

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 TÉLÉPHONNIQUES
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



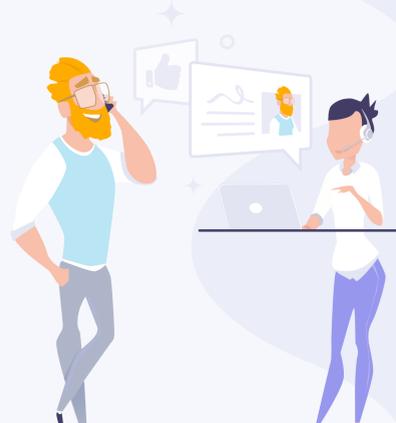
UNE PARFAITE OMNICANALITÉ

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



(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