

The image features a background of call center agents wearing headsets. On the left, there are three overlapping geometric shapes: a red hexagon at the top, a pink trapezoid in the middle, and a purple triangle at the bottom. The text 'SFR BUSINESS' is positioned to the right of the red hexagon. A semi-transparent grey box in the lower-left quadrant contains the text 'UNE SOLUTION VOCALE INTERACTIVE CALL CONTACT ADVANCED'.

SFR BUSINESS

UNE SOLUTION
VOCALE
INTERACTIVE
CALL CONTACT
ADVANCED

SOMMAIRE

- 1 OFFRE**
CALL CONTACT, UNE SOLUTION VOCALE AS A SERVICE
- 2 STRUCTURE TARIFAIRE**
CALL CONTACT ADVANCED, UNE OPTION TARIFAIRE DES NUMÉROS SPÉCIAUX
- 3 MODULES DE L'OFFRE**
CALL CONTACT, UNE OFFRE MODULAIRE DU SVI À L'ORGANISATION DE VOS AGENTS
- 4 INTERFACES**
CALL CONTACT, UN PORTAIL DE GESTION ET DE PARAMÉTRAGE SIMPLE
- 5 ZOOM SUR LES STATISTIQUES**

01

OFFRE

CALL CONTACT ADVANCED,
UNE SOLUTION VOCALE AS A SERVICE

The logo for SFR BUSINESS is located in the bottom left corner. It features a stylized graphic of three overlapping, 3D rectangular blocks in shades of red, pink, and purple. To the right of this graphic, the text "SFR BUSINESS" is written in a white, sans-serif font.

SFR BUSINESS

1 SERVICES CIS SFR BUSINESS UNE GAMME COMPLÈTE DE SOLUTIONS DE RELATION CLIENT

VOS
BESOINS

DÉVELOPPER LA QUALITÉ ET
L'EFFICACITÉ DE VOTRE
ACCUEIL

UNIFIER LA GESTION DE VOS
CONTACTS CLIENT

AUGMENTER VOTRE PRÉSENCE
AUPRÈS DE VOS CLIENTS

PILOTER LA PERTINENCE DE
VOS OPÉRATIONS

NOS
SERVICES

ACCUEIL CLIENT &
NUMÉROS SPÉCIAUX

CENTRE DE
CONTACTS MULTICANAL

CONTACTS
SORTANTS

ANALYTICS

- *Numéro unique et traitement d'appel optimisé*
- *Routage intelligent et performance de la prise d'appel par vos agents*

- *Vision à 360° des interactions clients tous canaux confondus (mail, appels, chat)*
- *Interface unique de prise en charge pour une meilleure traçabilité*

- *Mise à disposition d'une solution pour la diffusion de contenu via SMS, mail, annonce vocale, fax...*
- *Interface permettant la gestion de scénarios multicanaux*

- *Plateforme de géolocalisation via nos antennes 2G/3G/4G*
- *Analyses temps réel pour stratégies de géomarketing*



2 CALL CONTACT ADVANCED AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

personnalisation,
interactivité,
pré-qualification

GESTION DES APPELS 24/7

routage et distribution des
appels, services
automatisés, calendriers,
listes

ZÉRO APPELS PERDUS

gestion des files d'attente,
messagerie vocale par mail

PILOTAGE DE LA RELATION CLIENT

supervision en temps réel,
statistiques à froid,
reporting analyse

SATISFACTION CLIENT
& PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE


3 CALL CONTACT ADVANCED UNE SOLUTION D'ACCUEIL VOCAL COMPLÈTE ET SIMPLE



Collecter vos appels
(Communication,
Numéros)



Qualifier, orienter,
automatiser vos
réponses




Connectez vos
collaborateurs pour
mieux répondre
à vos clients



NUMÉRO D'APPEL
AU CHOIX



SERVEUR VOCAL
INTERACTIF



CALL CENTER

4 CALL CONTACT ADVANCED UNE SOLUTION D'ACCUEIL VOCAL AS A SERVICE

Zéro
investissements

Pas de risque financier
Pas de risque d'obsolescence
Intégration des plus petits sites dans le dispositif

Rapidité de mise
en œuvre

Pas de projet d'intégration
Service déjà disponible
Déménagement facilité

Qualité de
Service

Plateforme entièrement redondée
Equipes d'exploitation et de Service Client
spécialisées

Evolutivité

Numéro Spécial
Accueil Vocal
Centre d'appel (2 à 100 positions)

Autonomie

Paramétrage via Extranet
Pas de compétences particulières
Pilotage fin grâce aux statistiques fournies

Les + SFR

- **Solution opérateur**
(collecte directe des appels)
- **Ergonomie du bandeau**

5 CALL CONTACT ADVANCED SOLUTION D'ACCUEIL VOCAL COMPLÈTE ET SIMPLE

EXPÉRIENCE VOCALE AMÉLIORÉE

- Accessibilité via les numéros spéciaux
- Accueil personnalisé et interactif
- Qualification et routage automatisé
- Zéro appels perdus et mise en relation avec la bonne personne
- Maîtrise du parcours d'appel client et de l'image de l'entreprise

CLIENTS SATISFAITS

- Expérience client : réponse rapide et personnalisée
- Adapté à tous les besoins : info, service client, helpdesk...
- Plage horaire étendue 24/7
- Joignabilité et réduction du temps d'attente
- Fiabilité du service

AGENTS/COLLABORATEURS EFFICACES

- Ergonomie intuitive des interfaces et bandeau d'appel dynamique.
- Configuration de l'accueil et des stratégies de routages en temps réel.
- Indicateur de supervision à chaud et pilotage maîtrisé
- Administration des agents simplifiée : affectations, droits, états...
- Optimisation des ressources et lissage des pics d'appels

02

STRUCTURE TARIFAIRE

CALL CONTACT ADVANCED,
UNE OPTION TARIFAIRE DES NUMÉROS SPÉCIAUX

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized 'S' shape composed of overlapping geometric shapes in shades of red, orange, and pink. The text 'SFR BUSINESS' is written in white, bold, uppercase letters across the top of the 'S' shape.

SFR BUSINESS

1 CALL CONTACT ADVANCED UNE OFFRE MODULAIRE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES EXPERTS DE LA RELATION CLIENT

Numéros Spéciaux

Tous types de numéros
Grilles Numéros Spéciaux
Reversements



Call Contact Advanced

Abonnement SVI = 99 €
Abonnement Agent = 39 €
FAS = 499 €
Usage SVI = 0,015 €/min

Services inclus

- Accès à l'extranet d'administration
- Accès au paramétrage des scripts vocaux
- Accès au paramétrage du centre d'appels
- Nombre de numéro illimité sur le SVI
- Messagerie vocale mail illimitée
- Bandeau agent et files d'attentes
- Statistiques en temps réel
- Statistiques consolidés
- Génération de synthèse vocale (TTS)
- Paramétrage de table de routage
- Routage par zone géographique
- Maintenance & exploitation
- Services supports

2 CALL CONTACT FORMATIONS, PARAMÉTRAGE & OPTIONS

OPTIONS

Option Softphone	3 €/mois/agent
Option enregistrement	
• Enregistrement et stockage 200h	10 €/mois
• Enregistrement et stockage 2 500 h	50 €/mois
• Enregistrement et stockage 5 000h	100 €/mois
Option SMS sortant (par agent)	15 € / mois
Formation complémentaire 1 jour (webconf)	700€
Assistance au paramétrage Call Contact	700€ /jour
Paramétrage clef en main	Sur devis

OB

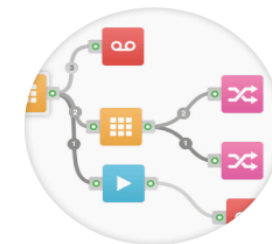
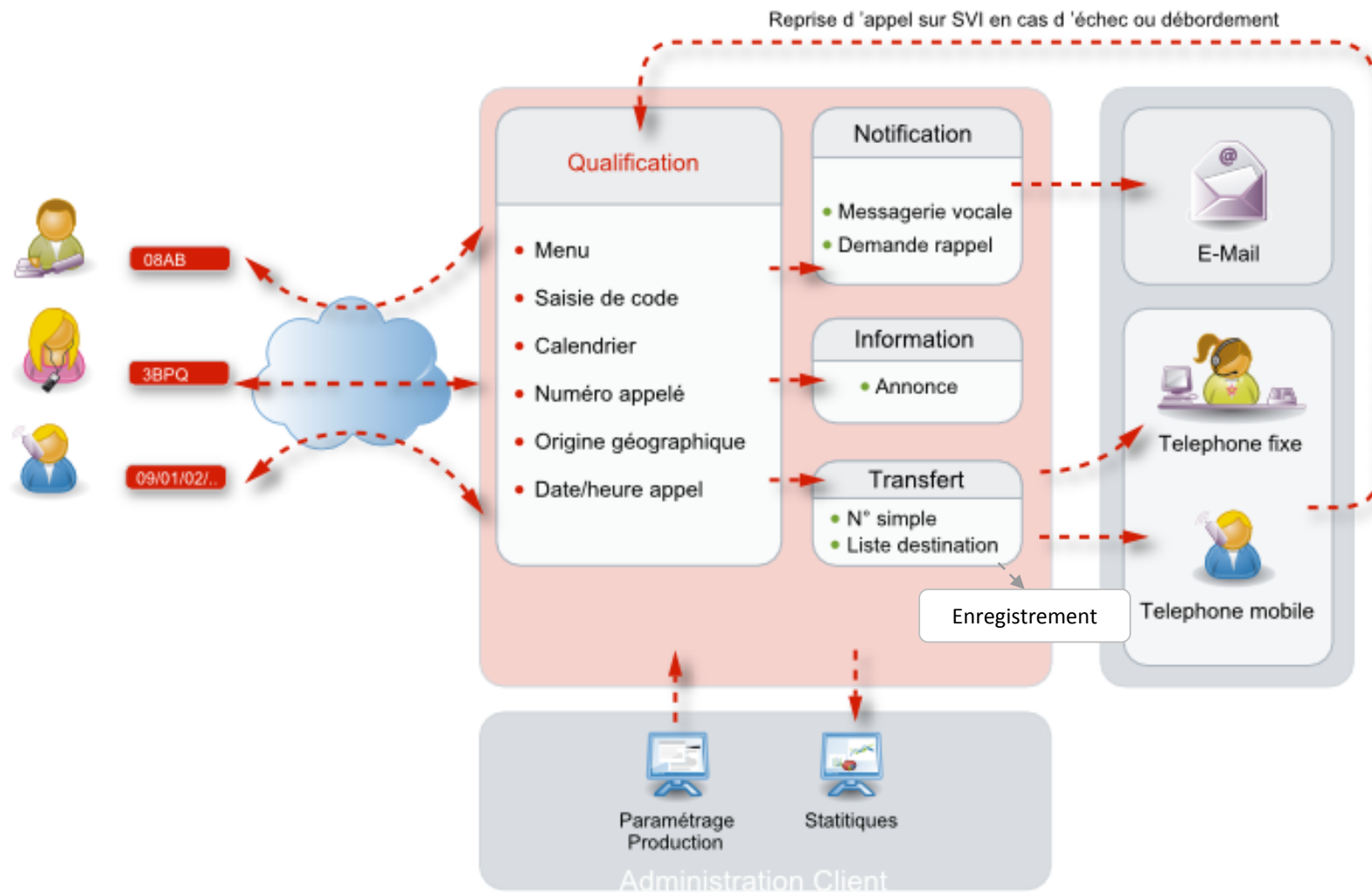
MODULES DE L'OFFRE

CALL CONTACT, UNE OFFRE MODULAIRE DU SVI À L'ORGANISATION
DE VOS AGENTS

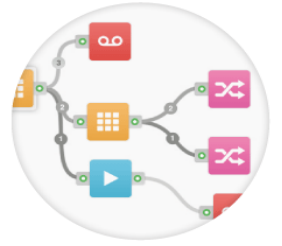
The logo consists of three overlapping, 3D-style rectangular blocks in red, pink, and purple. The text 'SFR BUSINESS' is positioned to the right of the red block.

