

# kiamo



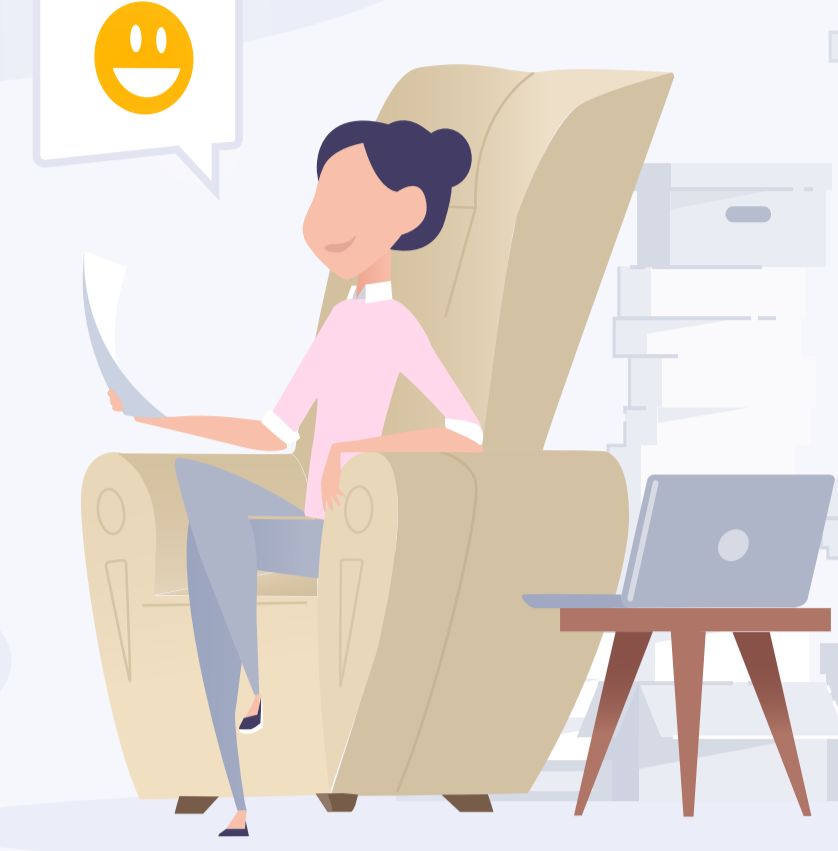
## RELATION USAGER : QUELLES PISTES D'OPTIMISATION POUR LE SERVICE PUBLIC ?

### LA SATISFACTION USAGER AUGMENTE

**80%** DES USAGERS URSAAF, CESU  
ET PAJEMPLOI SONT SATISFAITS (1)

**71%** SE FÉLICITENT DE LA  
QUALITÉ DE SERVICE DE LA CAF  
AU TÉLÉPHONE (2)

**82%** DES DEMANDEURS D'EMPLOI JUGENT  
FAVORABLEMENT LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES  
DE PÔLE EMPLOI (3)

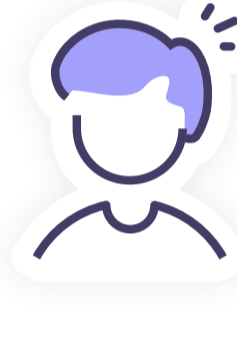


### ET LE SERVICE PUBLIC SE MODERNISE

**50%** DES DÉCIDEURS DÉCLARENT  
ÊTRE EN TRAIN DE DÉPLOYER  
DES PROJETS DE GESTION  
DE LA RELATION USAGER  
AVEC LE NUMÉRIQUE (4)



### LES DÉFIS RESTENT CEPENDANT NOMBREUX



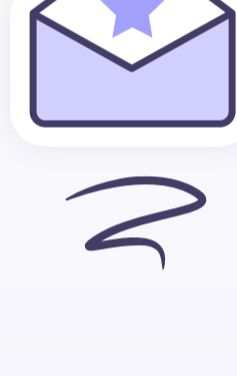
#### PERSONNALISATION

la note moyenne de satisfaction  
délivrée par les usagers se situe  
à **6,8/10** (5)



#### RÉSOLUTION DES DEMANDES

la note moyenne attribuée par les  
usagers : **6,5/10** (5)



#### QUALITÉ DE PRISE EN CHARGE DES EMAILS

**44%** des réponses aux e-mails ne sont  
pas adaptées (6)



#### GESTION DE LA MESSAGERIE PRIVÉE DES RÉSEAUX SOCIAUX

**32%** des messages privés envoyés sur  
Facebook n'obtiennent pas de réponse (6)



## AUTANT D'OPPORTUNITÉS DE TENDRE VERS L'EXCELLENCE

### LES SOLUTIONS :



#### UN MOTEUR INTELLIGENT

UNE DISTRIBUTION INTELLIGENTE  
DES TÂCHES POUR ORIENTER LE CLIENT  
VERS LE BON CONSEILLER ET  
GAGNER EN REACTIVITÉ

#### UNE PARFAITE OMNICANALITÉ

LES EMAILS ET LA MESSAGERIE PRIVÉE  
TRAITÉS DANS UNE SOLUTION UNIQUE  
D'OPTIMISATION DE LA RELATION CLIENT



#### UNE HYPER- PERSONNALISATION DE LA RELATION

TOUTES LES INTERACTIONS CLIENTS  
REGROUPEES SUR UNE  
MÊME INTERFACE

# kiamo

## LA SOLUTION OMNICANALE ROBUSTE PENSÉE POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

### DES RÉSULTATS CONCRETS :

KIAMO NOUS A PERMIS  
D'AUGMENTER NOTRE  
SATISFACTION CLIENT



KIAMO EST UN LOGICIEL  
ERGONOMIQUE,  
FACILE D'UTILISATION



kiamo

Pour en savoir plus sur la solution ou bénéficier d'une démonstration personnalisée : [www.kiamo.com](http://www.kiamo.com)



(1) Bilan 2019 de la Relation Client du réseau des Urssaaf

(2) Indicateurs de qualité de service CAF 2020

(3) Baromètre de satisfaction BVA - Pôle emploi 2019

(4) Markess by Aegis 2020

(5) KPMG L'excellence de la Relation Client 2019

(6) Afnor 2020