



CATALOGUE DE SERVICES 2026

De votre visibilité à la fidélité de vos clients, une seule architecture.

Digital · Télécommunications · Centres de contacts · Intégrations · Automatisation · IA · Expérience client

ARCA analyse l'existant, connecte les bons outils et automatise ce qui crée réellement de la valeur, pour vos clients comme pour vos équipes. Nous ne vendons pas une accumulation d'outils : nous concevons la manière dont ils travaillent ensemble.

01 Auditer Comprendre	02 Être visible Être trouvé	03 Être joignable Décrocher	04 Répondre Organiser
05 Connecter Relier	06 Automatiser Fluidifier	07 Fidéliser Faire revenir	08 Transformer En sécurité

Partenaire Mitel · MiVoice
5000 · Mitel CX

Microsoft Teams · Teams
Phone · Direct Routing

27 ans en télécoms et centres
de contacts

« L'IA répond quand elle peut. L'humain intervient quand il doit. Nous automatisons les tâches, pas la confiance. »

01 Audit et conseil ARCIA™

Comprendre avant de transformer.

Diagnostic Express ARCIA™	30 minutes · 3 constats · 3 priorités · 1 trajectoire. Offert. Nous regardons ensemble votre site, votre téléphonie, Microsoft 365, votre CRM, vos processus et votre expérience client.
Audit digital et relation client	Site, référencement, Google, appels, formulaires, CRM, avis et processus.
Audit télécommunications	Architecture, téléphonie, trunks SIP, licences, résilience et Microsoft Teams.
Audit centre de contacts	Organisation, routage, omnicanal, supervision, qualité et intégration CRM.
Conseil et transformation	Architecture cible, trajectoire de migration, priorisation et accompagnement.

Méthode ARCIA™ : Audit · Redesign · Connexions · Intelligence · Accompagnement. Chaque audit aboutit au même livrable : état des lieux, irritants, opportunités, recommandations et feuille de route.

02 Digital et visibilité

Être trouvé. Inspirer confiance. Recevoir des demandes.

Création et refonte de sites	Sites professionnels, portails, événementiel, expérience mobile et conversion.
Référencement et visibilité locale	Référencement technique, Search Console, Google Business Profile et contenus.
Avis et réputation	Demandes d'avis après prestation, suivi et intégration dans le parcours client.
Mesure	Audience, conversions et origine des demandes.

ARCA START™ dès 490 € HT · ARCA CX Digital™ dès 1 000 € HT, puis abonnement dès 49 € HT par mois.

03 Microsoft 365 et collaboration

Microsoft au service des communications et des processus.

Microsoft Teams	Collaboration, usages et intégration à l'environnement de l'entreprise.
Teams Phone	Téléphonie dans Teams et scénarios de migration.
Direct Routing	Interconnexion opérateur ou Mitel via SBC AudioCodes.
Microsoft 365	Outlook, calendriers et automatisations collaboratives lorsqu'elles sont pertinentes.

04 Téléphonie d'entreprise

Des communications fiables et intégrées. Partenaire Mitel.

Mitel MiVoice 5000	Architecture, installation, configuration, migration et montée de version.
SIP et SBC	Trunks SIP, AudioCodes, sécurisation et interconnexion.
Multisite et résilience	Continuité de service, mobilité et architectures évolutives.
Intégration métier	Téléphonie reliée au CRM, click-to-call et fiche client à l'appel.
Maintenance	Exploitation, support, Software Assurance et évolutions, en France comme en Afrique francophone.

05 Centres de contacts et Mitel CX

Chaque interaction au bon endroit, avec le bon contexte.

Mitel CX · MiCX	Voix, e-mail, chat et interactions digitales dans un même outil.
Routage et Workflow Studio	Parcours, règles de distribution et orchestration.
Supervision	Indicateurs en temps réel, reporting et pilotage.
Qualité	Enregistrement, évaluation et amélioration continue.
CRM et applications métier	Fiche client à l'appel et intégration aux données utiles.

06 CRM et intégrations

Une information saisie une fois, disponible là où elle est nécessaire.

CRM et CTI	Contacts, historique, opportunités, téléphonie intégrée et suivi commercial.
ERP	Devis, commandes, facturation et données commerciales.
API et webhooks	Échanges entre applications et synchronisation des données.
Applications métier	Site, CRM, ERP, Microsoft 365 et téléphonie reliés entre eux.

