

# Rapport sur la maquette FreeMind

## 1. Objectif de la maquette

La maquette FreeMind a été conçue afin de simuler le fonctionnement de notre solution d'automatisation du service après-vente.

Elle permet de visualiser deux aspects complémentaires :

- L'interface interne utilisée par les agents et les responsables SAV.
- L'expérience client est intégrée directement sur le site Free.

Cette démonstration vise à rendre concret notre pitch stratégique en montrant à la fois la simplicité d'usage et l'impact opérationnel.

## 2. Interfaces présentées

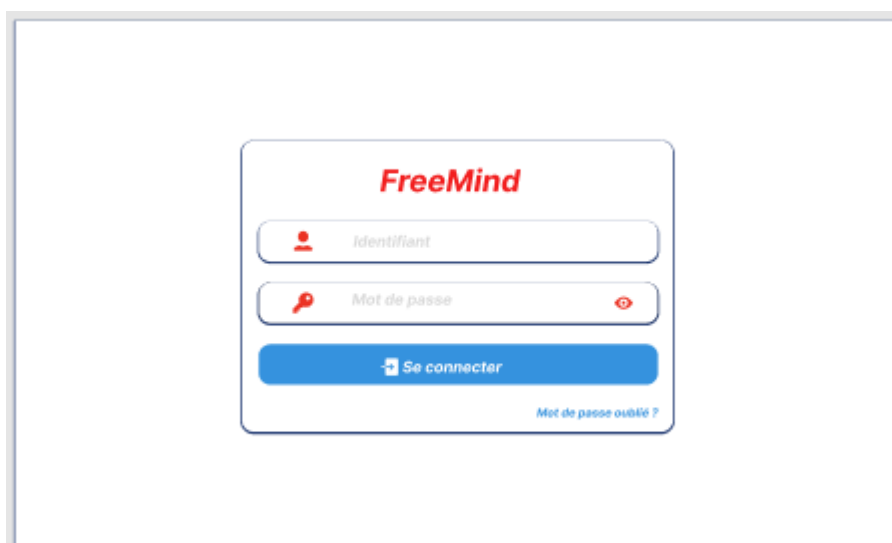
### A. Dashboard côté agents et responsables SAVB. Côté client (intégration web)

La première série d'écrans illustre l'espace interne destiné aux équipes Free :

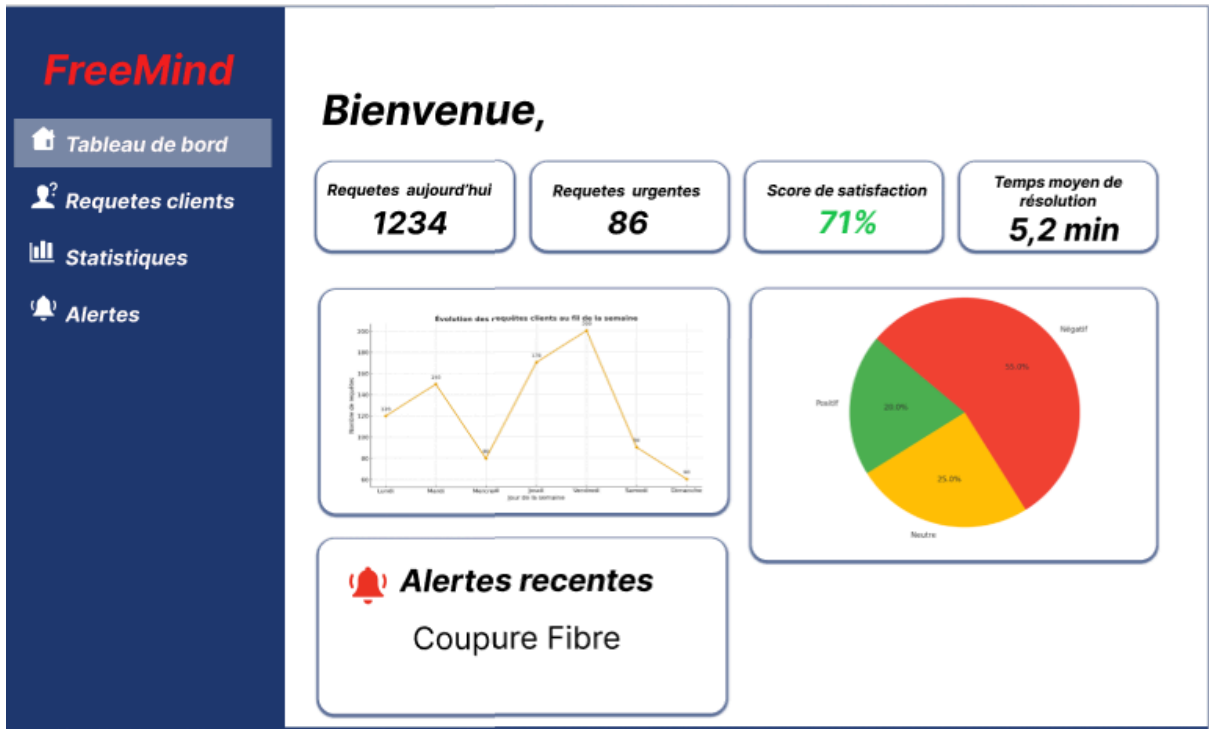
**L'accès à la plateforme FreeMind** se fait d'abord via un écran de connexion sécurisé :

