Akio : 1er outil de chat conférence d'aujourd'hui aux professionnels

Internet

Posté par : JulieM

Publié le : 7/2/2011 14:30:00

Akio, éditeur d'une plate-forme multicanal et crosscanal de gestion des interactions clients, renforce son expertise sur le média chat en intégrant une nouvelle fonctionnalité innovante : **le Chat Conference**.

Ce nouveau module, intégrant l'offre d'Akio, vient enrichir la brique Akio Chat Center déjà composée d'un module de « live interaction » pour le dialogue entre un internaute et le service client.

Le Chat Conférence permet d'organiser une conférence par chat entre un invité et un ensemble d'internautes, sous le contrôle d'un modérateur. Véritable innovation dans le domaine de la relation client, ce nouveau produit est le résultat d'un travail de R&D mené par les équipes Akio et à partir de souhaits formulés par les clients de l'éditeur.

Le principe de fonctionnement est simple : seuls l'invité (expert) et le modérateur peuvent intervenir dans la conférence. Le modérateur réceptionne les questions posées par les internautes avant et pendant la conférence au travers d'une interface spécifique. Depuis cette interface, il peut corriger les questions, les annoter, les organiser et les publier. Le modérateur est donc en mesure d'animer le Chat dans les meilleures conditions en s'appuyant sur un outil d'aujourd'hui. L'invité, quant à lui, peut taper directement ses réponses ou utiliser les réponses de la base de connaissance.

Par ailleurs, le module étant totalement intégré à l'ensemble de l'offre Akio, chaque inscrit à une conférence rentre dans la base des contacts multicanal d'Akio. Il est ensuite possible de lui renvoyer des informations par email, SMS, courrier etc. par exemple le contrat de l'ensemble de la conférence.

Gwénola Rodier, Responsable Marketing chez Akio : «*Le chat conference est un formidable outil de conquête et de fidélisation. C'est une véritable innovation dans le domaine de la relation client. Cet outil permet à nos clients d'organiser des conférences qui leur donnent le statut d'expert sur leur propre marché. C'est un atout à norme pour conquérir et fidéliser leur marché. Le chat est désormais un vecteur stratégique dans le monde de la relation client. Pionniers sur le marché, nous allons continuer d'innover et de faire évoluer notre offre pour l'adapter au mieux aux attentes formulées par nos clients.* »

Désormais et déjà disponible, ce nouveau module a été utilisé avec succès par des clients Akio, notamment dans le secteur de la santé.

À