

SPACIVOX

a new horizon for customer interaction



Sommaire

Contexte

Cinématique Fonctionnelle

Philosophie Produit

Plateforme Simplement Efficace

Le Multicanal

Kpi's

Nos Engagements

Budget



Philosophie du produit



SPACIVOX

Interface web unique en accès sécurisé, Spacivox permet de lancer, créer, paramétrer, piloter les campagnes multicanal, Omnicanales de Téléphonie Opérationnelle Entrante ou Sortante avec ou sans agents, en mode silo ou dans le cadre d'un parcours digital de n jours.

- **Une gestion multimédia:**

- Message vocal avec ou sans Mise en Relation, SMS, SMS conversationnel, RCS, E-mail, portail web d'auto-résolution & de paiement,
- Dialer prédictif / progressif / preview, gestion des appels entrants SVI
- Utilisation de ces médias seuls ou combinés entre eux.

- **Des lancements de campagne en SelfCare :**

- Chargement des fichiers via API ou interface web en manuel, SFTP
- Gestion doublons, listes d'interdiction d'appel et STOP, gestion des scripts
- Diffusion des médias par équipe ou par métier, en automatique ou en manuel

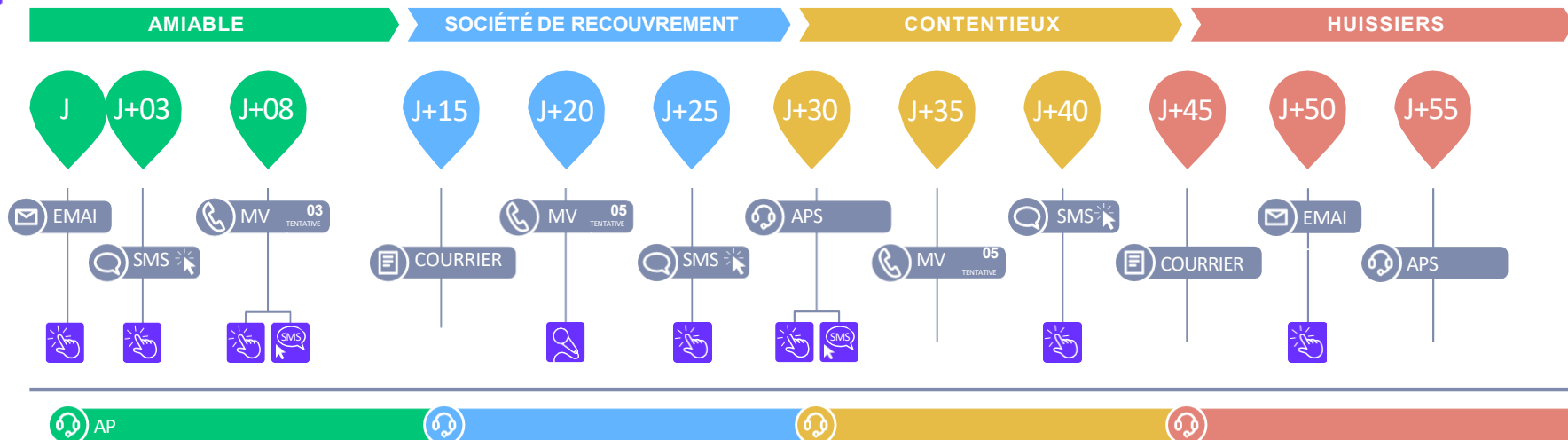
- **Un outil de supervision simple et efficace :**

- Historisation des campagnes, Supervision visuelle Campagne ou Flux : Pilotage de vos parcours de campagnes omni ou multicanal, indicateurs clé des campagnes.



Spacivox propose une interface unique regroupant l'ensemble des médias nécessaires à une mise en contact immédiate ou différée.

Parcours Spacivox - La scénarisation : omnicannalité de nos médias



Autonome

- Paramétrage en total selfcare : contenus, médias, cadencement ...

