

**TOME 2**

**LA PROPHÉTIE DU  
ZÉRO IRRITANT**



ARCIA CX™



**Pilotez l'excellence, ne la subissez plus.**

## La Prophétie du Zéro Irritant

Arcadin, alerte "Accès Portail" :  
+15% d'appels en 1 heure.

Alerte automatique:  
anticipation

Arcaline, active le Mode Sentinelle.  
J'envoie la solution à l'équipe !

Vous avez traité le sujet  
avant qu'il ne devienne  
une crise... impressionnant.

Je vois. Voici la solution  
en 3 étapes pour accéder...

Traçabilité :  
audit-ready !

Tout est documenté : analyse,  
action, résultat.

Des centaines d'appels évités  
Un 20/20 au quotidien.

1. ALERTER

2. PROTÉGER



4. RÉSOUDRE

# La Prophétie du Zéro Irritant

**Le Problème :**  
**Un Pic d'Appels Inattendu**



L'IA détecte une augmentation soudaine des demandes concernant "Accès Portail".

**Le choix crucial :**  
**Subir ou Anticiper ?**



**Subir**  
Attendre crée des files d'attente et de la tension ;



**Anticiper**  
mène à l'excellence.

## La Solution : La Séquence Proactive ARCIA CX™



### 1. ALERTER

L'IA (Arcalin) analyse les appels et signale immédiatement tendance anormale.



### 2. PROTÉGER

Un message SVI (Arcaline) est diffusé pour informer les clients de l'incident.



### 3. FORMER

La solution est mise à jour et partagée à l'équipe (Arcadin) via la base de connaissances.



### 4. RÉSOUDRE

L'équipe (Arcadine) résout le problème dès le premier contact, sans stress.

## Les Résultats : L'Excellence au Quotidien

**Des centaines d'appels évités**



La proactivité désamorce la crise avant qu'elle ne prenne de l'ampleur.

**Une équipe plus sereine**



Les agents sont mieux préparés et moins stressés par les pics d'appels.



Transformer les irritants quotidiens en opportunités de briller.

# BULLETIN DE L'EXCELLENCE

Etes-vous ready pour le 20/20 ?

**Candidat :**

Votre Centre de Relation Client

**Examineur :**

Methode ARCIA CX™

Matiere / Brique	Critere de l'auditeur	Votre note /20	L'avantage ARCIA CX™
Resilience (SVI)	Capacite a informer en moins de 2 min lors d'un incident.	—	Mode Sentinelle : messages pre-enregistres, activables en 2 clics via le portail Mitel.
Intelligence (IA)	Analyse des flux pour detecter les irritants recurrents.	—	MIR Insights AI : transcription + alertes mots-cles pour agir vite.
Agilite (Outils)	Suppression du jonglage entre les outils (Alt-Tab).	—	Smart Stack : integration Mitel + Teams + CRM pour une experience fluide.
Savoir (Metier)	Mise a jour de la connaissance suite a un incident / un motif repetitif.	—	Boucle Arcadin : la reponse metier est corrgee et rediffusee rapidement.
Humain (EX)	Serenite et autonomie des agents (onboarding, coaching).	—	Arcadine + Arcalin : assistance et guidage pour une prise de poste sans stress.

**MOYENNE GENERALE** — / 20

**Appreciation de l'expert Arcadin :**

« Si votre note est inferieure a 15/20, vous payez probablement une Dette d'Experience elevee. Il est temps d'activer le Smart Stack. »