



2019 | COMMUNICATION

Beyond Customer eXpectations



Press Kit



Akio /.

Akio est un éditeur de logiciels unique sur le marché de la Gestion de l'Expérience Client. Akio propose une plateforme cross-médias couvrant la gestion de l'engagement client, l'analyse de la voix du client et le suivi de la réputation des marques.

250
clients

8M €
chiffre
d'affaires

30%
investis
en R&D

Face à la multiplication des canaux d'interactions, la qualité de réponse aux clients est devenue un enjeu majeur pour les entreprises.

Avec la plateforme Akio.Cx, le service client développe une expérience personnalisée avec ses interlocuteurs, quel que soit le canal (voix, email, chat, réseaux sociaux, etc.), grâce à une Connaissance Client unifiée, renforcée par l'analyse des conversations.



« Seule la réalité client compte. Le client choisit le motif, le moment et le moyen du contact.

Face à ce client mobile et digital, l'entreprise s'adapte et change son organisation pour s'affranchir de la logique des silos pour privilégier une vision client à 360°.

Akio accompagne les entreprises dans leur transformation avec une **plateforme unifiée et cross-canal de gestion des interactions client** combinée à un **système complet de veille et d'analyse** des feedbacks client et des conversations sur les réseaux sociaux.

Les modules de la **plateforme Akio.Cx** sont conçus pour aider les entreprises et les organisations à :

- optimiser le Service Client
- augmenter la Connaissance Client
- alimenter les stratégies marketing. »



Patrick Giudicelli
Président d'Akio

Notre histoire

L'innovation et l'agilité, au cœur de la stratégie Akio.

Convaincue de l'intérêt d'une plateforme unifiée et cross-canal de gestion des interactions client, Akio a dès 2003 intégré à sa solution de gestion des e-mails entrants, le fax, le courrier, le chat, le web callback et le self-service. En 2008, Akio unifie l'ensemble des canaux afin de proposer aux conseillers et superviseurs une interface unique. En 2012, avec l'acquisition d'Appline, Akio intègre la gestion des appels entrants et sortants, devenant le premier acteur français à proposer une solution de gestion de la Relation Client entièrement unifiée.

Avec l'acquisition de Spotter en 2014, l'entreprise prend à nouveau une longueur d'avance, en intégrant un outil complet de veille et d'analyse des réseaux sociaux et des feedbacks client, afin de répondre à la convergence des métiers entre le Service Client, le Marketing et le Digital.

2016 a été l'année de l'intégration des Réseaux Sociaux pour compléter les possibilités offertes par le logiciel d'interactions cross-canal.

En 2017, Unified s'est offert une nouvelle jeunesse avec une refonte complète de son interface utilisateur, une nouvelle architecture centrée sur les API. 2019 est l'année de la conquête de nouveaux marchés et des développements Cloud. L'innovation reste au cœur de la stratégie pour accompagner en continu les organisations dans l'amélioration de l'Expérience et de la Connaissance Client.

croissanceplus
GRANDIR ENSEMBLE



Ils nous font confiance

Banque de France, Axa Banque, Hello Bank, Arkea, SwissLife, Kerialis, GMF groupe Covea, Tutélaire, Chorum, Apivia, Genasur, Energie Mutuelle, AMDM (mutuelle des motards), MGEN, MNH, CRPN, IRCEM, Gerep, Agrica, Sandoz, Engie, EDF, GrDF, Sofath, DHL, GLS, OUI.sncf, RATP, Air France, Hop, Thales, Kiabi, Bricot Dépot, Interflora, Sarenza, Parfums moins cher Bruneau, Carrefour, Micromania, Paris Turf, Repar'store, LocServices, But, Michelin Travel Partner, Skyrock, AFNIC, Afpa, URSSAF, Dila, FFT, VM Mag, (Le monde logo), Via presse, ADL Partner, Groupe Mondadori, SFR Business Team, Digicall, La Poste Mobile, Coriolis Telecom, Groupe H2A, OPT (office des postes nouvelles calédonie), OneDirect, Phoneo, Webhelp, BPI,...