- Identifiant + mot de passe (avec affichage/masquage du champ).
- Option « mot de passe oublié » avec récupération sécurisée.
- Possibilité d'authentification renforcée (2FA).

Ce processus assure la sécurité des accès et permet de différencier les rôles (agent, responsable, administrateur).



**Accueil / Tableau de bord** : vue globale sur les requêtes du jour, le taux de satisfaction et le temps moyen de résolution.



**Requêtes clients** : liste détaillée des demandes, avec priorisation automatique et statut en temps réel.

FreeMind

Tableau de bord

Requetes clients

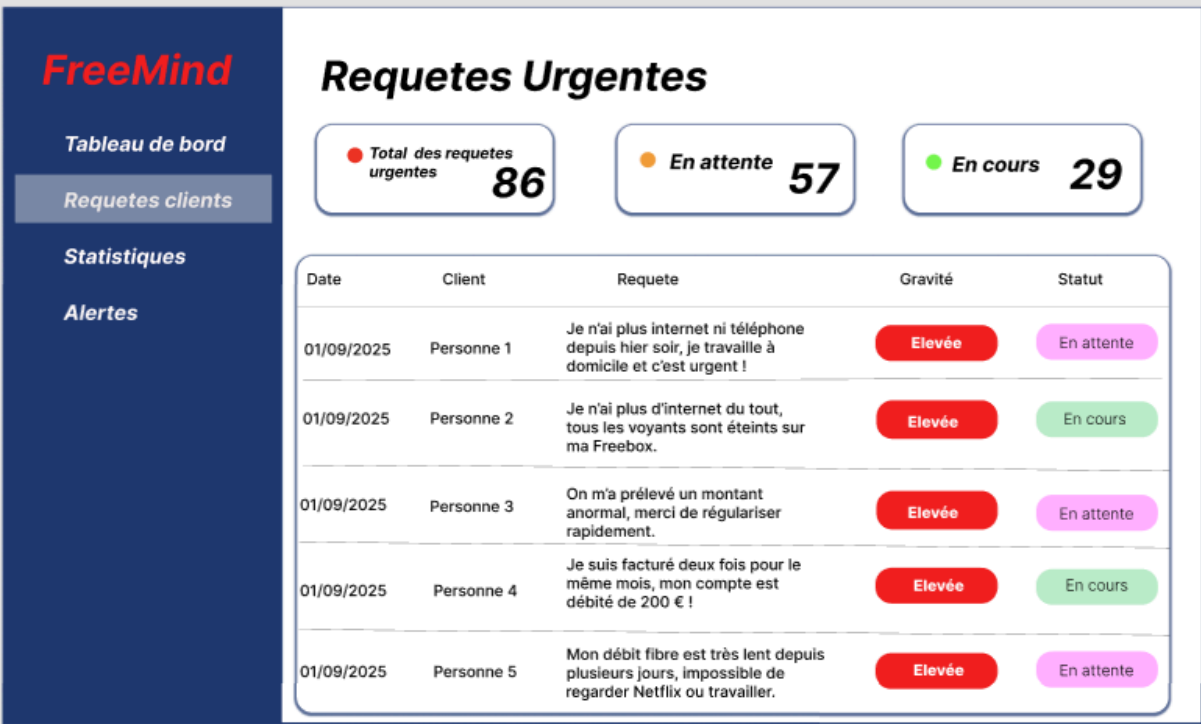
Statistiques

Alertes