Omnicanale

- Spacivox gère automatiquement les rebonds vers d'autres médias en fonction des précédents statuts des contacts

Sécurisé

- Les paiements sont réalisés en selfcare par client, accompagné ou non par le conseiller

Pilotage

- Suivi en temps réel : avancement des campagnes, performances et résultats

Nos médias de contact

Voix du client

Enquêtes de satisfaction
Suivi de performance des parcours clients

IA

Chatbot intégré au portail
Discussions intelligentes contextualisées

Verbatim

Analyse verbatim : voix du client et
amélioration continue opérationnelle

Enrichissement

Récupération ou fiabilisation
des coordonnées : fixes,
mobiles et / ou postales.

SMS & SMS Conversationnel RICH SMS (RCS)

En masse ou rebond sur un autre canal.
Personnalisation des contenus, gestion des
STOPS et time out. Récolte des réponses
clients et rebonds prédéfinis.

Email

Éditeur (visuel ou html) intégré
de création de mails, avec suivi
de la délivrabilité des messages

Courrier

Simple ou recommandé avec
remontée des PND, NPAI ou
réciprocité recommandé.



Appels Entrants & Sortants - SVI

Numérotation en masse ou unitaire en Entrant ou
Sortant. Précédée ou non d'un SVI. Rebond
autres médias. Règles ARCEP appliquées

Portail : paiement sécurisé, chatbot & enquêtes de satisfaction

Génération de liens dynamiques directionnels
interface web de résolution ou de qualification.
Suivi interactif des clics et visualisation
de la navigation client. Rebond autres
médias possible (SMS de confirmation
ou rebond voix de Clic to Call).

**Plateforme
Simplement Efficace**



SPACIVOX

Notre ambition est de vous mettre à disposition une plateforme **intuitive** et **simplement efficace**. Néanmoins, un accompagnement personnalisé vous sera proposé afin d'accompagner vos services à la mise en oeuvre soit du parcours digital ou de simples campagnes préventives de relance et de paiement.

Cadrement de vos projets

avec document de cadrage technique, arborescences, réglages et stratégies, messages, durée de parcours, définition des cibles..

Formation

initiale in situ ou à distance, en continue adossée à une documentation en ligne. Projet de tutoriaux vidéo

Support

Une documentation en ligne est disponible sur votre espace. Une équipe support est disponible via ticketing ou email.



Animer un point de pilotage sur demande

Dialer, diffusion Multicanale, Roadmap
Outils décisionnels, Aneto : analyse des verbatims, Mara : supervision métier et robots

Vous accompagner dans l'autonomie

de vos réglages, montages de SVI, création de campagnes et interprétations statistiques.
Liens entre le nouveau dispositif et le RPA : rédaction EB métier.

SPACIVOX

Qui sommes-nous?



Laurent
Directeur commercial



Jeremy
Directeur technique



Antoine
Responsable de projet



Zakaria
Responsable de projet



Glwadys
Directrice des opérations



Raphaël
Directeur ingénierie et sécurité



Thomas
Ingénieur IT

CA 2023

Timeline
des 3 dernières
années

2021

1,8M

2022

4,3M

2023

5,5M

Nos Engagements



SPACIVOX

Nos Engagements

Notre promesse : Améliorer vos expériences client via notre interface de diffusion, nos médias ainsi que notre ingéniosité.

Notre mission : Transformer les données en actions pertinentes et efficaces afin de délivrer une expérience client-débiteur smart and seamless,

Notre offre de service : Construire et réaliser des stratégies de contacts omnicanal s'appuyant sur notre plateforme cloud sécurisée de gestion des campagnes avec les conseils et l'accompagnement de nos équipes et un modèle économique orienté ROI et une performance opérationnelle assurée.

1. Une solution **100% cloud à 360°** sur l'ensemble des canaux de contacts de vos clients,
2. Des **stratégies de contact et canaux innovants**,
3. Une **expertise métier** vous permettant de projeter de nombreuses innovations,
4. Un **accompagnement permanent** tout au long de notre partenariat,
5. Un fort **ROI**.