Akio Unified

Gestion unifiée des interactions clients multicanal

Piloter de manière unifiée toutes les interactions et conversations client



Cloud et multicanal

Tous les canaux intégrés dans une seule plateforme cloud avec rebond cross-canal.



Customer centric

Un référentiel Client unique et omnicanal disponible à chaque étape du parcours client, intégrant les données CRM.



Pilotage de l'activité

Des tableaux de bord paramétrables et alertes en temps réel.



Machine learning et IA

Analyse des demandes entrantes et détection des réponses les plus pertinentes.



Pour :

- Les Directeurs de Service Client et de l'Expérience Client, responsables de Centre de Contacts et Qualité.
- Les entreprises et organisations dotées de centres de contacts multicanal. Organisations complexes où différentes équipes et plusieurs services travaillent ensemble pour assurer la Relation Client.

Logiciel cloud, en vente directe par Akio ou via nos partenaires revendeurs : Orange Business Services, SFR Business Team, Digicall.



Akio Analytics

Analyse de la voix du client sur tous les canaux

Décrypter et comprendre le comportement et les feedbacks client



Analyse sémantique

Analyse d'opinions, identification des signaux faibles.



Restitution intelligente

Tableaux de bord interactifs avec suivi de vos KPI.



Marketing Insights

Analyse des étapes du Parcours Client et du positionnement de marque.



Collecte Multimedia

Partout où vos Clients s'expriment, quel que soit le canal ou la langue.



Pour :

- Les Directeurs de l'Expérience Client, Marketing et Qualité.
- Les entreprises et organisations souhaitant exploiter la mine de données disponible dans les centres de contacts et/ou les réseaux sociaux, pour améliorer la Connaissance Client.

Logiciel dans le cloud, en vente directe par Akio, qui peut être utilisé avec les autres modules de la plateforme Akio.Cx, ou tout autre outil de gestion de la Relation Client !



Akio Spotter

Veille et analyse médias et médias sociaux

Écouter et analyser les conversations sur les réseaux sociaux
et les retombées médias



Réputation 360°

Veille et analyse tous médias pour la mesure de la réputation des marques.



Intelligence marketing

Veille marché, benchmark concurrence, tendances et signaux faibles.



Analyse d'opinions

Conversations et feedback clients pour améliorer la connaissance client.



Identification influenceurs

Promoteurs et détracteurs, pour une stratégie d'engagement optimale.



Pour :

- Directeurs Digital, Marketing et Communication, Chargés de veille, Responsables e-Réputation et Community Managers.
- Les sociétés avec une forte présence sur les réseaux sociaux, une exposition médiatique significative et/ou un environnement très concurrentiel.

L'équipe

85 collaborateurs répartis en France et au Portugal

Le siège :

27 collaborateurs

43 rue de Dunkerque

75010 Paris

+33 (0)1 53 20 63 80



Montpellier

Occitanie

24 collaborateurs

Équipes présentes :

- R&D
- Support

Vallauris

Provence-Alpes Côtes d'Azur

3 collaborateurs

Équipes présentes :

- R&D
- Exploitation

Lannion

Bretagne

9 collaborateurs

Équipes s présentes :

- R&D
- Qualité / Test

Coimbra

Portugal (SpotData)

22 collaborateurs

Équipes présentes :

- Production
- Sourcing



Nous voulions un outil qui nous permette d'avoir une fiche client reliée à notre outil CRM dans le but de mieux connaître notre client et donc son parcours. Notre choix s'est naturellement porté sur la société Akio qui était la mieux positionnée et qui a su se démarquer en prenant une position de conseil. Akio Unified est un outil facile d'utilisation et intuitif qui nous permet de pratiquer le véritable cross-canal, avec pour conséquences, une uniformisation de nos réponses et une vision plus claire de nos clients. Il nous permet également de réduire nos délais de traitement

