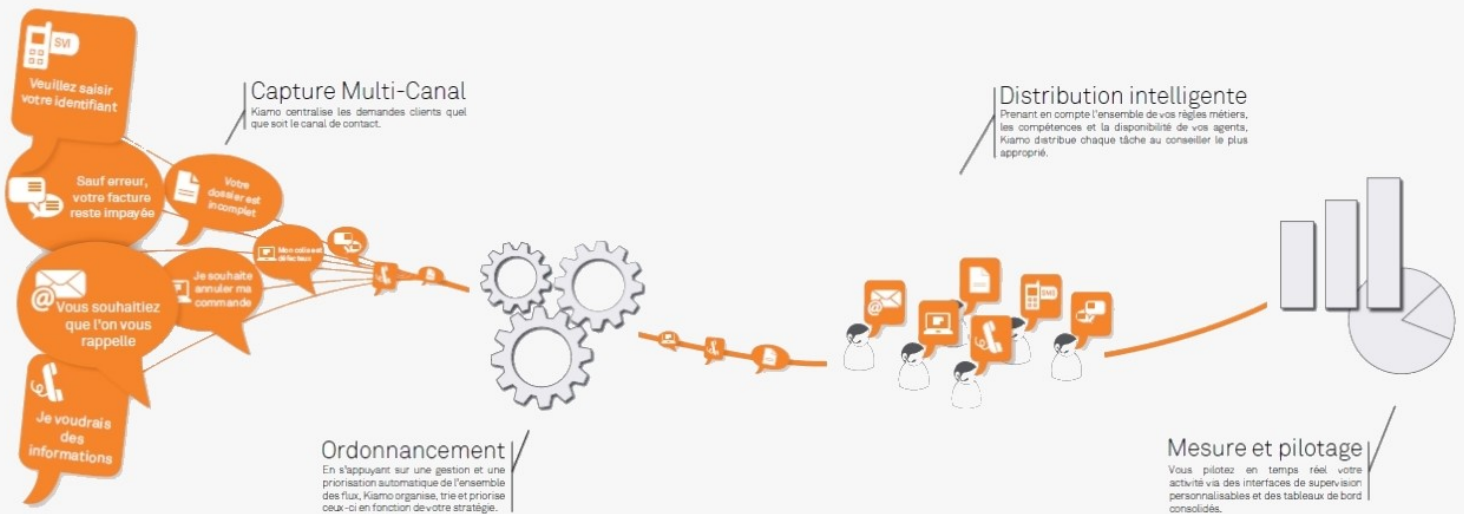




Comment fonctionne Kiamo® ?

kiamo

Gérez, pilotez et contrôlez votre stratégie client multicanal



Via une interface unique, Kiamo® centralise, priorise et distribue l'ensemble des interactions entrantes ou sortantes (appels, emails, Tchat, réseaux sociaux, web, courriers, etc.) entre vos clients/prospects et votre centre de Relations Clients.

Chaque changement, type de contacts est pris en compte de manière instantanée : les flux entrants et sortants, les flux chauds (appels), les flux asynchrones (email, courrier, fax) sont alors insérés dans une file d'attente cible (mails, campagne d'appels sortants, appels entrants, SAV, demande d'informations, etc.).

Prenant en compte l'ensemble de ces paramètres et de vos règles métier, Kiamo® distribuera chaque tâche vers les personnes compétentes pour les traiter.

De plus, grâce au webciblage comportemental, Kiamo® offre la possibilité de proposer au client, en fonction de son parcours et du contexte, une interaction avec le conseiller le plus compétent, au moment le plus opportun et via le mode de communication le plus pertinent (live chat, formulaire web, etc.).

En fluidifiant les processus de réponse, en s'appuyant sur une gestion et une priorisation automatique de l'ensemble des flux du centre de relation client, Kiamo® permet à l'entreprise de gagner en productivité, de garantir à ses clients des délais de réponse et de les fidéliser. Le taux de conversation, la qualité de service et l'engagement client sont améliorés.

Le pilotage de votre centre de Relations Clients est ainsi traité, en temps réel, de manière dynamique et stratégique.