SFR BUSINESS

1 SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) FONCTIONNEMENT

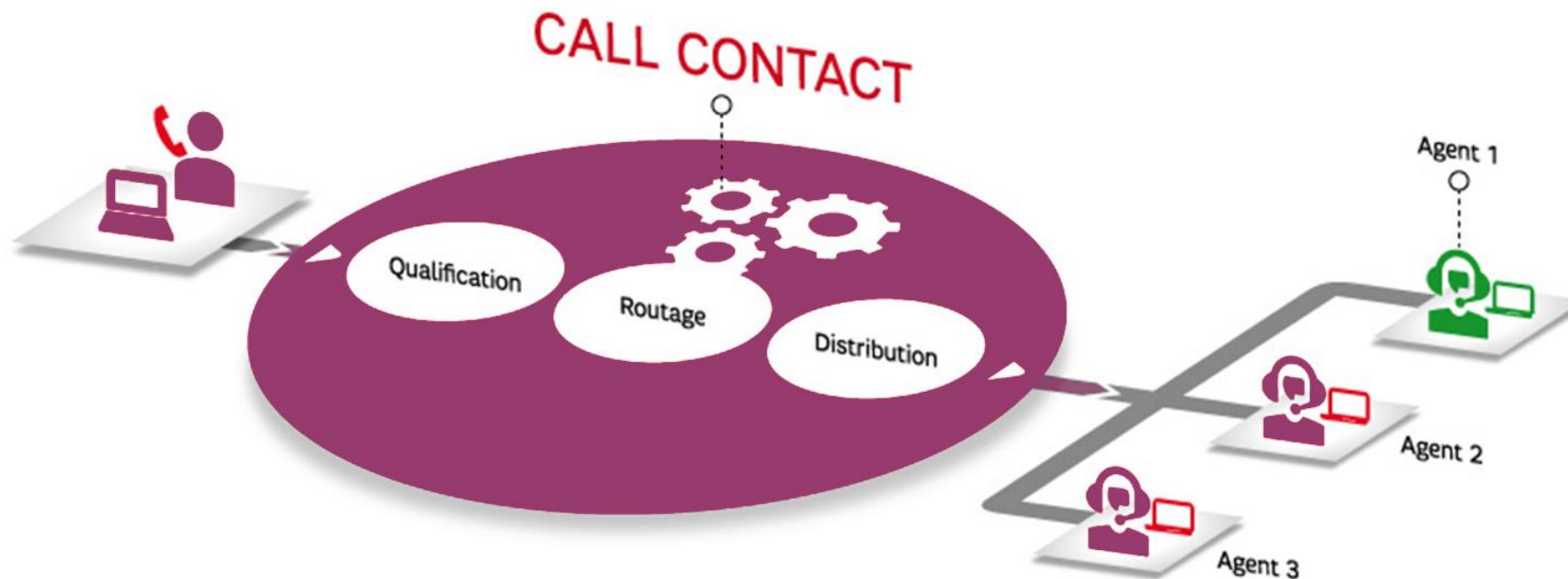


2 SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) FONCTIONS



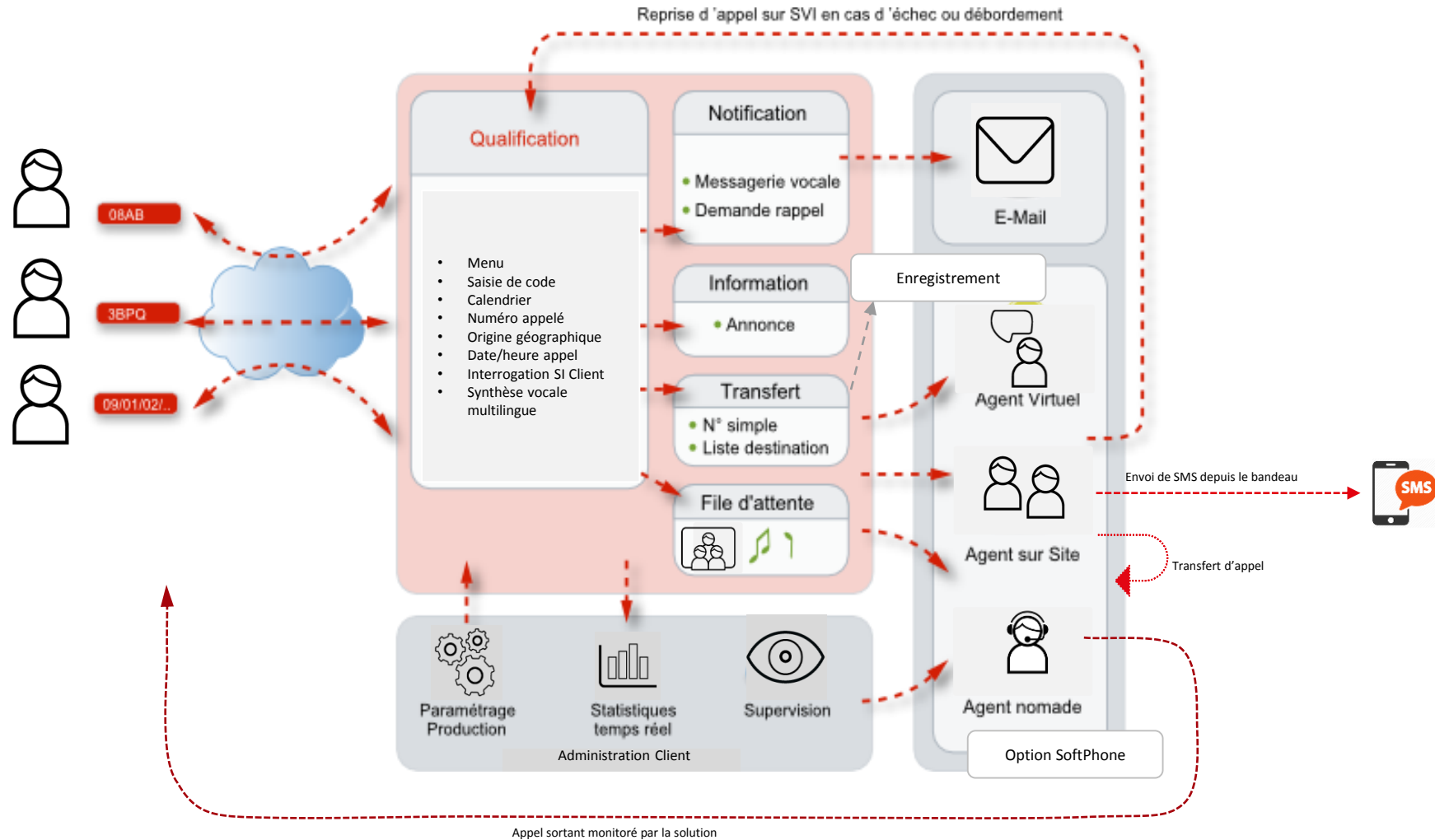
- Centralisation des appels mono-site et multi-site
- Accueil et menu interactif (choix 0 à 9 * et #)
- Gestion d'arborescences et script en temps réel
- Gestion des messages vocaux et optionnels à distance
- Identification silencieuse (analyse du numéro appelant)
- Diffusion d'information standard
- Calendriers de routage : we, jours fériés, horaires, nuits...
- Synthèse vocale (TTS)
- Routage en fonction zone d'appel géographique (fixe)
- Enregistrement des appels et stockage
- Messagerie vocale mail
- Demande de rappel (envoi par mail)
- Règles de distribution vers fixe, mobile, internationale
- Paramétrage de liste noire (numéro interdits)
- Paramétrage de liste blanche (numéro autorisés)
- Configuration des messages : attente, dissuasion...
- Saisie de code : département, code VIP, référence.
- Administration / supervision 100% web
- Entraide entre plusieurs sites et débordement ou vers outsourcer
- Gestion multi-scripts

3 CENTRE D'APPELS FONCTIONNEMENT





4 CENTRE D'APPELS FONCTIONNEMENT



5 CENTRE D'APPELS FONCTIONS



-Via l'extranet d'administration :

- Paramétrage des files d'attente : temps d'attente, nombre appels max
- Administration des utilisateurs : création, modification, droits...
- Gestion dynamique des appels : présence, file...
- Renvoi sur occupation, non réponse, limiteur d'attente...
- Messagerie vocale évoluée avec envoi des messages par email
- Statistiques en temps réel et consolidés : numéro, file d'attentes, agents...
- Supervision temps réel : actions sur les agents
- Cellule de support fonctionnel et aide en ligne
- Enregistrement des appels

- Via le bandeau agent:

- Gestion de l'état des agents : disponible, post appel, pause...
- Appel entrant sur fixe/mobile/**softphone**
- Débordement et transferts d'appels vers un agent ou une autre file d'attente
- Effectuer un appel sortant unitaire sur un numéro
- Envoi de SMS sortant
- Statistiques à froid : standard
- Cellule de support fonctionnel et aide en ligne
- Appel d'URL en cours de script (qualification de l'appel)
- Remontée de fiche via appel d'URL du CRM client
- **Demande de rappel via le bandeau agent**
- **Notification d'appel entrant (si bandeau masqué)**

6 FORMATIONS UN ACCOMPAGNEMENT EXPERT



- Principe de base
- Prise en main et fonctionnalités
- Création de profils utilisateurs
- Attribution de droits
- Présentation du menu vocal interactif
- Création de script vocaux
- Liste de destination
- Calendrier
- Annonce
- Messagerie vocale
- Saisie d'un code
- Table de routage
- Transfert
- Test sur numéro spécial
- Demande de rappel
- Routage géographique
- Test de script
- Création et administration de centre d'appels
- Création et administration de files d'attente
- Création et administration d'agents
- Statistiques temps réel
- Statistiques consolidées

7 CALL CONTACT UN SERVICE DE CLASSE OPERATEURS : 99,85 %



PLATEFORME

ROBUSTE

SÉCURISÉE

PERFORMANTE

EVOLUTIVE



QUALITÉ DE SERVICE

PCA : Plan de Continuité de l'Activité

GTR : Garantie de temps de rétablissement 4h HO

Taux de disponibilité : 99,85%

Dimensionnement : jusqu'à 100 agents

04

INTERFACES

CALL CONTACT, UN PORTAIL DE GESTION ET
DE PARAMÉTRAGE SIMPLE

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized 'S' shape composed of three overlapping geometric blocks in red, pink, and purple. The text 'SFR BUSINESS' is positioned to the right of the red block.

