



Application JOOKOO CENTER développée par Black Star Technologies

Nom de la solution	Nom de l'entreprise
Jookoo Center	Black Star Technologies

Contact :
Mamadou Lamine KA
mlamineka@blackstar-tech.com
Site web : <http://www.blackstar-tech.com/>

Descriptif

Jookoo Center est une solution centre de contact multi canal (voix, web, e-mail, sms, Réseaux sociaux) couplée à un CRM qui permet la gestion de la relation client dans sa globalité. Elle permet aux organisations de fidéliser leurs clients mais aussi d'en recruter de nouveaux en améliorant l'expérience client, et la qualité du service qu'elles offrent.

Jookoo Center permet de recueillir et centraliser dans une base de données unique les problèmes rencontrés par les clients et les sujets qui les intéressent (à travers les demandes d'informations) constituant ainsi un véritable outil statistique d'aide à la prise de décision stratégique pour améliorer la qualité de service, étendre ou repositionner ses activités.

Fonctionnalités

- La gestion du service après-vente : Gestion et suivi des réclamations (Tickets), Support et assistance aux clients
- Service d'informations : Informations générales, informations individuelles (notifications)
- Télémarketing / Télévente
- Sondages téléphoniques
- Serveur vocal d'information, voice broadcast
- Solution multicanale : SMS, Voix, Web, E-mail, Réseaux Sociaux
- Supervision des opérations : Écoute, Enregistrements, Suivi back office
- Gestion des appels : Mise en pause, transfert,
- Reporting sur les données recueillies : nombre de réclamations reçues, objet des réclamations, produits ou services concernées par les réclamations, informations demandées par les clients, ventes effectuées, produits concernés par les ventes...
- Administration et paramétrage