07 Automatisation et IA

Moins de tâches répétitives. Plus de temps pour vos clients.

Workflows	n8n, API, webhooks et scénarios métier.
Qualification et notifications	Enregistrer, orienter, confirmer et alerter automatiquement.
ARCA Mail™	Recevoir et organiser les demandes.
ARCALINE™	Comprendre, qualifier et orchestrer.
ARCA Pipeline™	Suivre les opportunités, les rendez-vous et les relances.

L'IA répond quand elle peut. L'humain intervient quand il doit. Nous automatisons les tâches, pas la confiance.

08 Expérience client et fidélisation

L'expérience client relie toutes les expertises ARCA.

Connaître	CRM, historique et segmentation.
Écouter	Satisfaction, qualité et retours clients.
Réagir	Suivi, rappels et traitement des irritants.
Développer la réputation	Avis Google et demandes après prestation.
Fidéliser	Relances, campagnes, réactivation et nouvelles opportunités.

Le cycle visé : prospect, client, client satisfait, avis, client fidèle, ambassadeur.

09 LAB ARCIA™ et transformation

Tester avant de toucher à la production.

Audit, architecture, LAB

Validation de la cible avant toute migration.

Scénarios

MiVoice 5000, Mitel CX, SBC AudioCodes, Teams Direct Routing, synchronisation CRM, automatisation et IA.

Déploiement

Recette, migration, formation et mesure.

10 Accompagnement et maintenance

Faire durer la solution.

Pilotage de projet

Cadrage, recette et mise en production.

Formation

Administrateurs, superviseurs et utilisateurs.

Maintenance

Incidents, mises à jour et continuité de service.

Amélioration continue

Usages, qualité, indicateurs et nouveaux besoins.

Trois parcours pour commencer

Où en êtes-vous ?	L'offre	Ce qu'elle réunit	Prix HT
Je démarre	ARCA START™	Visibilité, demandes, rendez-vous, premières automatisations	Dès 490 €
Mon activité grandit	ARCA CX Digital™	Site, CRM, automatisations, appels, avis, suivi	Dès 1 000 €
Je structure mon organisation	Conseil et transformation	Audit, Mitel, Teams, Mitel CX, CRM, intégrations, IA, LAB	Sur devis

L'abonnement mensuel

Niveau	Ce qu'il comprend	Prix HT par mois
Essential	Hébergement, maintenance, réception des demandes, suivi	49 €
Connect	Essential, plus relances automatiques et demandes d'avis	79 €
Automate	Connect, plus suivi complet de chaque demande avec ARCA Pipeline™	99 €

Sans engagement de durée, par prélèvement SEPA. Une demande éditoriale groupée par trimestre. Prix hors taxes, TVA à 20 % en sus.

Quelques réalisations

Réalisation	Domaine	Ce que nous avons construit
École des Mines de Moanda	Téléphonie, Gabon	Mitel MiVoice 5000 : maintenance, Software Assurance et trajectoire de montée de version
Miss Univers Ethno France	Événement	Portail, candidatures, billetterie et communication
ELICOOK LOD	Traiteur	Site, visibilité Google et cockpit de suivi des devis
Olga Tsoukoura et le Sommet	Coaching, événement	Site de coaching, site d'événement et journal éditorial
KOUGNIA	Association familiale	Portail de caisse : registre, trésorerie, relevés

Votre interlocuteur



Régis Jocet, fondateur

- 27 ans dans les télécommunications d'entreprise et les centres de contacts, chez Maileva puis Docaposte (Groupe La Poste)
- Partenaire Mitel, intégrateur Microsoft Teams
- Bloc de compétences BC03 du titre RNCP39108 · Product Builder No-Code · École Cube, 2026
- Architecte de la relation client augmentée, en France et en Afrique francophone

Votre relation client peut-elle mieux fonctionner ?

Diagnostic Express ARCIA™ offert

30 minutes · 3 constats · 3 priorités · 1 trajectoire

Scannez le code ou réservez sur arcacx.com/audit/entrepreneurs



Contact · 01 85 13 40 89 · contact@arcacx.com · www.arcacx.com

ARCA CX Solutions® · SASU au capital de 5 000 € · SIREN 100 133 693 · 14 allée des Rossignols, 91310 Leuville-sur-Orge · marque déposée INPI n°5203002. Les marques Mitel et Microsoft appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Prix exprimés hors taxes, TVA à 20 % en sus. Catalogue non contractuel, octobre 2026.