

LES CAHIERS DE L'ARCHITECTE · 01

Moderniser son centre de contacts sans tout remplacer

Migration · Couplage · CRM · IA

Mitel CX / Ignite · 3CX · Teams

Une approche progressive avec ARCIA™

Diagnostic Express offert · 30 min

Architecte Communications & Relation Client Augmentée

Aucun client ne devrait rester sans réponse.

arcacx.com · contact@arcacx.com

En synthèse

L’essentiel de la démarche en une page

30 min
Diagnostic Express
offert, sans engagement

4 sem.
POC
sur un scénario métier réel

3
trajectoires
Mitel · 3CX · Teams

5
étapes ARCIA™
mesurables et réversibles

01
Le constat

Appels perdus, données dispersées, coûts mal maîtrisés et migration jugée risquée.

02
Notre réponse

Relier téléphonie, Teams, CRM, WhatsApp et IA par étapes, avec la méthode ARCIA™.

03
La preuve

Scénarios testés dans le LAB ARCA sur Mitel MiVoice 5000, MiCX Ignite et Teams.

04
Le premier pas

Trois constats, trois priorités et une première trajectoire en 30 minutes.

Objectif : chaque appel reconnu, orienté et suivi, sans rupture de service.

Diagnostic Express offert · 30 min

01 85 46 01 79 · contact@arcacx.com · arcacx.com

Pourquoi moderniser ?

Le besoin métier avant le choix technologique

Appels perdus

Débordement, horaires, files et rappels à repenser.

Données dispersées

Téléphonie, CRM, devis et messageries non reliés.

Migration risquée

Préserver les numéros, l’exploitation et la qualité audio.

Coûts mal maîtrisés

Licences, sessions SIP, intégration et maintenance.

Notre principe : conserver ce qui fonctionne, transformer ce qui freine.

Trois trajectoires de modernisation

Une architecture adaptée à l’existant, et non l’inverse

LAB ARCA : essais réalisés

Mitel MiVoice + MiCX Ignite

Conserver les terminaux, les files ACD, le SVI et la supervision. Ajouter CRM et automatisations.

À qualifier par projet

3CX + CRM + automatisation

Concevoir des parcours d’appel, files, intégration CRM et scénarios de suivi selon version et licences.

Interopérabilité à valider

Microsoft Teams + téléphonie

Coupler les usages collaboratifs et téléphoniques ; étudier Direct Routing, agent et débordement.

Le choix dépend des flux d’appels, des licences, des contraintes et des objectifs métier.

Le cas LAB ARCA : appel reconnu

Un scénario concret, dont l’enrichissement CRM reste à recetter de bout en bout

01	**Appel entrant**	Opérateur SIP → MiVoice 5000 → MiCX
02	**Identification**	ANI et identifiant d’interaction transmis
03	**Recherche CRM**	n8n → Dolibarr, Chatwoot selon autorisations
04	**Contexte agent**	Ignite : identité, devis et fiche client

Validé : interactions Ignite, ANI/DNIS, téléphonie SIP. À valider : screen pop et CRM réel.

La méthode ARCIA™

Une démarche cadrée, mesurable et réversible

A	**Audit**	Cartographie, risques et priorités
R	**Redesign**	Parcours d’appel et distribution
C	**Connexions**	IPBX, Teams, CRM et canaux
I	**Intelligence**	Automatisation, données, IA utile
A	**Accompagnement**	POC, migration, recette, MCO

Un POC de quatre semaines

Un pilote sur un scénario métier réel avant tout engagement de migration

S1 · Cadrage

Audit ciblé, flux, critères de recette

S2 · Connexion

Téléphonie, API CRM, sécurité et normalisation

S3 · Expérience agent

Ignite / 3CX / Teams selon la solution retenue

S4 · Recette

Appels, latence, résilience, rapport et feuille de route

Mesures : reconnaissance de l’appelant, temps de réponse, appels perdus, continuité.

Ce que reçoit votre entreprise

Un accompagnement technique, pas une simple fourniture de licences

Diagnostic	Trois priorités et une trajectoire de transformation
Architecture	Schémas, numérotation, interfaces, sécurité et dimensionnement
Cahier des charges	Exigences, périmètre, hypothèses et responsabilités
Recette	Tests d’appel, disponibilité, qualité audio, CRM et supervision
Exploitation	Documentation, formation, surveillance et support

Parlons de votre centre de contacts

Une première analyse de votre existant en 30 minutes

Diagnostic Express ARCIA™ offert

Nous identifions ensemble trois priorités concrètes :

migration, couplage Teams/3CX/Mitel et valorisation du CRM.

01 85 46 01 79 · contact@arcacx.com · arcacx.com/contact

ARCA CX Solutions® · Architecte Communications & Relation Client Augmentée