

Akio dresse le bilan 2012 et dévoile les clés de sa réussite

Depuis sa création, la PME française Akio adopte une stratégie audacieuse confortant ainsi son statut de leader sur le marché français de la relation client. En 2012, dans un environnement économique complexe, Akio a conservé cette ligne de conduite pour continuer à proposer des logiciels innovants, en accord avec les besoins de ses clients et les grandes évolutions du marché.

Une stratégie de développement réussie

Avec une évolution de près de 6% au premier semestre 2012, le marché du logiciel de CRM est relativement épargné par les difficultés économiques actuelles. Dans ce contexte plutôt favorable et grâce à une stratégie de développement proactive, Akio, PME française qui a acquis la confiance de grandes entreprises nationales comme GDF Suez ou Voyages-sncf.com, connaît une croissance continue depuis sa création. En effet, l'entreprise participe activement à l'activité économique de la France et enregistre une croissance à deux chiffres. En 2012, le chiffre d'affaires de la société s'élève à 6,5 millions d'euros avec un résultat net de plus 800 000 euros, soit 50% d'évolution par rapport à 2011.

Ces résultats sont le fruit d'une stratégie d'évolution soutenue par un investissement conséquent dans la recherche et le développement, par la mise en place de partenariats efficaces et, bien entendu, par la confiance de clients toujours plus nombreux.

La R&D au service de l'innovation Akio

Au cœur de son modèle de développement, la Recherche et l'Innovation font parties intégrantes de la stratégie d'Akio. La société y consacre 30% de son chiffre d'affaires et un tiers de son effectif. Ainsi, déjà présente depuis 2010 sur la technopole Sophia-Antipolis, la société annonce cette année l'implantation d'un département Recherche & Innovation au sein du pôle technologique de Lannion-Trégor, dans le département des Côtes d'Armor. Des implantations 100% françaises qui engendrent la création de nouveaux emplois sur le territoire, notamment pour les jeunes diplômés.

« Nous sommes conscients de l'importance de la recherche et du développement pour anticiper les besoins des centres de contacts. Adoptée depuis la création d'Akio, notre stratégie axée sur l'innovation nous permet de proposer des solutions en totale adéquation avec l'évolution du marché et des nouveaux modes de communication des consommateurs » explique **Malik Fadel**, Directeur Général d'Akio.



Les leviers de croissance

En avril 2012, **Akio effectue une levée de fonds de 2 millions d'euros**, soutenue par Sigma Gestion et par Oséo Innovation afin de renforcer ses investissements en R&D et d'accélérer sa croissance. Par la suite, en novembre, la société procède à la reprise des actifs de Dialonics, expert en conseillers virtuels dialoguant et plus récemment de JeeMeo, éditeur de logiciels de gestion de la relation client sur les réseaux sociaux.

« La crise économique n'a pas freiné nos ambitions, au contraire ! En 2013, nous souhaitons poursuivre notre stratégie d'innovation pour proposer à nos clients un logiciel de gestion unifiée de l'expérience client toujours plus complet. Ce logiciel est aussi distribué en mode SaaS par nos partenaires exclusifs Orange Business Services et SFR Business Team, principaux offreurs de service du marché. Aujourd'hui, nous accélérons notre croissance tout en restant à l'écoute des opportunités du marché. De nouveaux clients tels que Truffaut ou encore April nous font confiance pour l'avenir » conclut Malik Fadel.

À propos d'Akio :

Leader sur le marché de la gestion globale de l'eXpérience client, Akio Software édite une suite logicielle intégrée permettant de traiter avec la même maturité l'ensemble des médias de contact - voix, écrit, web et mobile - entre l'entreprise et son client.

Unifiées, les solutions de gestion des contacts d'Akio équipent les services clients et centres de contact de moyenne et grande capacité avec des modules de gestion du SVI, des appels et des emails, des sessions de tchat, du web self-service, du web call-back, des SMS, du fax et du courrier.

Son offre multicanal Akio Unified Interaction Center permet d'optimiser la qualité de service et la productivité du centre de contacts.

Akio Software compte plus de 250 références dans tous les secteurs d'activité dont BNP PARIBAS, AXA BANQUE, BUT, EDF, APRIL, BRANDALLEY, DHL, EUROPCAR, FORTUNEO, RATP, GDF SUEZ, ORANGE, SNCF, MICHELIN TRAVEL PARTNER, RUE DU COMMERCE, SFR, LA POSTE MOBILE, SHOWROOMPRIVE, MGEN, AG2R LA MONDIALE, PROMOD, RTL, BANQUE DE FRANCE, ...

www.akio.com

Contacts presse :



Noémie Diaz de Cerio / Sandrine Mahoux

Tél: 01 41 11 35 41

E-mail: noemie@oxygen-rp.com