



SANTEXPO 2022 : Contaxium se concentre sur le monde de la santé et propose sa technologie novatrice de centre de contacts aux professionnels du secteur.

Contaxium, centre de contacts né du rapprochement de deux opérateurs historiques (Contactel en Occitanie et Adexium en Bretagne), déploie sa stratégie de novation technologique au service de sa prestation dans le **secteur de la santé**:

- un système d'information qui intègre une part de RPA (*Robotic Process Automation*) et d'Intelligence Artificielle et permet une prestation **hybride** pour optimiser les process et rester attractif face aux solutions off shore.
- une architecture téléphonique haute disponibilité et multiplateforme permettant d'offrir une prestation **duosite** qui maximise la fluidité et la sécurisation du service.

Contactel, centre de contacts toulousain et Adexium, plateforme lamballaise, se sont rapprochés sous la bannière d'un holding commun, Contaxium. Sur la base de l'expérience solide des deux entités, toutes deux spécialistes de l'accueil téléphonique sur mesure en 24/7 depuis plus de trente ans, Contaxium a construit un centre de contacts aux process optimisés et opérant sur deux sites physiques distants. Les deux sites ont homogénéisé leurs modes opératoires et leurs systèmes d'information et lancé la digitalisation de leurs outils.

Contaxium développe aujourd'hui une prestation **hybride** qui automatise certaines phases mécaniques du process de prise d'appel en intégrant des briques d'Intelligence Artificielle avec recours à la voix de synthèse sans transiger sur la chaleur de l'accueil. Le résultat est, pour le client, un service « augmenté », économiquement pertinent face aux options off shore et, pour le collaborateur, une mission valorisée, concentrée sur sa valeur ajoutée, son aptitude relationnelle. Aussi, Contaxium propose désormais une prestation **duosite** via une plateforme virtuelle constituée par ses deux plateaux distants : la gestion des flux est optimisée et la continuité de service maximisée (tout dysfonctionnement technique d'un site, électricité, réseaux, opérateur téléphonique,... est pallié par la montée en charge de l'autre). Enfin, Contaxium fournit une prestation sur un périmètre national mais assoit sa croissance sur une production résolument régionale (labels « produit en **Bretagne** » et « produit en **Occitanie** ») en définissant la **R.S.E.** comme fondement de son développement.

Contaxium, spécialiste de l'accueil externalisé sur mesure en 24/7 propose cinq types de service ; gestion des interventions, accueil téléphonique, help desk, pharmacovigilance, gestion d'agendas. La prestation peut être traitée en anglais. La totalité de l'effectif est basé en France. Contaxium adresse l'ensemble du monde professionnel avec un focus sur les secteurs de l'énergie et de la santé. L'activité se répartit comme suit : grands comptes 39%, ETI-PME 48%, professions libérales 13%.

www.contaxium.fr

Contacts presse

Valentin Colas, Responsable Communication Digitale, valentin.colas@contaxium.fr, 02 96 50 71 59
Eric Esnault, Président, eric.esnault@contaxium.fr, 06 38 69 94 05