SFR BUSINESS

1 ACCÈS EXTRANET SELFCARE PORTAIL D'ACCES COMMUN A L'ENSEMBLE DE VOS OFFRES CRM

SFR BUSINESS | extranet **Contact Center**
Emeric FERRAND - SFR Business Team BUSH - 618465

Alerte info
Vous pouvez maintenant gérer les tarifs, MGIT et informations éditoriales de vos numéros depuis le menu Numéros -> Paramètres .

NUMÉROS SPÉCIAUX
Modifiez, planifiez des modifications, paramétrez le comportement de vos numéros Spéciaux
Accéder

CALL CONTACT
Paramétrez en ligne votre service d'accueil vocal et centre d'appels (arborescence de votre script vocal, modifications des messages vocaux, ...)
Accéder

PORTAIL VOCAL ET CENTRE D'APPELS
Paramétrez en ligne votre service d'accueil vocal (arborescence de votre script vocal, modifications des messages vocaux, ...)
Accéder

VOICE XML
Paramétrez en ligne vos applications vocales "Voice XML". Associer vos numéros Spéciaux à vos applications
Accéder

DMC
Paramétrez en ligne vos diffusions multimédias (contacts, plannings, diffusions...)
Accéder

Réforme des N° Spéciaux, informations
Jeudi 11 Juin 2015
Pour plus d'informations et d'explications sur cette réforme ARCEP, n'hésitez pas à consulter le site SFR et visionner notre [vidéo](#)

Réforme des N° Spéciaux, tarifs
Jeudi 11 Juin 2015
Le tarif vers vos N° spéciaux change au 1/10/2015. Vos conditions tarifaires SFR (facturation et reversement) changent également : si vous n'avez pas encore reçu votre kit de migration SFR avec les nouvelles conditions tarifaires de SFR, merci de nous contacter par [email](#)

Réforme des N° Spéciaux, signalétique
Jeudi 11 Juin 2015
Le tarif vers vos N° spéciaux change au 1/10/2015. Vous devez en avvertir vos consommateurs et utiliser pour tous vos supports écrits mentionnant un N° spécial la nouvelle signalétique éditée par l'association [SVA+](#).
Des fin juin, vous pourrez générer les logos de vos numéros dans cet extranet (Choix Numéros spéciaux, Menu Numéros puis Logos)

2 SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) RICHESSE DE PARAMÉTRAGE SVI

The screenshot displays the SFR BUSINESS CALL CONTACT management interface. The top navigation bar includes 'SFR BUSINESS', 'CALL CONTACT', and 'Service 009330'. A left sidebar menu lists various functions: Supervision, Statistiques, Enregistrements, Liste des appels, Demandes de rappel, SMS, Annuaire, Scripts (highlighted), En production, En édition, Archivés, Calendriers, Tables de routage, Listes de destinations, Centres d'appels, Réglages, and Nouveautés. The main content area is titled 'Scripts en production' and shows two active scripts:

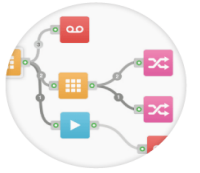
- Accueil technique 30/07/2018**: 'Aucune description', modified 30 Jul. 2018, associated with number 0 970 808 564.
- Accueil commerce V1**: 'Aucune description', modified 30 Jul. 2018, associated with number 0 800 970 572.

Each script card includes a 'VOIR' button. A search bar and a status indicator '2 script(s) en production sur 10' are also visible. On the right, a panel titled 'Numéros associés au service' lists the numbers 0 800 970 572 and 0 970 808 564.

Nouveauté : gestion multi scripts
Plusieurs scripts peuvent être mis en production

Usage 1 : A chaque numéro son script
Usage 2 : gestion de sous-scripts pour les arbres de routage complexes

3 SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) MISE EN PLACE INTUITIVE ET LOGIQUE DE VOTRE SVI



SCRIPT : TESTS STATS (NOUVEAU SCRIPT)

ACTIONS

- Menu
- Annonce Vocale
- Saisie de code
- Messagerie Vocale
- Demande de Rappel
- Transfert Destination
- Transfert File
- Test N° Spécial
- Test Géographique

MODIFICATIONS

Libellé*
Fermeture

Son Modifier

0:00

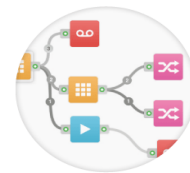
Paramètres

DIFFUSER CE MESSAGE

RENDRE INTÉRRUPTIBLE

The screenshot displays a graphical user interface for configuring a Voice Interactive Server (SVI) script. The main area shows a flowchart with nodes for 'Annonce Vocale', 'Test Géographique', 'Menu', 'Service client...', 'Rapport technique', 'Aucune connexion', and 'Fermeture'. A left sidebar lists various actions like 'Annonce Vocale', 'Saisie de code', and 'Test Géographique'. A right sidebar provides modification options, including a label 'Fermeture', a sound player, and toggle switches for 'DIFFUSER CE MESSAGE' and 'RENDRE INTÉRRUPTIBLE'. The top of the interface includes a title bar and a toolbar with icons for navigation and zooming.

4 SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) GESTION JUSQU'À 10 CALENDRIERS D'OUVERTURE



← DÉTAIL D'UN CALENDRIER

LIBELLÉ * DESCRIPTION

VALEUR PAR DÉFAUT *

LISTE DES VALEURS D'UN CALENDRIER (+)

Ordre	Valeur	Jour/Date	Horaire	Suppr.
↓	Ouvert	lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi	de 15:15 à 18:00, de 08:00 à 12:00	🗑️
↑	Fermé	25/12/2016		🗑️

5 CENTRE D'APPELS PARAMÉTRAGE DU CENTRE D'APPELS

SFR BUSINESS CALL CONTACT ← Liste des services Service 9333 ? + 9 9 9

Paramètres ⓘ

BANDEAU AGENT **ENREGISTRER LES PARAMÈTRES**

ACTIVATION DES ENREGISTREMENTS LORS DES MISES EN RELATION AVEC LES AGENTS

ACTIVATION DU POST-APPEL

TEMPS DE REMISE EN DISPONIBLE (EN SECONDES) *

AUTORISER LES AGENTS À ACTIVER / DÉACTIVER LEURS FILES D'ATTENTE

PAUSE PAR DÉFAUT *

réunion

[]

[]

[]

SFR BUSINESS

INTERNE GROUPE - DOCUMENT PROPRIÉTÉ DU GROUPE

11.10.18

25

6 CENTRE D'APPELS PARAMÉTRAGE DU CENTRE D'APPELS

SFR BUSINESS CALL CONTACT

← Liste des services Service 9333 ? + 0 0 0

← Agents /Nouvel agent ⓘ

ENREGISTRER L'AGENT

PRÉNOM *

NOM *

IDENTIFIANT *

N° DE TÉLÉPHONE *

AUTORISER À ENVOYER DES SMS

SAISIE DU MOT DE PASSE *

CONFIRMATION DU MOT DE PASSE

FILE D'ATTENTE DE L'AGENT (0) Cocher toutes les cases

FILE D'ATTENTE DISPONIBLE (5)

Service commercial
Service Support

7 CENTRE D'APPELS

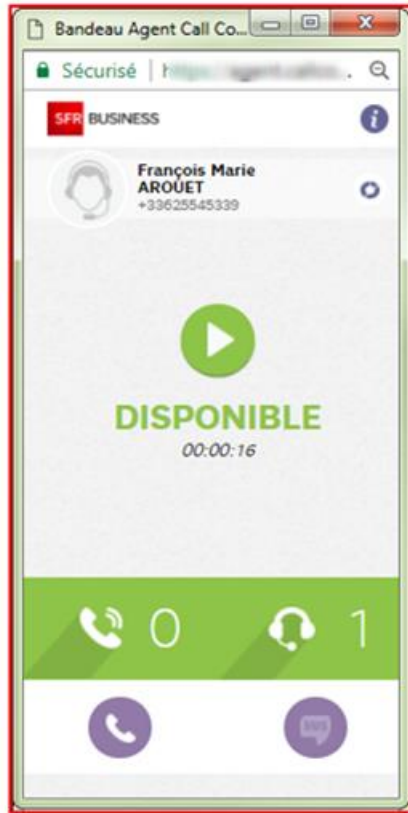
PARAMÉTRAGE DU CENTRE D'APPELS

The screenshot displays the SFR BUSINESS CALL CONTACT interface. The top navigation bar includes the SFR BUSINESS logo, the text 'CALL CONTACT', and a breadcrumb trail: '← Liste des services' > 'Service 9333'. On the right side of the top bar are icons for help, user management, a grid, and a profile. The main content area is titled 'Files d'attente / Nouvelle file d'attente' with an information icon. A button 'ENREGISTRER LA FILE D'ATTENTE' is located in the top right of the main area. The left sidebar contains a menu with the following items: Supervision, Statistiques, Enregistrements, SMS, Scripts, Calendriers, Tables de routage, Listes de destinations, Centres d'appels (expanded), Files d'attente (selected), Agents, Sons, Paramètres, and Réglages. The main configuration area includes the following fields and options:

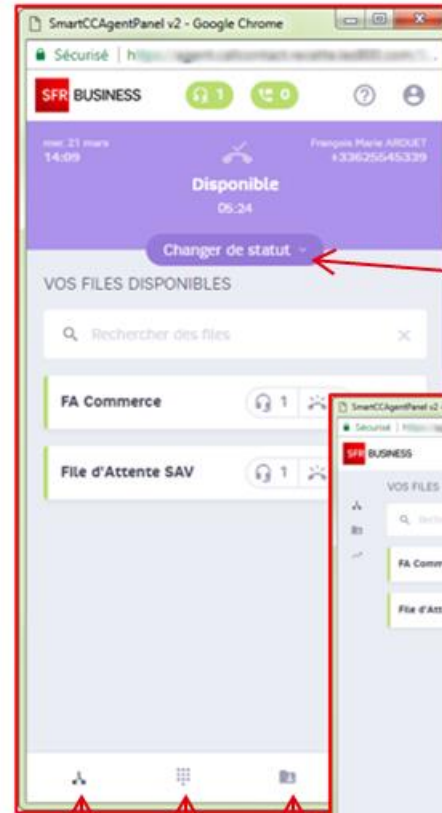
- NOM DE LA FILE D'ATTENTE ***: A text input field with the placeholder 'Entrez le nom de la file'.
- NOMBRE MAXIMAL D'APPELS EN ATTENTE ***: A text input field containing the value '30'.
- TEMPS MAXIMAL D'ATTENTE PAR APPEL (EN SECONDES) ***: A text input field containing the value '1800'.
- REJETER DIRECTEMENT TOUS LES APPELS ENTRANTS LORSQU'AUCUN AGENT N'EST CONNECTÉ**: A toggle switch that is currently turned off.
- SON DE L'ATTENTE EN FILE**: A dropdown menu set to 'son par défaut' with a play button '▶ Ecouter le son' below it.
- SON DE MISE EN GARDE DE L'APPELANT**: A dropdown menu set to 'son par défaut' with a play button '▶ Ecouter le son' below it.
- SON DE MISE EN GARDE DU CONSULTANT**: A dropdown menu set to 'son par défaut' with a play button '▶ Ecouter le son' below it.
- SON DE DISSUASION APRÈS UN TRANSFERT SUR LA FILE D'ATTENTE**: A dropdown menu set to 'son par défaut' with a play button '▶ Ecouter le son' below it.

8

CENTRE D'APPELS NOUVEAU BANDEAU AGENT ERGONOMIQUE



Avant



Files

Clavier
(appels
sortants et
SMS)

Annuaire

Après

L'ergonomie a été revue afin de mieux intégrer de nouvelles fonctionnalités.

Changement
de statut

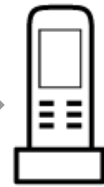
Le contenu s'adapte à la taille
de la fenêtre

9 CENTRE D'APPELS L'OPTION SOFTPHONE CALL CONTACT

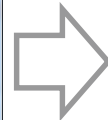
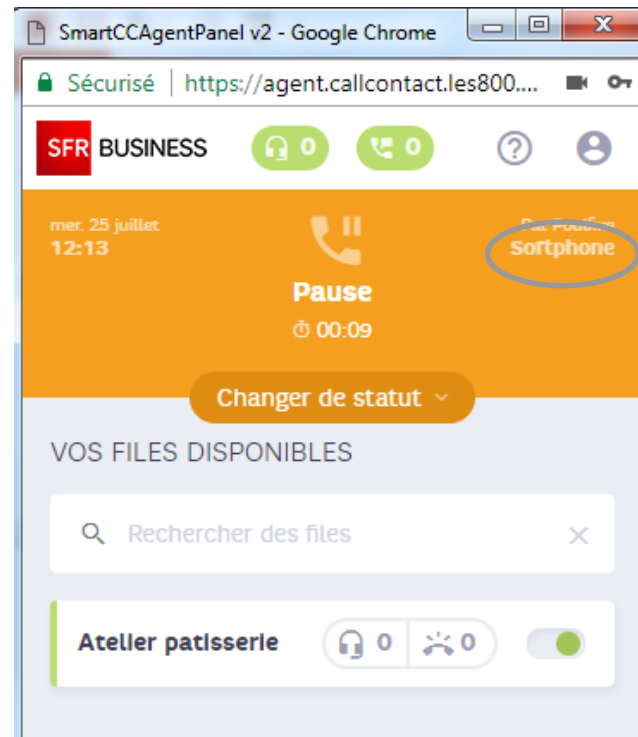
Sans softphone, l'utilisateur du bandeau agent peut prendre un appel sur un poste fixe ou mobile de son choix :



ou



Avec l'option softphone, l'agent peut prendre les appels entrants directement sur son poste informatique via tout accessoire micro/HP (casque, pieuvre...)

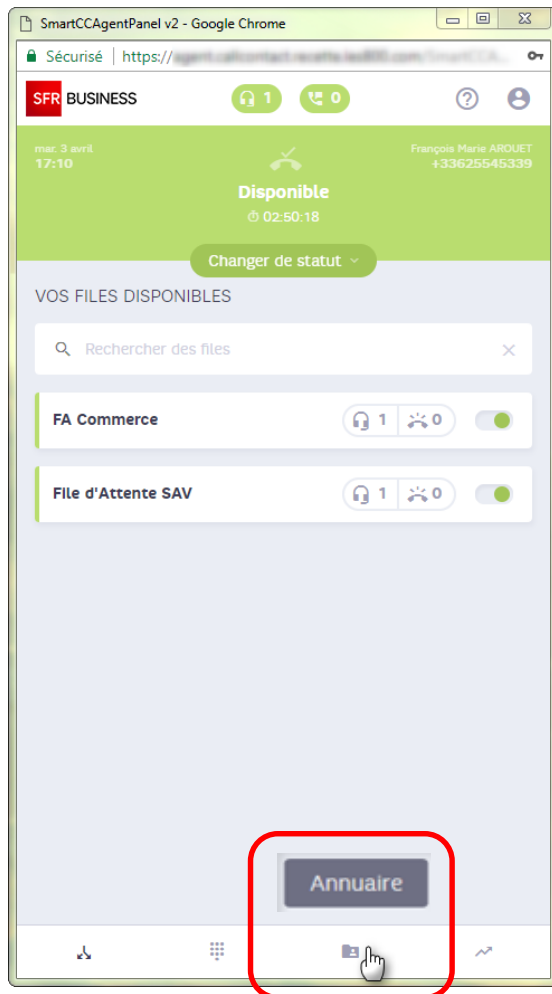


Navigateurs compatibles :

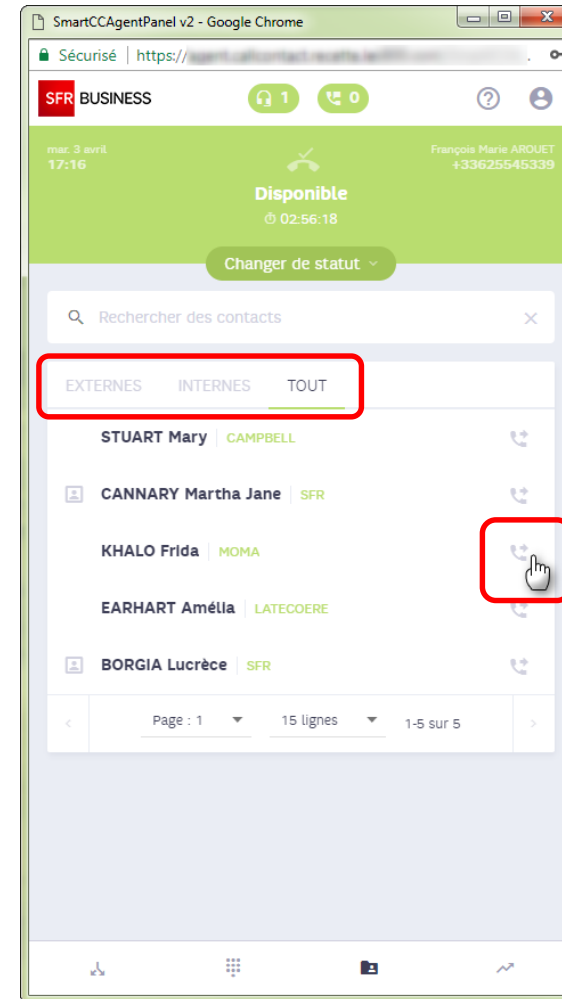
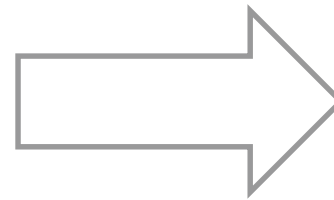
Chrome  59 et+

Firefox  56 et+

10 CENTRE D'APPELS UN ANNUAIRE POUR FACILITER LES APPELS SORTANTS OU LES CONSULTATIONS



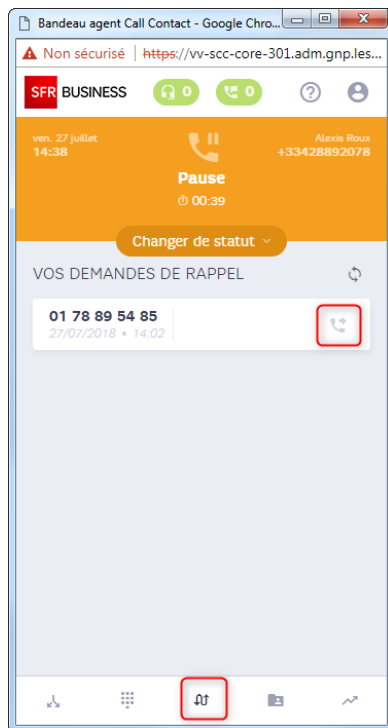
- Le bouton « Annuaire » permet d'ouvrir l'annuaire configuré par l'administrateur



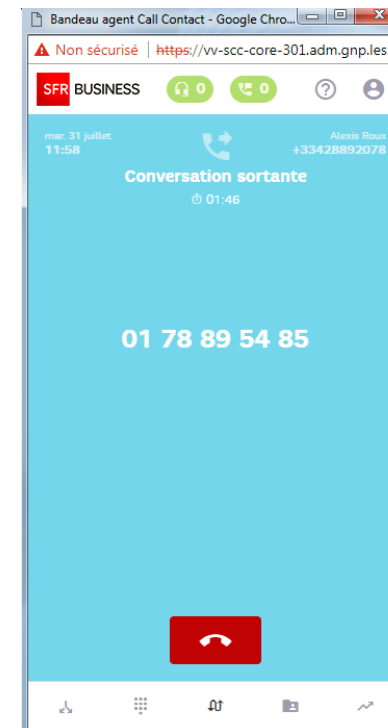
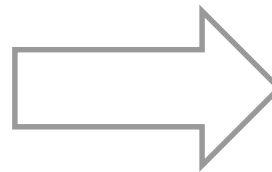
- Le bandeau affiche la liste des contacts de l'Annuaire. (au choix, tous les contacts, les internes ou les externes)
- Une icône en face de chaque nom permet de déclencher un appel sortant directement depuis le bandeau

11 CENTRE D'APPELS DEMANDES DE RAPPEL VIA LE BANDEAU AGENT

VU DU BANDEAU AGENT :



- Bouton permettant de faire l'appel sortant
- Menu Demandes de rappel dans le bandeau



12 CENTRE D'APPELS

PARAMÉTRER LES DEMANDES DE RAPPEL AGENT

The screenshot displays the 'Scripts en édition / Generation demande de rappel' interface. The main area shows a flowchart with a home icon, a 'connexions' box, and a 'Demande de Ra...' box. The left sidebar lists various actions like 'Menu', 'Annonce Vocale', 'Saisie de code', etc. The right sidebar, titled 'MODIFICATIONS', contains configuration options for the recall request, including 'Libellé*', 'Son d'invitation', 'Ecouter le son', 'Paramètres', 'File d'attente compétente*', 'Motif', 'Numéro de rappel', and 'Paramètres optionnels'. Two red boxes highlight the 'File d'attente compétente*' dropdown menu and the 'ENVOI D'UN MAIL' toggle switch.

