

# 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

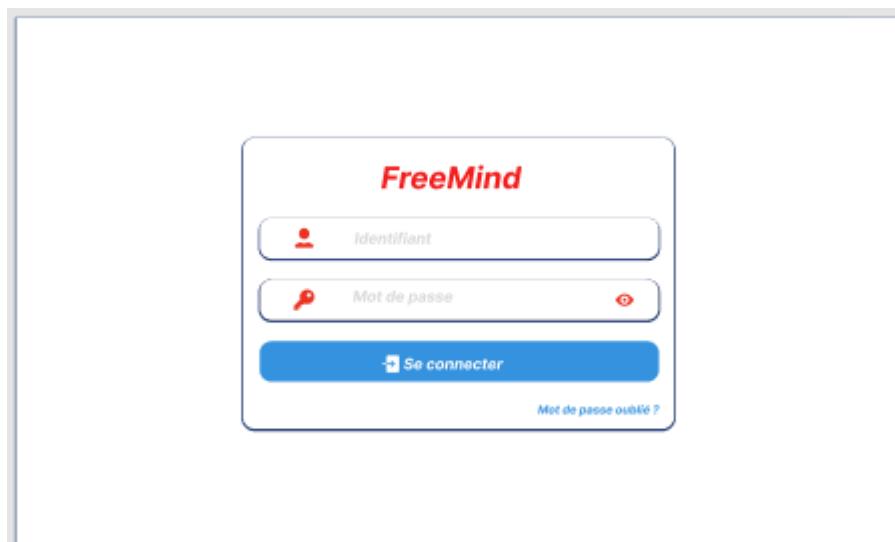
### A. Dashboard côté agents et responsables SAVB. Côté client (intégration web)

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

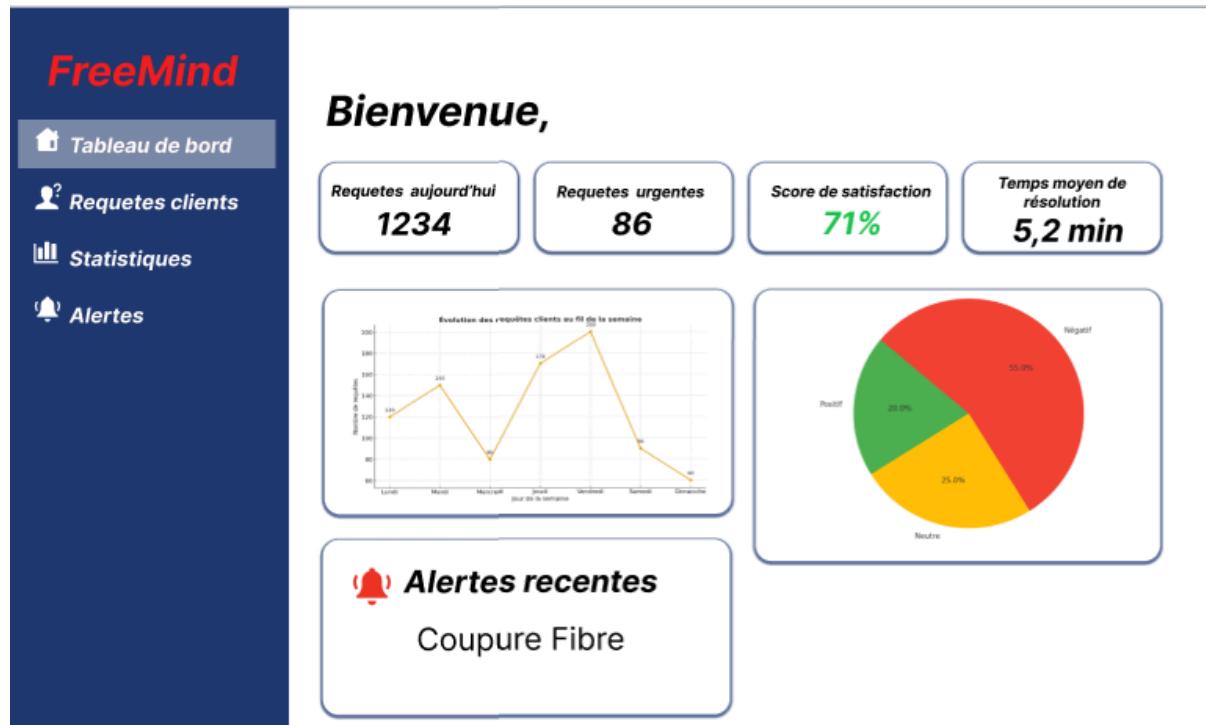
L'accès à la plateforme FreeMind se fait d'abord via un écran de connexion sécurisé :

