

## TÉMOIGNAGE CLIENT

La maison Guisnel repense  
sa relation client grâce au  
centre d'appel KIAMO

À la recherche d'une solution omnicanale performante pour ses agents en centre d'appel, la Maison Guisnel a choisi la solution KIAMO et Hexatel pour gérer ses appels entrants et sortants.

[Découvrez leur témoignage...](#)

### LES ENJEUX DE LA MAISON GUISNEL

#### SÉCURISER SA TÉLÉPHONIE

Nous étions dotées d'un service d'accueil téléphonique obsolète qui coupait souvent et qui ne répondait plus à nos attentes. Nous avons donc souhaité investir dans une solution plus fiable et évolutive, qui puisse sécuriser notre système téléphonique.

#### AUGMENTER SA PERFORMANCE

En investissant dans un nouvel outil de gestion des appels entrants et sortants, notre objectif est de gagner en performance, en fiabilité et en qualité de service pour nos clients.

#### SE RENDRE PLUS DISPONIBLE

Un de nos enjeux majeurs du projet était de pouvoir se rendre plus disponible pour nos clients. En étant plus réactif, nous pouvons répondre rapidement et efficacement à leurs demandes.

### SOLUTION TECHNIQUE RETENUE

La solution **KIAMO** a été retenue pour ce projet. Il s'agit d'une solution ergonomique et simple d'utilisation. Elle nous permet de mieux gérer la diffusion des communications entrantes et améliore notre disponibilité client. Son intégration en full IP facilitera par ailleurs les évolutions futures du centre de contact.

### FORMATION AUX UTILISATEURS

L'adoption de KIAMO a nécessité la formation de tous nos agents de centre d'appels. Ils ont pu se familiariser avec la solution à travers différents cas d'usage.

### CHOISIR HEXATEL...

Hexatel est notre partenaire depuis plusieurs années. Il nous apporte des solutions techniques performantes pour accompagner notre développement. L'équipe commerciale qui nous a entouré pour ce projet était très à l'écoute et force de proposition.

### LES APPORTS DE LA SOLUTION KIAMO POUR LA MAISON GUISNEL

**+ DE DISPONIBILITÉ, + DE SÉCURITÉ, UN DASHBOARD FIABLE**