

## Conception et rédaction de programme de web-conférences pour la société Conecteo

### **AUGMENTER LA QUALITÉ DE SERVICE À L'ÈRE DU MULTICANAL.**

**20 minutes pour découvrir en ligne notre solution de Gestion des Interactions Clients, Kiamo**

Assistez à ces web-conférences sans sortir de votre bureau. Il vous suffit de vous inscrire et vous recevrez toutes les informations nécessaires pour vous connecter à l'heure dite. Ces sessions s'adressent aux personnes qui préconisent, décident ou mettent en œuvre la stratégie client dans les entreprises ou administrations. La Gestion des Interactions Clients y est abordée sous différents angles (stratégique, fonctionnel/métier, études de cas, ROI, architectures techniques...).

Inscription. (Merci d'indiquer dans votre email à quelle session vous souhaitez vous inscrire).

### **THÈMES ET AGENDA DES PROCHAINES SESSIONS**

**15 février 2011, 10 h – Web, mail, SMS : la nécessaire intégration avec les canaux traditionnels**

Spécificités des médias écrits d'interactions entre l'entreprise et ses clients, fonctions clés attendues, et enjeu de leur intégration avec les canaux Voix. Inscription

**22 février 2011, 10 h - Le pilotage et l'optimisation dynamique de votre centre de contacts multicanal (Supervision temps réel et rapports statistiques)**

Mesure de la qualité de service temps réel (définition d'indicateurs de mesure, détection de dysfonctionnements, mise en place d'actions correctives) et reporting. Intérêt d'une vision globale de l'activité sur l'ensemble des canaux. Inscription

**8 mars 2011, 10 h - Quand CRM, applications Métier et Centre de contacts dialoguent, l'intelligence opérationnelle augmente**

Historisation des interactions dans le CRM, mise à disposition de la fiche client dans Kiamo, gestion intégrée des tâches back-office (courriers, devis, relances) renforcent l'efficacité des téléconseillers et les responsabilisent. Critères à prendre en compte lors du choix d'une solution de GIC. Inscription

**22 mars 2011, 10 h - Les avantages d'une gestion intégrée de tous les canaux**

Intégration de toutes les interactions (appels téléphoniques, emails, web, tâches back-office...) dans une même file d'attente, priorisation et distribution intelligente des tâches aux téléconseillers, mesure globale de l'activité sur l'ensemble des canaux. Inscription

**12 avril 2011, 10 h - Relation-Client : de l'autonomie des utilisateurs naît la qualité de service**

Les éléments clés qui favorisent l'autonomie du superviseur, des agents et de la personne en charge de la stratégie client. Impact organisationnel de cette autonomie. Inscription

[...]