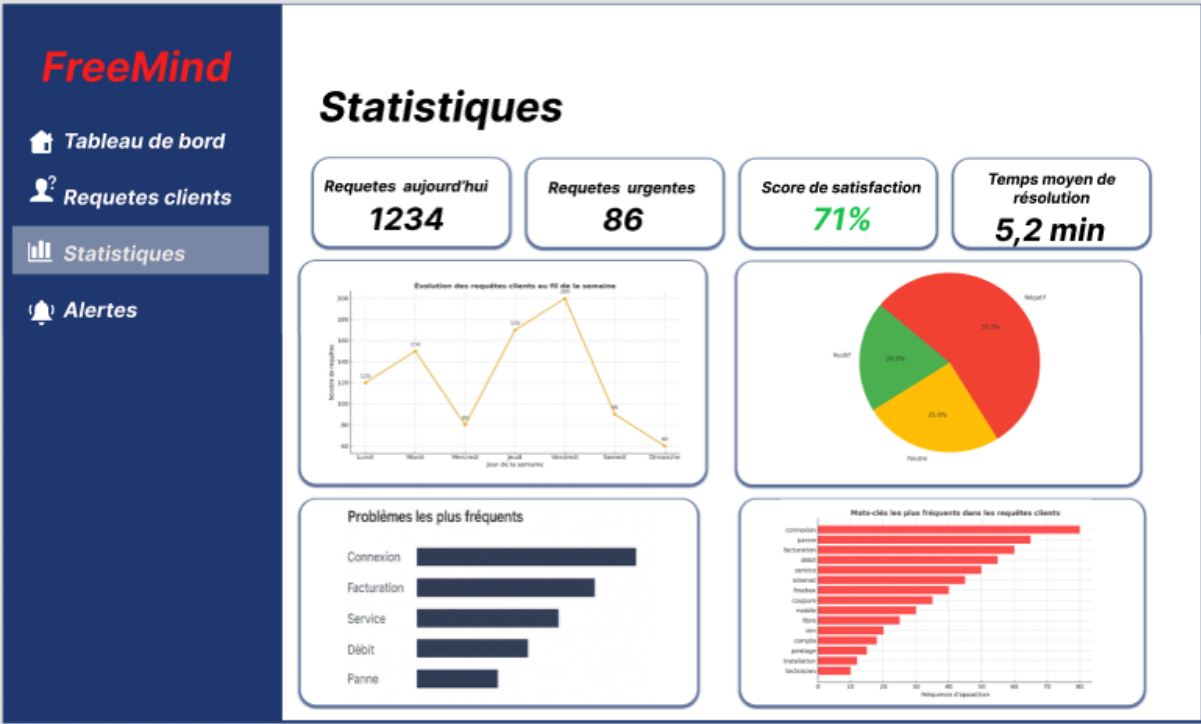
Requetes Clients

Date	Client	Requete	Gravité	Statut
01/09/2025	Personne 1	Je n'ai plus internet ni téléphone depuis hier soir, je travaille à domicile et c'est urgent !	Elevée	En attente
01/09/2025	Personne 2	Je veux comprendre pourquoi ma facture a augmenté de 5 € ce mois-ci.	Moyenne	En cours
01/09/2025	Personne 3	Puis-je conserver mon numéro si je change d'offre ?	Faible	Résolu
01/09/2025	Personne 4	Je suis facturé deux fois pour le même mois, mon compte est débité de 200 € !	Elevée	En cours
01/09/2025	Personne 5	Mon débit fibre est très lent depuis plusieurs jours, impossible de regarder Netflix ou travailler.	Elevée	Résolu

