CX Platform organise la relation client des centres d'appels

CX Platform répond à nos questions sur sa plateforme de centralisation des données afin de mieux organiser les tâches au sein de son centre de contact.

Temps de lecture : minute

7 mars 2019

Fondée en novembre 2011, Odity est une entreprise de gestion de relation client dédiée aux centres d'appels fondée par Benoît Vorilhon. Elle a très vite constaté que ces derniers ne disposaient d'aucun outil collaboratif, ce qui créait une grande désorganisation en interne. La solution ? Développer une plateforme SaaS, CX Platform, permettant de centraliser toutes les données afin d'avoir une vision d'ensemble des opérations en cours.

Qui sont les fondateurs ?

Benoît Vorilhon est le président et cofondateur d'Odity. Ingénieur de formation, Benoît débute sa carrière dans l'édition de logiciels financiers avant de rejoindre, en 2008, Orange Business Services pour assurer le développement de grands comptes, d'abord en Suisse puis en Égypte. Il devient ensuite directeur commercial de Telma, premier opérateur national de télécommunication de Madagascar avant de créer Odity. En 2015, il fait l'acquisition d'Actel en France et de 118Contact en Afrique du Sud où il s'installe en 2016 pour accompagner le développement à l'international du groupe. Afin de renforcer son expertise en data marketing, il acquiert, en 2017, l'éditeur de solutions d'enquêtes et de reporting en ligne AreYouNet.

D’où vient l’idée ? Quel a été le constat de départ ?

L'idée initiale de CX Platform repose sur un constat opérationnel (absence d’outils collaboratifs) qui conduit, dans la plupart des centres de contacts du monde entier, à des problèmes de communication vécus par les superviseurs et managers en interne tout comme les responsables relation clients qui les pilotent chez les donneurs d’ordre.

Ces problèmes persistaient malgré d'importants efforts pour travailler sur des Excel toujours plus complets et intelligents. Mais Excel, avec toute sa puissance et son génie, ne peut pas constituer une véritable base de données exploitable facilement par l'ensemble des équipes. Avec CX Platform, nous offrons une centralisation des données, la possibilité de comparer des périodes d’activité, de comprendre comment est constitué un KPI, d’intégrer différents centres de contacts et de monitorer la qualité du service délivré.

Pouvez-vous nous présenter votre outil ?

CX Platform est une solution en mode SaaS de pilotage collaboratif des interactions clients en temps réel : lead management, service client, enquêtes, opérations de traitement de données... où qu’elles soient réalisées et où que vous soyez, une connexion suffit pour consulter les dashboards et piloter les opérations à distance. CX Platform permet d’agréger, rechercher, visualiser et analyser toutes les sources de données pour une vue sur l'ensemble des opérations. Avec son interface ergonomique, il est désormais possible de piloter ses opérations en temps réel, de manière autonome et en toute transparence.

Tout KPI ou dahsboard peut être exporté manuellement ou de manière automatique afin de gagner du temps. De plus, cette solution tend à

faciliter la collaboration grâce à la création de fils de discussion, des notifications automatiques, la possibilité d’affecter des tâches permettant ainsi à tous les acteurs du projet de partager les mêmes référentiels, fiches produits, plannings ou encore de centraliser le dépôt de fichiers et la gestion des versions dans le cadre d’opérations de traitement de données.

Qui sont vos principaux concurrents actuellement sur votre marché ?

À date, nous n’avons pas identifié de société concurrente qui proposerait un service similaire à celui de CX Platform.

Quel est votre business model ?

CX Platform est commercialisé selon le modèle SaaS (Software as a Service) : les clients souscrivent un abonnement pour une durée minimum d’un an. En contrepartie, ils disposent d’un accès à la plateforme, disponible via une simple connexion Internet.

Une actualité financière ?

Nous avons réalisé une levée de fonds de 2 millions d'euros en 2017 pour accélérer le groupe Odity sur son positionnement d’éditeur de logiciels.

Quels sont les autres outils que vous utilisez

au quotidien ?

Nous utilisons très régulièrement les plateformes SaaS suivantes : AreYouNet, LiveIntercept, Slack et Monday.

Article écrit par Antoine Boudet