



# Présentation Corporate

# 78%

des Français ont contacté un **Service Client** au cours des 12 derniers mois \*

# 3

Priorités dans le centre de contact

**Améliorer la gestion des connaissances**

**Renforcer la collecte et l'analyse des données clients**

**Augmenter la personnalisation** \*\*

\* Observatoire des Services Clients 2021 / \*\* L'avenir du centre de contact CCW Digital 2022



### **Pourquoi ?**

Parce que la satisfaction client exige une réponse personnalisée

### **Quoi ?**

Akio.cx, suite logicielle qui analyse l'ensemble des interactions et assiste le conseiller

### **Pour quel objectif ?**

Améliorer l'Expérience Client et Collaborateur

### **Comment ?**

En s'appuyant sur des technologies intelligentes et collaboratives



## Les 3 piliers de l'efficacité



- Une **plateforme nativement omnicanale**, voix, email, chat, réseaux sociaux, pour une conversation sans couture
- Une **assistance par IA** pour analyser les demandes et recommander les réponses les plus pertinentes
- Des **outils collaboratifs** multimédia, softphone, visio, chat, pour répondre aux questions les plus complexes dans toutes les situations



### Editeur français de logiciels de Gestion la Relation Client

- Siège à Paris
- 72 personnes
- Cloud privé FR



### Spécialisé dans l'Expérience Client

- 200 clients et 2 000 utilisateurs
- Opérateur télécom déclaré à l'ARCEP

### Partenaire mondial

Alcatel-Lucent   
Enterprise

- Offre commune hybride CCaaS
- Pour centres de contact omnicanal



## 1<sup>er</sup> en France à...

introduire l'**IA** dans  
la gestion des  
**emails** entrants



unifier la **voix** et les  
**canaux digitaux**  
sur une interface unique



intégrer **UCaaS** et  
**CCaaS** dans un  
même logiciel



**analyser les**  
**verbatim** clients  
finaux en temps réel



# Akio.cx

Suite logicielle pour la relation client



Interactions client omnicanal  
et campagnes d'appels sortants



Analyse des verbatim  
Voix du Client et eRéputation



CTI, Communications Unifiées  
Softphone et Collaboration





# ALE Connect

Powered by Akio.cx

Solution CCaaS pour centres de contact omnicanal

#Omnicanal

#CloudHybride

#IntégrationCRM



## Certifications, RSE et RGPD



Certifié ISO 27001 pour  
la qualité des processus  
de sécurité



Organisme de  
formation certifié  
QUALIOPI FR07499-1



Démarche volontariste  
de suivi des directives  
ISO 26000



Respect de la  
réglementation sur la  
protection des données



## Sécurité et confidentialité

Hébergement chez Equinix  
ISO 27001, OHSAS 18001, HDA/HADS...



Disponibilité annuelle des Services de 99,9%  
Y compris pour des volumétries élevées  
(→1 000 agents, 50 000 emails ou appels/mois)

Interopérabilité avec tous les systèmes téléphoniques

RGPD « privacy by design »

Intelligence Artificielle



## Quelques références



**E-commerce  
et Retail**



**Industrie, Energie  
et Services**



**Mutuelles, Banques  
et Assurances**



**Secteur public**



## Support et formation

- Pour une utilisation optimale du logiciel, une équipe dédiée accompagne chaque projet
  - Equipe dédiée aux clients
  - Invitation chaque trimestre à une revue des nouveautés de la prochaine version
  - Ateliers de travail thématiques



## Partenaires

- Editeurs
- Intégrateurs
- Consultants
- Distributeurs

Un écosystème au service  
de la performance de la  
Relation Client

					
					
					
					
					
					
					



## Siège social

43 rue de Dunkerque  
75010 Paris

+33 1 53 20 63 80



## Sites

Montpellier

La Colle-sur-Loup

Lannion

Coimbra - Portugal