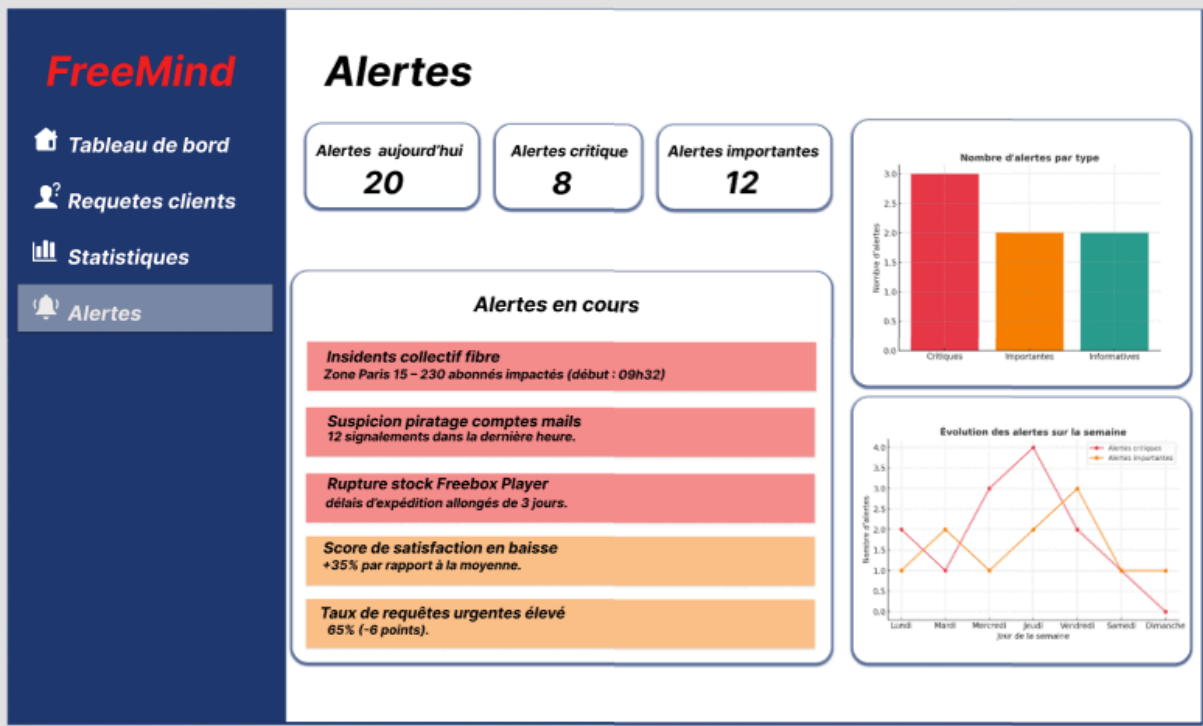
**Requêtes urgentes** : mise en avant immédiate des incidents critiques.



**Statistiques** : graphiques de suivi (évolution des tickets, problèmes les plus fréquents, satisfaction).



**Alertes** : incidents collectifs ou anomalies techniques détectés automatiquement.



## B. Côté client (intégration web)

La deuxième série d'écrans illustre l'expérience utilisateur côté client :



Exemple d'un vrai chat



## 4. Conclusion

La maquette FreeMind illustre comment notre solution transforme le service après-vente :

- Un outil centralisé pour les agents, avec alertes et reporting.
- Un assistant virtuel intelligent pour les clients, intégré directement dans le parcours Free.