



Membre de l'AFRC

Combiner technologie et métier S'appuyer sur l'expérience et l'innovation



Véronique Godart
Managing Partner

Acteur de référence dans le domaine de la relation client, Activevo intervient en conseil, intégration et édition de logiciels en France et à l'international et accompagne ses clients dans leur transformation relationnelle et digitale, de la définition de la stratégie clients à la mise en œuvre opérationnelle.

Quelle est votre proposition de valeur ?

Depuis toujours, Activevo met l'accent sur une stratégie de différenciation axée sur l'innovation, la qualité, le service mais également sur sa double expertise technologique et métier. Offrir la meilleure expérience client et collaborateur est l'ambition de nos clients ; nous les accompagnons dans leur transformation en actionnant les solutions innovantes alliant cloud, digital, data et IA sans omettre la dimension humaine, celle de cultiver les compétences.

Votre regard sur la situation ?

La situation que nous vivons a induit certaines restrictions notamment physiques. Les interactions téléphoniques et digitales entre le client et la marque ont été décuplées et l'objectif de la marque est de s'appuyer durablement sur l'humain pour créer un climat de confiance, de l'empathie, de l'écoute au profit d'une expérience enrichie et vraie. Dans cette quête de performance et de création de valeur, l'inspiration doit être incarnée par la personnalisation, l'innovation dans les canaux ou les expériences plus immersives et plus collaboratives avec le client par exemple.

Et la relation client de demain ?

Toujours plus connectée et personnalisée, elle doit s'adapter à l'environnement en constante mutation tout en s'appuyant sur les fondamentaux. L'IA que nous adressons déjà au travers de solutions d'assistant virtuel vocal par exemple pour offrir aux utilisateurs de nouvelles expériences conversationnelles sera progressivement rejoint par le monde des Métavers pour offrir

des modes d'interactions d'un tout nouvel ordre. Chez Activevo, nous analysons l'expérience vécue par le client tout au long de son parcours pour identifier les irritants et les axes d'amélioration ou de transformation et ainsi agir sur les volets technologiques, organisationnels et humains, l'innovation est partout.

Comme le clame l'AFRC, l'expérience client est devenue une discipline d'entreprise qui ne se limite plus au seul service client mais bien à toute l'organisation. Réussir la transformation implique une culture orientée client, une meilleure gouvernance, une vision partagée et claire.

FOCUS OFFRES

Cloud Contact Center

Orientée client, agile et réactive, notre équipe d'experts s'appuie sur les meilleures pratiques et méthodologies pour intervenir sur les phases de définition, conception, déploiement et support 24/7 d'un projet contact center multicanal. La maîtrise du cadrage d'un tel projet de transformation applicative allié à la capacité de déployer les fonctionnalités personnalisées d'engagement digital, de connaissance client, de WFO et de reporting sont les clés de réussite du projet.

WFO et Voix du Client

Définir un dispositif transverse de gouvernance de la voix du client dans une optique d'amélioration continue est également au cœur de l'expertise d'Activevo. Il va permettre d'accroître la connaissance client en captant et capitalisant sur la voix du client pour toujours plus de valeur. Également, l'efficacité opérationnelle et l'engagement des collaborateurs dans la durée seront adressés dans le cadre de l'évolution du modèle organisationnel.

Management visuel

Éditée par Activevo, la solution Logepal répond aux besoins de pilotage de la qualité et de la performance temps réel des activités de relation client à distance. Connectée aux solutions de téléphonie et contact center du marché, elle valorise les indicateurs téléphoniques, métiers, les communications internes et la voix du client. Offrant une expérience visuelle enrichie et personnalisée, elle contribue à l'engagement et à la performance des équipes.