Il est possible

- De spécifier la file d'attente compétente (c'est-à-dire les agents compétents)
- Un motif (texte libre)

L'envoi du mail devient facultatif

13 CENTRE D'APPELS

SUPERVISER LES DEMANDES DE RAPPEL AGENT

Interface SFR BUSINESS CALL CONTACT. Menu: Demandes de rappel (highlighted in red).

Liste des demandes de rappel

26/07/2018 27/07/2018 Plus de filtres

4 demandes de rappel

Numéro de rappel	Origine	File	Action	Date / Heure	Motif	Statut
01 78 89 54 85	Script vocal	-	Demande de Rappel	27/07/2018 à 14:03		Traité
04 28 56 65 98	Script vocal	-	Demande de Rappel	27/07/2018 à 14:02		Ouvert
03 65 91 82 43	Script vocal	-	Demande de Rappel 1	26/07/2018 à 12:45		Abandon expiré
04 82 56 92 51	Script vocal	-	Demande de Rappel 1	26/07/2018 à 12:45		Abandon expiré

27/07/2018 14:03:35

Informations générales

Numéro de rappel: 01 78 89 54 85

Statut: Traité

Origine: Script vocal

File: -

Action: Demande de Rappel

Motif: -

Tentatives restantes: 6

Date d'expiration: 28/07/2018 à 14:03

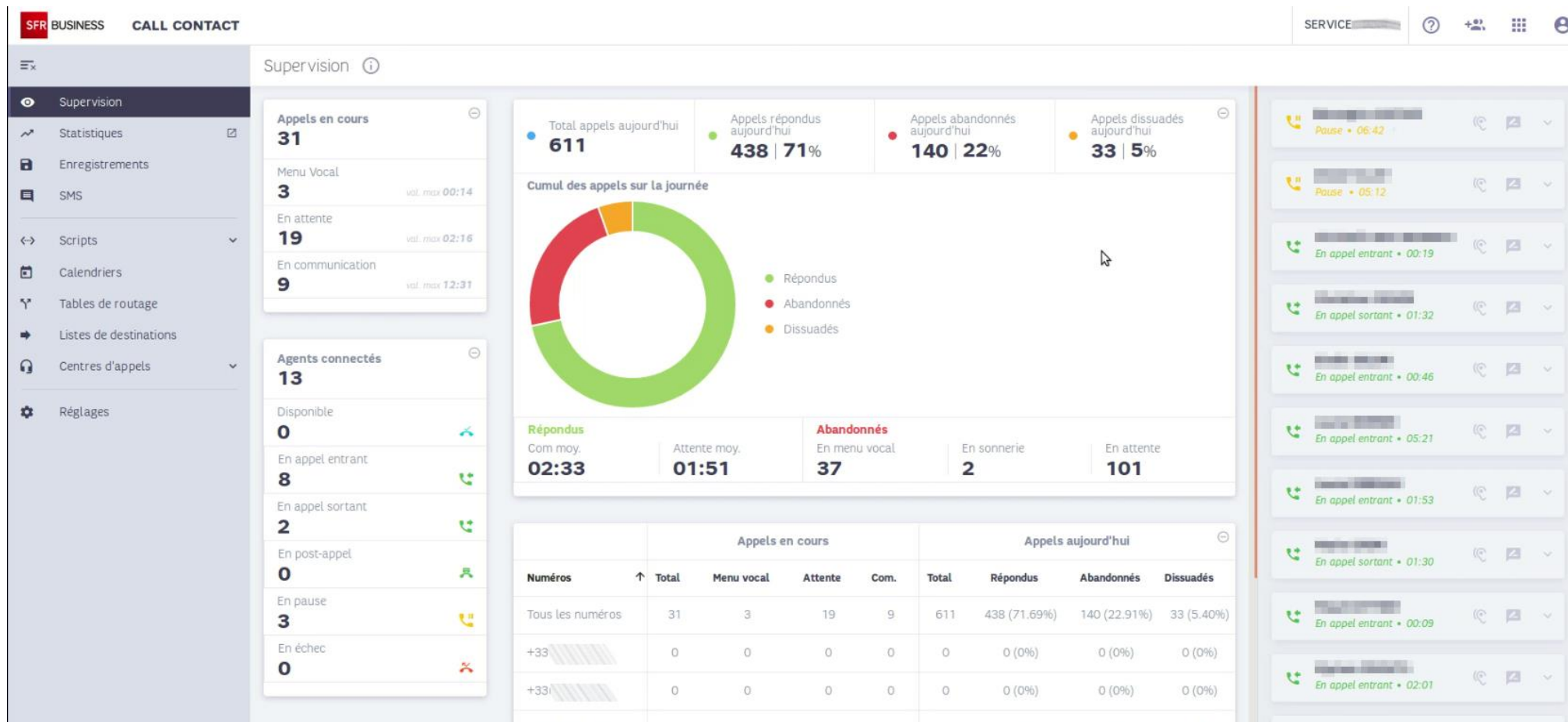
MODIFIER

Tentatives de rappel

Il n'y a pas encore de tentative pour cette demande de rappel.

Un nouvel élément dans le menu permet d'accéder à la liste des demandes de rappel

12 CENTRE D'APPELS PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ EN TEMPS RÉEL



13 STATISTIQUES CONSOLIDÉES & ANALYSE

SFR BUSINESS CALL CONTACT

← Liste des services Service 009330 ? + 👤 ⌵ 👤

Enregistrements des appels ⓘ

Toutes les files Tous les agents Tous les numéros Du JJ-MM-AAAA à --:-- Au JJ-MM-AAAA à --:--

6 enregistrements
Espace disponible (45% restant)

Numéro appelant	Numéro composé	Agent / Destination	File	Date / Heure ↓	Durée	
06	0800970572	D [redacted]	Support Technique	18/04/2017 à 14:14	00:00:45	...
06	0800970572	L [redacted]	Support Technique	18/04/2017 à 14:07	00:07:58	...
06	0800970572	L [redacted]	Support Technique	18/04/2017 à 14:04	00:00:58	...
05	0970808564	G [redacted]	File	22/02/2017 à 15:56	00:00:08	...
05	0970808564	G [redacted]	File	22/02/2017 à 15:54	00:01:30	...
05	0970808564	G [redacted]	File	22/02/2017 à 15:49	00:00:04	...

14 STOCKAGE DE L'ENREGISTREMENT DES APPELS

ACCUEIL PARAMÈTRAGE DE VOS SERVICES STATISTIQUES **ENREGISTREMENTS** ADMINISTRATION

Enregistrements des appels Service 009330

Toutes les files Tous les agents Tous les numéros Du JJ-MM-AAAA à --:-- Au JJ-MM-AAAA à --:--

8 enregistrements Espace disponible (88% restant)

	Numéro appelant	Numéro composé	Agent / Destination	File	📅 ↑	🕒	
<input type="checkbox"/>	06:	0800970572	testdev testdev	Nouvelle file d'attente	19/12/2016 à 13:40	00:00:15	...
<input type="checkbox"/>	01:	0800970572	testdev testdev	Nouvelle file d'attente	19/12/2016 à 13:42	00:00:03	...
<input type="checkbox"/>	06:	0800970572	testdev testdev	Support Technique	19/12/2016 à 14:36	00:00:25	...
<input type="checkbox"/>	06:	0800970572	Leblanc Matthieu	Service Commercial	19/12/2016 à 15:27	00:00:24	...
<input type="checkbox"/>	06:	0800970572	Leblanc Matthieu	Service Commercial	19/12/2016 à 15:28	00:00:36	...
<input type="checkbox"/>	06:	0800970572	testdev testdev	Support Technique	03/02/2017 à 17:21	00:00:14	...

15 CALL CONTACT

VOTRE SOLUTION VOCALE COMPLÈTE ET SIMPLE

BÉNÉFICES POUR
VOS CLIENTS

IMAGE DE L'ENTREPRISE
ET GESTION DU
PARCOURS CLIENT

ACCESSIBILITÉ ET
OPTIMISATION DES
RESSOURCES

SATISFACTION CLIENT ET
AUGMENTATION DES
VENTES

OPTIMISATION DE
L'ACTIVITÉ ET
CONNAISSANCE CLIENT

LES PLUS POUR
VOTRE
ENTREPRISE

- SIMPLE : MISE EN PLACE RAPIDE ET FACILITÉ D'UTILISATION
- EFFICACE : FONCTIONNALITÉS À VALEUR AJOUTÉE ET PERSONNALISATION
- ECONOMIQUE : PAS D'INVESTISSEMENT ET FINANCEMENT PAR REVERSEMENT
- TEMPS RÉEL : ADMINISTRATION CONFIGURATION ET SUPERVISION MULTI-SITE
- FIABLE : DIMENSIONNEMENT ET MUTUALISATION POUR 1000 ENTREPRISES (PRA)
- EVOLUTIF : MISE À JOUR AUTOMATIQUE, OPTIONS D'UPGRADE
- SUR MESURE : PARAMÉTRAGE SELF CARE ET ASSISTANCE POUR LES BESOINS AVANCÉS

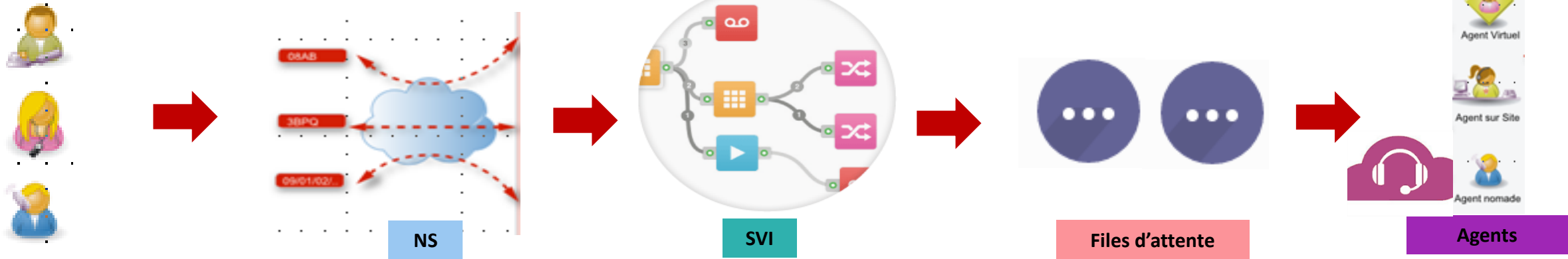
05

ZOOM SUR LES STATISTIQUES

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized graphic of overlapping geometric shapes in shades of red, orange, and pink, with the text 'SFR BUSINESS' in white.

