



Paris, le 12 février 2019

## Akio et Sereneo annoncent leur partenariat technologique

**Akio - éditeur d'Akio.Cx, logiciel de gestion des appels et des canaux digitaux pour les Centres de Contact – et Sereneo – éditeur du moteur de parcours client digital – annoncent un partenariat technologique et commercial fondé sur une offre innovante au service de la relation client.**

Dans un contexte de complexité croissante dans la gestion des échanges entre les marques et les consommateurs, il est devenu vital pour les services clients de miser sur la simplification ; notamment celle du poste de travail des collaborateurs en contact avec les clients.

Face à ce constat, deux entrepreneurs engagés ont développé ensemble une vision innovante de la Relation Client, concrétisée en premier lieu par la rédaction d'un ouvrage commun, « Le livre noir du service et de l'Expérience Client »\*. Aujourd'hui, Patrick Giudicelli (Akio) et Frédéric Godefroy (Sereneo) annoncent leur partenariat unissant leurs savoir-faire et la puissance de leurs logiciels.

En associant désormais la plateforme Akio.Cx au moteur Sereneo, les deux éditeurs facilitent le travail du conseiller grâce à une plateforme all-inclusive. Ensemble, ils permettent aux entreprises d'optimiser leurs process pour faire mieux et à moindre coût.

L'offre ainsi conçue permet d'exploiter 3 leviers :

- | La Vision 360° du parcours client
- | Le One-Click answer
- | L'Automatisation Intelligente



Patrick Giudicelli  
Président d'Akio

« Sereneo est une offre complémentaire à Akio qui va permettre de faciliter le travail de l'agent durant le traitement d'une interaction ».

« Pour Akio, l'objectif est de proposer cette fonctionnalité en standard dans notre plateforme pour simplifier et faciliter la vie du conseiller »



Frédéric Godefroy  
Président de Sereneo

« Il y a une forte complémentarité entre l'omnicanalité apportée par Akio et la capacité à traiter les demandes de bout en bout de Sereneo ».

« La promesse ? C'est d'aider les utilisateurs de la plateforme Akio à apporter beaucoup plus vite les réponses les plus pertinentes en faisant le moins d'effort possible ».

Découvrez [l'interview vidéo de Patrick et Frédéric](#), annonçant ce partenariat à l'occasion du Gala de l'Expérience Client !

Pour en savoir plus : rendez-vous le mardi 12 mars pour un nouveau communiqué de presse qui vous permettra de découvrir tout ce que cette nouvelle offre va apporter à la Relation Client.

*A propos d'AKIO :*

*Dans un contexte marché où les clients ont pris le pouvoir, il est vital pour toute entreprise de s'adapter. Le logiciel Akio.Cx permet aux conseillers de clientèle de gérer les appels et les contacts digitaux (email, chat, RS) entre l'entreprise et ses clients en s'appuyant sur une analyse intelligente des conversations. Acteur historique, Akio fête ses 20 ans cette année, fort de références telles que : Sarenza, Oui.sncf, Kiabi, The Other Store, Interflora, la Dila, Air France, Via Presse, MNH, Kerialis, Engie, Hello Bank,...*

*A propos de Sereneo :*

*Editeur de logiciels et services digitaux, Sereneo est leader de l'expérience client augmentée. Son moteur de parcours client digital limite l'effort client et simplifie la vie des collaborateurs pour répondre aux enjeux clés de l'entreprise : l'augmentation de la satisfaction, la baisse des coûts de gestion l'amélioration du confort des collaborateurs. Eprouvée et approuvée par des commerçants et e-commerçants tels Cdiscount, RueDuCommerce, Conforama, Carrefour et Teleshopping, elle a séduit également des banques-assureurs comme BNP Paribas, Humanis ou encore SoLocal ... L'innovation Sereneo est reconnue et soutenue par BPI France, PM'UP Ile de France, Coface, WAI BNP Paribas...*

Plus d'informations :

Fabienne Cingoz – Responsable Communication – Akio  
[fcingoz@akio.com](mailto:fcingoz@akio.com) | +33 (0)1 53 20 63 80

Stéphanie Ruffier – Responsable Marketing et Communication – Sereneo  
[stephanie.ruffier@sereneo.com](mailto:stephanie.ruffier@sereneo.com) | +33 (0)1 80 88 50 84

\* Le livre noir du service et de l'expérience client – Ed. Malpasso - Déc 2017 – Auteurs : Manuel Jacquinet, Frédéric Godefroy, Patrick Giudicelli