

TOME 2

LA PROPHÉTIE DU ZÉRO IRRITANT



ARCA 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. RÉSOUTRE

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

Examinateur :

Methode ARCIA CX™

Matiere / Brique	Criterie 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 Sentinel : 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-clés pour agir vite.
Agilité (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 corrigee 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. »