SFR BUSINESS

1 STATISTIQUES NS ET CALL CONTACT



← **Statistiques NS : enrichir votre connaissance de l'appelant** → **Statistiques Call contact : contrôler et piloter l'appel de bout en bout** →

Qui vous appelle ?
 Origine des appels → rapport standard
 N° appelant (tronqué) → ticket brut

Abandon appelant
 Abandon avant traitement
 Abandon pendant / après MGIT → Rapport expert

Fréquence d'appel
 Appelant différent
 Appelant ayant appelé > 1 fois, 2 fois ... → Rapport Expert

Statistiques consolidées

SVI
 Durée moyenne SVI
 Nb appels, abandonnés, traités, dissuadés SVI

Files d'attente

Nb appels transférés vers file
 Nb appels reçus, traités, abandonnés, dissuadés, décrochés
 Nb appels rejetés : [pas d'agent / file pleine / temps attente max]

Agents

Nb agents dispo, en échec, en post-appel, en pause, en appels entrants / sortants

Statistiques à chaud

Appel en cours : nb + Temps max
 Cumul : nb + durée moyenne
 Cumul par heure : nb + durée moyenne

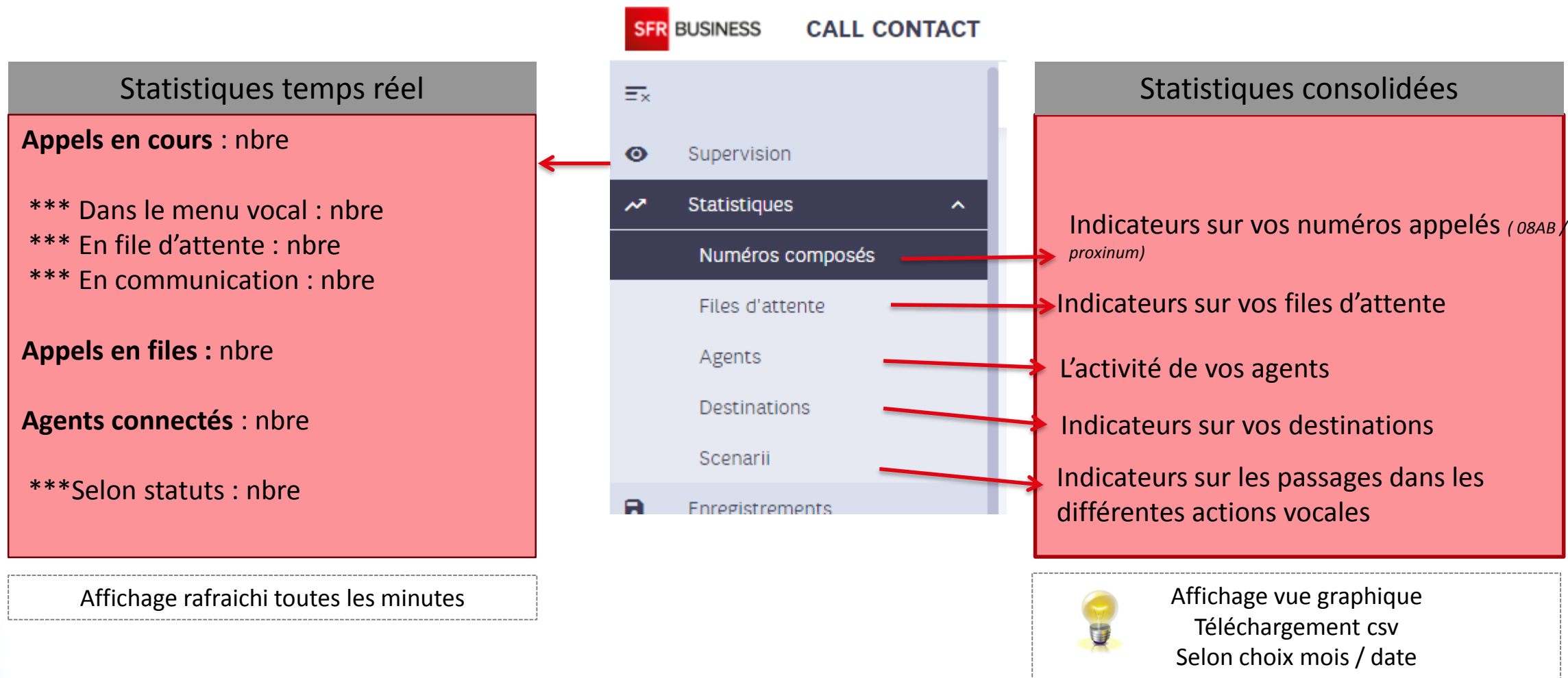
Appel en cours : nb + temps max (SVI, attente, communication)
 Cumul / cumul par heure : nb + durée moyenne

En cours : Liste des agents connectés
 Cumul / cumul par heure : Nb par état + tx d'activité.

Disponible avec AVA

(*) Liste exhaustive des indicateurs en annexe

2 DES INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES SELON CE QUE VOUS SOUHAITEZ PILOTER



3 CONTRÔLER LE DIMENSIONNEMENT DE VOTRE ACCUEIL

KPI

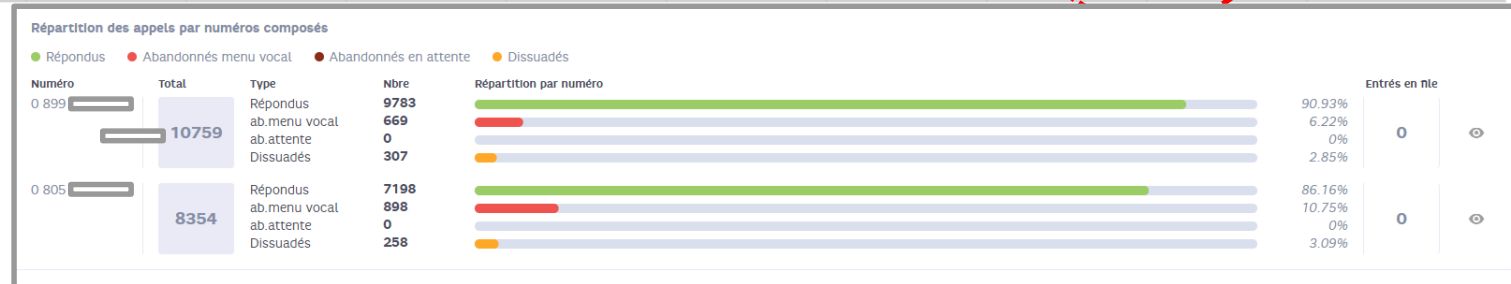
1. Attente : nbre, durée
 2. Appels décrochés : nbre, taux, durée communication
 3. Appels abandon appelant : nbre, taux, à quel niveau (file / sonnerie), dans quelle file ? (*)
 4. Appels rejetés : nbre, taux, pourquoi (file pleine, pas d'agent, temps d'attente max) ?
 5. Appels dissuadés : nbre, taux, dans quelle file ?
- (*) Pour les abandons appelant avant le décroché : se référer aux statistiques NS

Vision N° composés

Nombres d'appels et Durées moyennes

1

Numéros	Total		Menu vocal	Abandonnés menu vocal		Dissuadés		Attente		Abandonnés attente		Décrochés		
	Nombre	Durée		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	Durée attente	Nombre abandonnés	% abandonnés	Nombre	%	Durée communication
+33970820728	6	00:00:25	00:00:14	0	0.00 %	5	83.33 %	0		0		1	16.67 %	00:01:05
Total	6	00:00:25	00:00:14	0	0.00 %	5	83.33 %	0		0		1	16.67 %	00:01:05



4 CONTRÔLER LE DIMENSIONNEMENT DE VOTRE ACCUEIL (SUITE)

2 Vision File d'attente

Appels transférés sur file d'attente

	Reçus	Traités	Abandonnés		Rejetés		
			File	Sonnerie	Pas d'agent connecté	File pleine	Temps d'attente max. atteint
Appels file d'attente	0	0	0	0	0	0	0
Répartition							

2

dans quelle file ?

Nombres d'appels et Durées moyennes

3

Durées moyennes

Files	Reçus	Décrochés		Abandonnés		Dissuadés		Consultations & Transferts			Attente	Communication
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Consultations	Transferts directs	Transferts accompagnés		
Equipe commerce	6	0	0.00 %	1	16.67 %	5	83.33 %	0	0	0	00:00:13	
Equipe SAV	5	2	40.00 %	3	60.00 %	0	0.00 %	0	1	0	00:00:20	00:00:18
Standard	1	0	0.00 %	1	100.00 %	0	0.00 %	0	0	0	00:20:31	
musique d'attente	1	0	0.00 %	1	100.00 %	0	0.00 %	0	0	0	00:00:10	
Total	13	2	15.38 %	6	46.15 %	5	38.46 %	0	1	0	00:01:49	00:00:18

Files d'attente

SFR BUSIN

5 VALIDER LA CONCEPTION DE VOTRE MENU VOCAL / ARBRE DE ROUTAGE

KPI

1. Appels Abandon appelant : nbre, taux, lors de quelle action
2. Appels dissuadés : nbre , taux
3. Passages et passages uniques dans les actions vocales : nbre, taux



Vision N° composés

Nombres d'appels et Durées moyennes

Numéros	Total		Menu vocal	Abandonnés menu vocal		Dissuadés		Attente		Abandonnés attente		Décrochés		
	Nombre	Durée		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	Durée attente	Nombre abandonnés	% abandonnés	Nombre	%	Durée communication
+33970820728	6	00:00:25	00:00:14	0	0.00 %	5	83.33 %	0		0		1	16.67 %	00:01:05
Total	6	00:00:25	00:00:14	0	0.00 %	5	83.33 %	0		0		1	16.67 %	00:01:05

+ vous pouvez tester votre menu vocal / arbre de routage avant de le mettre en production en simulant différents N° appelant

Graphique

6 VALIDER LA CONCEPTION DE VOTRE MENU VOCAL / ARBRE DE ROUTAGE (SUITE)

Vision Scénarii

Nombres de passages (Nombre appels total : 17)

3



Actions vocales de vos arbres de routage

Action	Type action	Passages	Passages uniques		Abandons		Durée moyenne de passage
			Nombre	%	Nombre	%	
Menu Choix	Menu	17	17	100.00 %	0	0.00 %	00:00:10
Annonce bienvenu	Annonce	17	17	100.00 %	0	0.00 %	00:00:03
Transfert File Compta	Transfert file	10	10	58.82 %	0	0.00 %	00:02:34
Transfert File Commerce	Transfert file	6	6	35.29 %	0	0.00 %	00:00:24

Nombres de passages par numéros composés

Numéro	Nbre d'appels	Action	Type d'action	Nbre	Répartition par action
Tous	19113	Test Calendrier 1	Test Calendrier	19113	
		Annonce qualité	Annonce Vocale	18680	
		Dispatch tapez 1 ta...	Menu	18250	
		Transfert SUIVI	Transfert Liste	13990	
		Transfert RECLA	Transfert Liste	3295	
		ANNONCE FERMET...	Annonce Vocale	427	
		Message de fin - dé...	Annonce Vocale	242	



7 PILOTER VOS POOLS D'AGENTS

KPI

1. Statuts des agents : nbre, durée, taux... cumulés
2. Statut des files : nbre d'appels entrants (traités, dissuadés ...)