Carole Theeten Villanueva
Responsable Service Clients, Kiabi



Grâce à Akio Spotter, nous disposons d'une solution très flexible pour suivre notre réputation digitale et corporate, ce qui nous permet d'alerter et d'informer nos managers avec des informations qualifiées et analysées. Les données prennent aussi en compte les insights clients, ce qui est essentiel pour notre équipe Marketing. Nous sommes très satisfaits de pouvoir nous appuyer quotidiennement sur une équipe professionnelle et disponible, d'autant plus qu'une société comme la nôtre est très régulièrement sous le feu des médias.

Jean-Charles Tréhan
Directeur Délégué Communication, Air France



Parfums **MOINS** **CHERS**.com

Jusqu'à l'an dernier, une expérience client sans couture était, pour nous, plus une utopie marketing ! C'est en discutant avec l'équipe projet d'Akio que cette notion a pris tout son sens. Depuis que nous travaillons avec Akio initialement pour le traitement des emails et du chat, il nous est désormais possible d'identifier un client, d'avoir un historique de tous ses échanges écrits – tous canaux confondus - et de lui proposer des opérations de fidélisation ciblée. L'expérience client sans couture devient une réalité et c'est un projet que nous continuons de développer avec Akio.

Guillaume Lepetit

Traffic Manager, ParfumsMoinsChers.com

Nos études, interviews et Cas Clients sont disponibles [ici](#).

<p>Interflora joue avec succès la carte de la Connaissance Client Succès clients Interflora Février, 2019</p> <p>Etude de cas</p> <p>Tribault Lamotte, Responsable Relation Client d'Interflora, partage son expérience du pilotage d'un centre de contact aux résultats remarquables.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>La voix des clients Akio - Monoprix Online (Serenae) Succès clients Serenae Février, 2019</p> <p>Vidéo</p> <p>Découvrez l'interview de Karim Bouchetta, Customer Quality Manager de Monoprix Online (Serenae) à l'occasion du Meet-up Akio.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>Partenariat - Annonce de l'offre technologique Akio - Serenae Succès clients Akio Février, 2019</p> <p>Vidéo</p> <p>Annonce du partenariat technologique et commercial Akio-Serenae à l'occasion du Gala de l'Expérience Client.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>
<p>La voix des clients Akio - Mutuelle Nationale des Hospitaliers Succès clients MNH Février, 2019</p> <p>Vidéo</p> <p>Découvrez l'interview d'Agathe Leclerc, Resp. services Relations Clients et Claudine Broquet-Champroux, Resp. projet informatique de la MNH.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>Les nouveaux enjeux de la Relation Client Une étude Akio Janvier, 2019</p> <p>Etude</p> <p>Vous avez 15 minutes ? Découvrez l'intégralité de l'étude relative aux nouveaux enjeux de la Relation Client.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>Quelles pistes pour améliorer le Once and Done ? Etude de cas Akio Janvier, 2019</p> <p>Vidéo</p> <p>Réflexion autour de l'indicateur de performance Once&Done ou FCRI, First Call Resolution à l'occasion du Meet-up Akio.</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>

Découvrez notre **blog**, dédié aux professionnels de l'Expérience Client !

Voici quelques exemples de publications récentes :

Relation Client : le téléphone n'a pas dit son dernier mot



Le messaging dans la relation client : focus sur Facebook Messenger



Cap vers le Once&Done : où en sommes-nous ?



Akio /.



Fabienne Cingoz
*Responsable Marketing &
Communication*

fcingoz@akio.com

T. +33 (0)1 53 20 84 59

M. +33 (0)6 67 73 19 48

 [@FabienneCingoz](https://twitter.com/FabienneCingoz)



Céline Molina
Responsable Communication

cmolina@akio.com

T. +33 (0)9 77 40 72 60

M. +33 (0)6 14 85 24 86

 [@Celhyn](https://twitter.com/Celhyn)