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

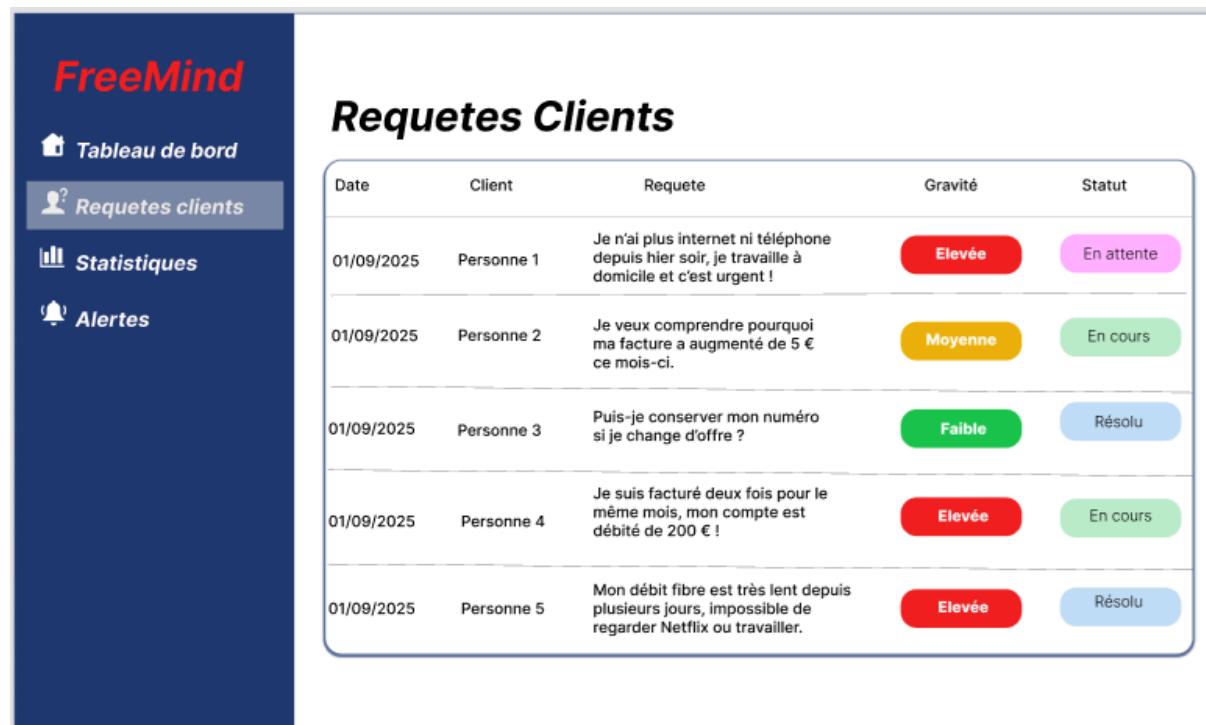
Ce processus assure la sécurité des accès et permet de différencier les rôles (agent, responsable, administrateur).



**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.



La liste des requêtes clients est la suivante :

Date	Client	Requête	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.

# FreeMind

**Tableau de bord**

**Requêtes clients**

**Statistiques**

**Alertes**

## Requêtes Urgentes

<span style="color: red;">●</span> Total des requêtes urgentes <b>86</b>	<span style="color: orange;">●</span> En attente <b>57</b>	<span style="color: green;">●</span> En cours <b>29</b>
--	--	---

Date	Client	Requête	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 n'ai plus d'internet du tout, tous les voyants sont éteints sur ma Freebox.	Elevée	En cours
01/09/2025	Personne 3	On m'a prélevé un montant anormal, merci de régulariser rapidement.	Elevée	En attente
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	En attente

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

# FreeMind

● Tableau de bord

● Requêtes clients

● Statistiques

● Alertes

## Statistiques

Requêtes aujourd'hui <b>1234</b>	Requêtes urgentes <b>86</b>	Score de satisfaction <b>71%</b>	Temps moyen de résolution <b>5,2 min</b>
----------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--

Évolution des requêtes clients au fil de la semaine

Nombre de requêtes

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche

Répartition

- Problème (55,0%)
- Facturation (20,0%)
- Connexion (25,0%)

Problèmes les plus fréquents

Connexion	██████████
Facturation	██████████
Service	██████████
Débit	██████████
Panne	██████████

Mots-clés les plus fréquents dans les requêtes clients

connexion	85
panne	75
facturation	65
debit	60
service	55
erreur	50
freebox	45
couplage	40
modem	35
routeur	30
compte	25
internet	20
transfert	15
technique	10

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

## FreeMind

- Tableau de bord
- Requêtes clients
- Statistiques
- Alertes

## Alertes

Alertes aujourd'hui **20**

Alertes critique **8**

Alertes importantes **12**

### Alertes en cours

- Incidents collectif fibre  
Zone Paris 15 - 230 abonnés impactés (début : 09h32)
- Suspicion piratage comptes mails  
12 signalements dans la dernière heure.
- Rupture stock Freebox Player  
délais d'expédition allongés de 3 jours.
- Score de satisfaction en baisse  
+35% par rapport à la moyenne.
- Taux de requêtes urgentes élevé  
65% (-6 points).

Nombre d'alertes par type

Type	Nombre d'alertes
Critiques	3.0
Importantes	2.0
Informatives	2.0

Evolution des alertes sur la semaine

Jour de la semaine	Alertes critiques	Alertes importantes
Lundi	1.5	1.0
Mardi	1.0	1.5
Mercredi	3.0	1.0
Jeudi	4.0	1.5
Vendredi	2.0	3.0
Samedi	1.0	0.5
Dimanche	0.5	1.0

**Gestion des agents** (côté manager) : suivi de la charge de travail, disponibilité et performance des collaborateurs.

## FreeMind

- Tableau de bord
- Requêtes clients
- Statistiques
- Alertes
- Gestion des agents

## Gestion des agents

Total des agents **38**

Agents disponibles **20**

Agents Absents **10**

Agents en pause **8**

### Gestion des agents

Nom de l'agent	Statut	Tickets assignés	Tickets résolus
Sophie MARTIN	Disponible	<b>42</b>	<b>24</b>
Alex DUPENT	En pause	<b>42</b>	<b>23</b>
Camille LAURENT	Absent	-	-

### Meilleurs agents du jour

Sophie MARTIN	★★★
Alex DUPENT	★★

## 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.