Vision globale ou par file

Statuts des agents

1

Les différents états des agents

	Connexion	Disponible	Appel entrant	Sonnerie	Post-appel	Pause	Sieste	Échec	Disponible appel sortant	Sonnerie appel sortant	Appel sortant
Durées cumulées	05:00:40	01:24:00	00:00:37	00:00:30	00:04:39	03:30:51	-	-	-	-	-
Proportion	100.00 %	27.94 %	0.21 %	0.17 %	1.55 %	70.13 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %

8 PILOTER VOS POOLS D'AGENTS (SUITE)

Vision globale ou par file

Nombres d'appels et Durées moyennes

2

Durées moyennes

Files d'attente

Files	Reçus	Décrochés		Abandonnés		Dissuadés		Consultations & Transferts			Attente	Communication
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Consultations	Transferts directs	Transferts accompagnés		
Equipe commerciale	6	0	0.00 %	1	16.67 %	5	83.33 %	0	0	0	00:00:13	
Equipe SAV	5	2	40.00 %	3	60.00 %	0	0.00 %	0	1	0	00:00:20	00:00:18
Standard	1	0	0.00 %	1	100.00 %	0	0.00 %	0	0	0	00:20:31	
musique d'attente	1	0	0.00 %	1	100.00 %	0	0.00 %	0	0	0	00:00:10	
Total	13	2	15.38 %	6	46.15 %	5	38.46 %	0	1	0	00:01:49	00:00:18



9 GÉRER LA COMPÉTENCE DE VOS AGENTS

KPI

1. Statuts de chaque agent : durée dans chaque statut , taux d'activité
2. Compétence de chaque agent pour le traitement des appels entrants / sortants

Vision par agent



Statuts 1 ↓ ↓

Agents	Connexion	Disponibile	Traitement appel entrant			Échec	Pauses		Traitement appel sortant			Taux d'activité
			Sonnerie	Comm.	Post-appel		Pause	Sieste	Disponibile	Sonnerie	Comm.	
Démo Ariane	03:02:35	00:50:27	-	-	-	-	02:12:07	-	-	-	-	0.00 %

10 GÉRER LA COMPÉTENCE DE VOS AGENTS (SUITE)

Dans le traitement des appels entrants

Nombre d'appels entrants **2**

Agents	Présentés	Traités	Abandonnés sonnerie	Erreurs			Consultations & transferts			Taux de traitement
				Occupés	Non répondus	Autre	Consultations	Transferts directs	Transferts accompagnés	
Démo Ariane	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Est-ce que l'agent est compétent pour traiter sans transfert ?

Dans le traitement des appels sortants

Nombre d'appels sortants **3**

Agents	Présentés	Traités	En erreur agent	Abandonnés sonnerie	Erreurs			Taux de traitement
					Occupés	Non répondus	En erreur appelé	
Démo Ariane	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	

Est-ce que le délai de décroché est trop long ?

L'appelé n'est pas disponible

11 COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES APPELANTS

KPI

1. Nbre d'appels abandonnés et où ? Avant d'entrer dans Call Contact (NS), dans Call contact
2. Abandon file d'attente car durée d'attente trop longue

Nombres d'appels et Durées moyennes



Numéros	Total		Menu vocal	Abandonnés menu vocal		Dissuadés		Attente		Abandonnés attente		Décrochés		
	Nombre	Durée		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	Durée attente	Nombre abandonnés	% abandonnés	Nombre	%	Durée communication
+33970820728	2	00:00:55	00:00:22	0	0.00 %	1	50.00 %	0		0		1	50.00 %	00:01:05
Total	2	00:00:55	00:00:22	0	0.00 %	1	50.00 %	0		0		1	50.00 %	00:01:05

12 COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES APPELANTS (SUITE)

Rapport Expert N°Spéciaux

Abandon Appellant : N° (

N°	N°			N°		
	nbr total appels	nbr appels abandonnés avant décroché (*)	% appels abandonnés avant décroché (*)	nbr total appels	nbr appels abandonnés avant décroché (*)	% appels abandonnés avant décroché (*)
Semaine du 16/01/2012 au 22/01/12						
Total	57	2	3,51	0	0	0,00
16/01/	20	1	5,00	0	0	0,00
17/01/	9	0	0,00	0	0	0,00
18/01/	9	0	0,00	0	0	0,00

MGIT :

N° 0	N° avec MGIT						
	nbr total appels	nbr appels abandonnés pendant MGIT	% appels abandonnés pendant MGIT	nbr appels abandonnés après bip sonore MGIT et avant décroché appelé (*)	% appels abandonnés après bip sonore MGIT et avant décroché appelé	nbr appels avec zapping MGIT (touche #)	% appels avec zapping MGIT (touche #)
Semaine du 16/01/2012 au 22/01/2012							
Total	57	0	0,00	2	3,51	0	0,00
16/01/2012	20	0	0,00	1	5,00	0	0,00
17/01/	9	0	0,00	0	0,00	0	0,00
18/01/	9	0	0,00	0	0,00	0	0,00

1



Nbre d'appels abandonnés avant « d'entrer » dans Call contact

2



Pour les N° majorés : nbre d'appels abandonnés pendant le MGIT



Vous donne une indication sur le niveau de tarif de votre N° majoré accepté par les consommateurs

13 CONNAITRE QUI VOUS APPELLE ?

KPI

1. Qui vous appelle ? Et quand ?

Rapport Standard N° Spéciaux

Rapport Origine des appels : N° 3975

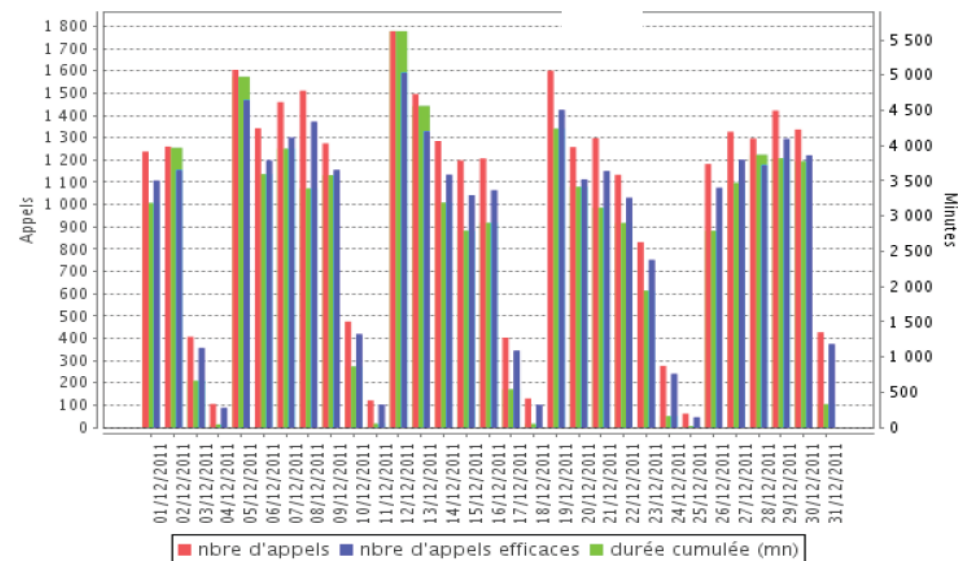
Rapport opérationnel Volumétrie + Durée

Origine des appels par département / mobile / international

Rapport opérationnel - Origine Volumétrie + Durée

N° 3975	Volume d'appels		Durée d'appels			
	décembre 2011	nbr total d'appels	répartition (%)	durée cumulée (mn)	durée cumulée (hh:mm:ss)	répartition (%)
Total		31 746	100,00	81 791,70	1363:11:42	100,00
Département indéterminé		6 038	19,02	15 574,70	259:34:42	19,04
Ain		5	0,02	3,10	00:03:06	0,00
Aisne		19	0,06	75,02	01:15:01	0,09
Allier		11	0,03	2,73	00:02:43	0,00
Alpes-de-Haute-Provence		2	0,01	0,73	00:00:43	N/A
Hautes-Alpes		2	0,01	0,67	00:00:40	N/A
Alpes-Maritimes		41	0,13	51,40	00:51:24	0,06
Ardeche		2	0,01	9,10	00:09:06	0,01
Ardennes		5	0,02	4,68	00:04:40	0,01
Mobile tous opérateurs		17 998	12,70	47 644,73	794:04:43	11,31
Internationale fixe + mobile		298	0,21	0,00	00:00:00	0,00
Cabine		40	0,03	140,40	02:20:24	0,03
Département indéterminé		1 162	0,82	3 379,55	56:19:33	0,80

Répartition des appels



06

ANNEXE : LISTE EXHAUSTIVE DES INDICATEURS STATISTIQUES CC ET NS

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized 'S' shape composed of three overlapping geometric shapes in red, pink, and purple. The text 'SFR BUSINESS' is written in white, uppercase letters on a red rectangular background that is part of the 'S' shape.

