

## Optimisez votre relation client sur le canal e-mail

### ➤ Nos références



**METEO CONSULT**

*Internet est désormais un outil incontournable pour la conquête et la fidélisation de la clientèle. Prosodie vous donne les moyens de répondre aux exigences croissantes de vos clients en gérant efficacement vos contacts e-mail.*

### ➤ Améliorez la qualité de service

#### 100 % des e-mails traités :

Par un système d'alerte, tout e-mail sans réponse dans le délai fixé apparaît en rouge.

#### Cohérence des réponses :

Les conseillers ont une bibliothèque de réponses types et le superviseur peut choisir de valider ou non les réponses avant envoi.

#### Meilleur suivi client :

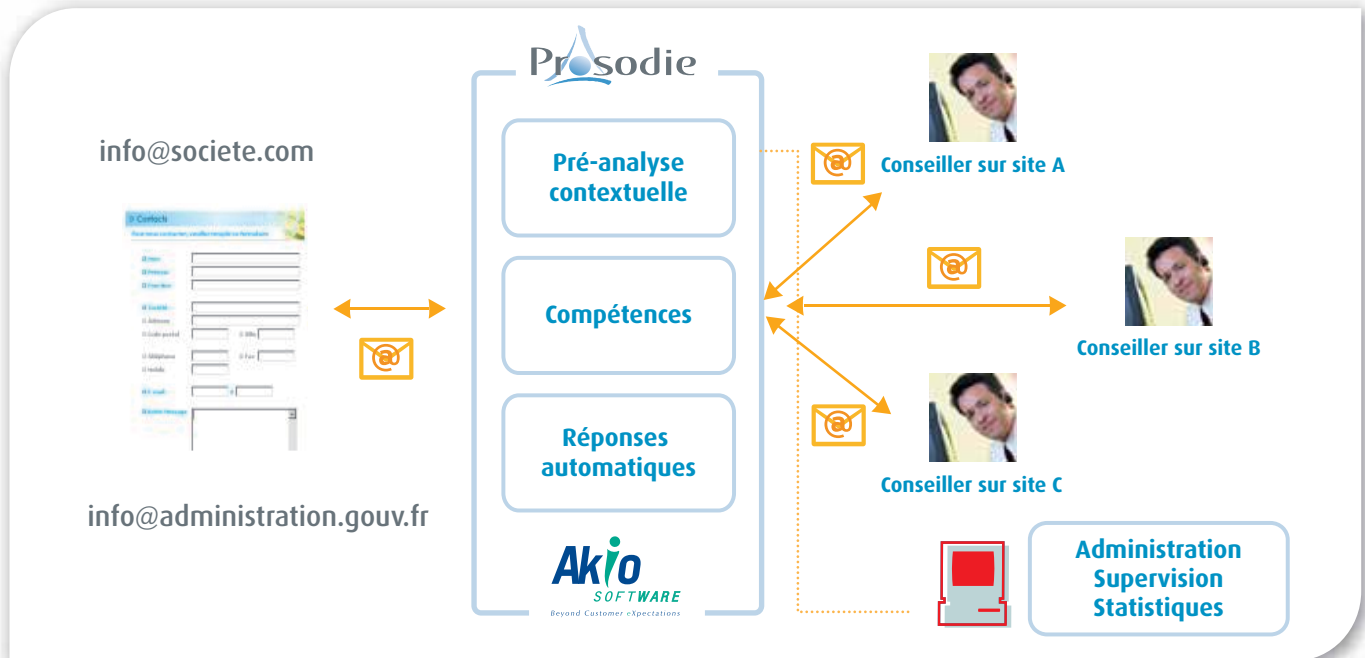
- > Possibilité de personnaliser l'e-mail et de créer un champ de fusion depuis votre base de données clients.
- > Possibilité d'archiver les e-mails dans le dossier client.

### ➤ Augmentez la productivité de vos conseillers


- > Routage des e-mails vers les bonnes compétences grâce aux règles paramétrables : langue, contenu ou mots clés de l'e-mail, données d'un client, disponibilité d'un conseiller, etc.
- > Verrouillage des e-mails en cours de traitement.
- > Modèles de réponses automatiques : le logiciel propose 5 réponses types, dans 88 % des cas, le conseiller sélectionne une des réponses types qui lui sont suggérées, le temps de traitement est ainsi réduit.
- > Possibilité de faire un traitement groupé des e-mails qui appellent la même réponse.

### ➤ Pilotez votre performance

- > Pilotage en temps réel de la performance de votre service : volumétrie traitée, temps de traitement, typologie des demandes, délai de réponse, etc.
- > Statistiques quantitatives et qualitatives, plus de 100 rapports disponibles avec possibilité de les recevoir automatiquement par e-mail.



### ➤ Gérez vos fax entrants

Le fax entrant est analysé par un logiciel de reconnaissance optique de caractères et il est converti en e-mail. Puis le fax est traité sur la plate-forme  et est routé vers les bonnes compétences. L'agent y répond soit par fax soit par e-mail et l'archive dans le dossier client ou fournisseur.

Vos fax sont complètement dématérialisés : vous n'avez plus besoin de plusieurs machines, ni de papier, le retour sur investissement est immédiat.

### ➤ Améliorez votre relation client sur le canal web

Le web call back et le chat sont gérés depuis la plate-forme .

**Web call back** : grâce au bouton de web call back sur votre site, les informations de rappel (date, heure, numéro de téléphone, nom du contact) sont routées vers la boîte aux lettres des agents qui contactent l'appelant immédiatement ou à l'heure demandée.

**Chat** : l'agent répond en direct aux questions de l'internaute par messagerie instantanée, il peut le guider sur le site, lui envoyer des pièces jointes et conserver la conversation.



Prosodie a sélectionné le logiciel AKIO pour son ergonomie d'utilisation et la performance de son moteur d'intelligence artificielle. AKIO a déjà plus de 120 références en France et en Europe.