

L'Expérience Client sur-mesure



Véronique Godart
Managing Partner –
Activevo

Le sens de l'histoire nous pousse vers toujours plus d'innovation au service de la transformation des marques qui doivent à la fois gérer leur héritage et légitimer la création de valeur. A l'heure de la surabondance d'acteurs et de technologies, le rôle de l'intégrateur se mue lui aussi pour endosser celui d'orchestrateur au service d'une relation client toujours plus agile et d'une expérience client sur-mesure.

Quelle place occupez-vous sur le marché ?

Depuis plus de 30 ans, Activevo n'a eu de cesse d'apporter la valeur ajoutée dans l'expertise à la fois technologique et métier notamment à travers ses trois métiers : Conseil, intégrateur et éditeur.

Cette expertise couplée à l'innovation doit répondre aux besoins d'exigence et garantir la confiance entre la marque et son client. L'engagement est donc plus que jamais au cœur des préoccupations des entreprises avec des articulations exploitables variées.

Notre rôle est de mettre à disposition de nos clients utilisateurs, les bons outils afin qu'ils se dédient à leur métier de relation. Pour s'engager dans une démarche performante, il y a les outils et les hommes. Il faut donc un accompagnement qui allie l'utilisation d'un canal, des expertises métiers pointues et l'imprégnation à l'environnement du client et à son but. Toutes choses appelées à consolider la relation et l'image de la marque.

La phase de spécification, en amont du projet, doit être cadrée avec soin pour aboutir à un résultat en bonne adéquation avec les attentes. Nous accompagnons le client de bout en bout et avec agilité, en ajustant en permanence ce qui permet de garder la meilleure congruence possible avec l'environnement toujours dynamique. C'est ainsi que l'on doit entrer dans un processus d'innovation qui permette d'anticiper les besoins du client en termes d'offres et de relation, un véritable rôle d'orchestrateur.

Quel est votre regard sur l'apport de l'IA et votre rôle ?

Ce monde densément connecté offre de nombreuses

opportunités mais soulève des doutes sur les modèles économiques rentables et sources de valeur.

L'innovation alimentée par l'IA fait entrer la relation client dans une nouvelle ère. Les équipes peuvent automatiser les tâches répétitives, les agents "augmentés" peuvent être mieux préparés en laissant l'automate capter l'intention, enregistrer, traduire, synthétiser, analyser...et préconiser une réponse pertinente et documentée en fonction du contexte client. Autant d'apports pertinents qui se révèlent créateurs de valeur pour parfaire la posture et l'expertise du conseiller. Une IA qui s'inscrit désormais jusque dans le parcours de formation avec des dispositifs plus immersifs et plus interactifs.

Sans oublier, l'expérience client et agent qui tend à s'unifier : interface, canaux, monitoring, vue unique pour favoriser le confort de l'agent et accroître l'autonomie et la satisfaction client.

Notre rôle est plus que jamais stratégique et grâce à la combinaison de nos métiers, nous œuvrons à faire se parler et se connecter les différentes briques technologiques en association avec les outils métiers du client. Nous sommes d'ores et déjà très impliqués sur plusieurs projets (agents conversationnels, analyse de la voix, transcription...) pour lesquels notre capacité de développement ou de conseil métier est un véritable atout. Nous mettons nos savoir-faire à disposition de nos partenaires et de nos clients pour assurer la réussite des projets transformants et innovants de bout en bout : de la phase amont, au support en 24/7 pour assurer la maintenabilité et l'évolution des systèmes sans oublier notre capacité à former les utilisateurs.



Activevo : Une double expertise technologique et métier pour répondre à l'ensemble des enjeux de relation client à distance en France et à l'international.

- Conseil expert : intervention sur l'ensemble des problématiques, de la définition de la feuille de route relationnelle à l'aide au choix de solutions de relation client
- Intégrateur de solutions technologiques et fonctionnelles : UCaaS, CCaaS et onPrem, WFM, QM, Voix du Client, IA,..
- Une Digital Factory : développements spécifiques et logiciels Made in Activevo
 - Logepal : Pilotage temps réel de la performance du service client (Wallboard et Dashboard)
 - CC Care : Simplification du SVI à usage métier