SFR BUSINESS

1 LISTE EXHAUSTIVE DES INDICATEURS DISPONIBLES DANS CALL CONTACT

Statistiques consolidées

(vue histogramme ou chiffres, avec téléchargement des données)

Numéro composé/ service	Nb appels reçus
	Durée moyenne d'un appel
	Nb appels SVI
	Durée moyenne SVI
	Nb appels abandonnés SVI
	Nb appels dissuadés SVI
	Nb appels abandonnés attente
	Nb appels décrochés
	Temps d'attente moyen
	Temps communication
Agent	Nb appels présentés
	Nb appels décrochés
	Nb appels non répondus
	Nb appels en occupation
	Temps passé dans l'état disponible
	Temps passé dans l'état pause
	Temps passé dans l'état sonnerie
	Temps passé dans l'état entrant
	Temps passé en post-appel
	Temps passé en échec
File d'attente	Nb appels entrés
	Nb appels répondus
	Nb appels abandonnés
	Nb appels sortis de file en échec
	Temps moyen d'attente
	Temps moyen de communication
	Nb de consultations
	Nb de transferts
Destination (numéro ou file)	Nb appels présentés
	Nb appels décrochés
	Nb appels non répondus
	Nb appels en occupation
	Nb appels abandonnés
	Nb appels autres cas d'échec

2 LISTE EXHAUSTIVE DES INDICATEURS DISPONIBLES DANS CALL CONTACT

Statistiques temps réel

vue Agent	Nb d agents connectés
	Nb d'agents dans l'état disponible
	Nb d'agents dans l'état pause
	Nb d'agents dans l'état entrant
	Nb d'agents dans l'état échec
	Nb d'agents dans l'état post-appel
	Nb d'agents dans l'état sortant
	Liste des agents connectés avec état
	Cumul temps de connexion
	Cumul temps disponible
	Cumul temps en pause
	Cumul temps en communication
	Cumul temps en échec
	Cumul en post-appel
Vue Appel	Filtre par numéro
	Nb d'appels en cours
	Nb d'appels en file d'attente
	Nb d'appels en communication
	Nb d'appels en cours SVI
	Temps maximum sur SVI
	Temps maximum en file d'attente
	Temps maximum en communication
	Nb d'appels abandonnés sur SVI
	Nb d'appels abandonnés en file d'attente
	Nb d'appels dissuadés sur SVI
	Nb d'appels dissuadés en file d'attente
	Cumul appels reçus
	Cumul appels répondus
	Cumul appels abandonnés
	Cumul appels dissuadés
	Durée moyenne des appels
	Durée moyenne en communication
	Durée moyenne en attente
	Durée moyenne avant dissuasion
	Durée moyenne avant abandon
	File d'attente
Nb d'appels en cours	
Nb d'appels en file d'attente	
Nb d'appels en communication	
Temps maximum d'attente	
Temps maximum de communication	
Nb d'appels abandonnés	
Nb d'appels dissuadés	
Nb d'appels en communication	

3 LISTE EXHAUSTIVE DES INDICATEURS DISPONIBLES DANS NS

Rapport Standard NS

Indicateur	Paramètres
Appels entrants	Nbre Appels Totaux
	Nbre Appels Efficaces
	Nbre moyen appels / jour
	Nbre moyen appels efficaces / jour
	Durée cumulée
Origine des appels	Nbre d'appels par département métropole
	Nbre d'appels d'origine mobile
	Nbre d'appels d'origine International e/ DOM
	Durée cumulée par département métropole
	Durée cumulée origine mobile
Destination des appels	Nbre d'appels selon vos numéros de traduction
	Nbre d'appels vers les numéros de la PF (appels dissuadés / annonce vocale)
	Durée cumulée par N° de traduction
	Durée cumulée par N° PF

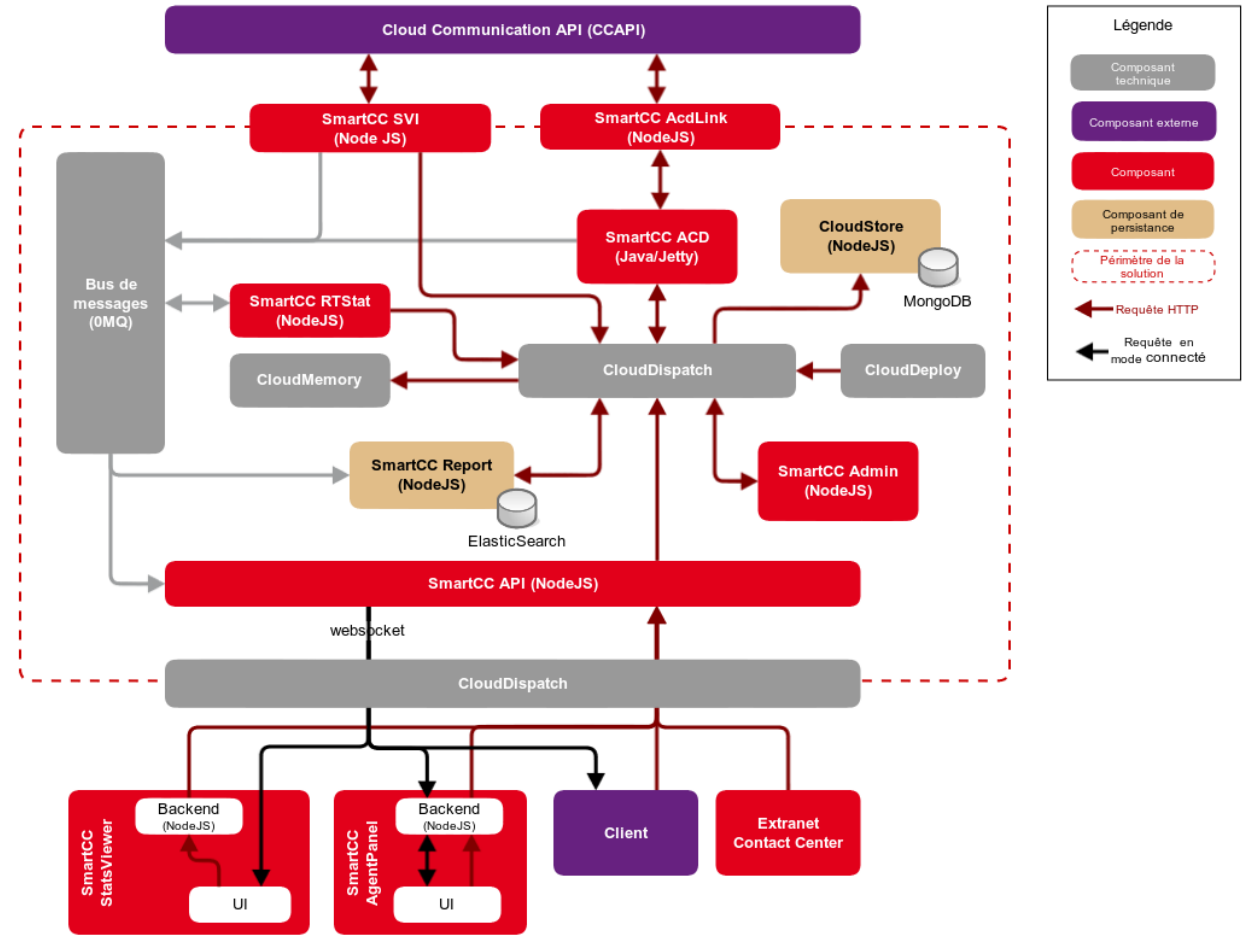
Rapport Expert NS

Indicateur	Paramètres
Horaires	Trafic/heure, selon origine/destination
Durée appel	Répartition des appels selon leur durée
Abandon appelant	abandon avant décroché pour tous les N° abandon avant décroché pour les N° sans MGIT
MGIT	Abandon pendant le MGIT abandon après le MGIT et avant le décroché zapping # MGIT
Efficacité appelé	Rejet sur occupation rejet sur limiteur atteint rejet sur non réponse efficace Temps moyen avant décroché
Appel présenté	appelant différent appelant ayant appelé > 1 fois > 2 fois > 3 fois appelant ayant appelé > 5 fois > 10 fois
Filtré service SFR	Code d'accès Filtrage liste Interdiction DOM / Cabine/ international / mobile

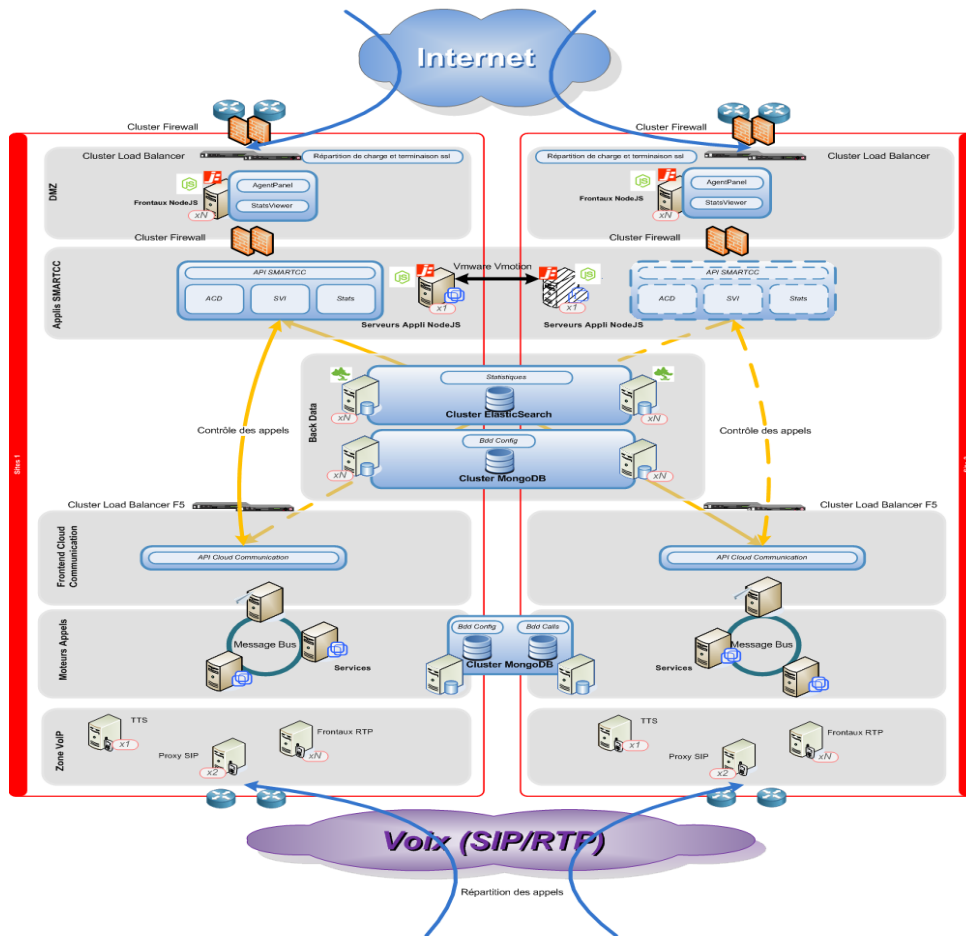
MERCI



1 CALL CONTACT ARCHITECTURE LOGIQUE



2 CALL CONTACT ARCHITECTURE TECHNIQUE



PLATEFORME OPERATEUR HAUTE DISPONIBILITÉ

- MODE ACTIF ACTIF SUR 2 SITES
- REDONDANCE DES COMPOSANTS SUR CHAQUE SITE

SCALABILITÉ HORIZONTALE