

Webex

Proposition Technique et Commerciale

Armand Thierry



Business





Business

C'est avec grand plaisir que, de la part d'Orange Business, je vous soumets notre proposition d'accompagnement basée sur notre solution cloud **Workplace Together Webex**

En tant que partenaire Gold de Cisco depuis plus de 25 ans, Orange est à l'avant-garde des dernières technologies disponibles dans le domaine des centres de contacts sur le Cloud. Orange dispose d'une expertise interne pour implémenter et maintenir ces technologies pour nos clients à l'échelle nationale et internationale.

La solution que nous proposons comprend un accompagnement et une intégration « de bout-en-bout » embarquant :

- **le centre de contacts en mode SaaS, avec l'intégration de la solution Cisco Webex Contact Center;**
- **et les services complets de voix sur IP : la collecte et la portabilité de vos numéros actuels avec Business Talk IP afin d'acheminer vos appels entrants et sortants.**



« Je voudrais profiter de cette opportunité pour m'engager personnellement à faire tout ce qui est possible pour assurer la démonstration que nous sommes le partenaire idéal pour les services que vous recherchez, et que nous délivrerons même au-delà de nos engagements. »

Zohra AMARA

06 07 85 43 68

Business Manager
Contact Center
eXperience

zohra.amara@orange.com

Clauses de confidentialité

Business

- La présente proposition est valable jusqu'au 11 janvier 2025. Nous ne pouvons garantir les mêmes prix après cette date.
- toute information contenue dans le présent document est strictement confidentielle et fournie dans le seul but de répondre à la requête de Armand Thierry et ne pourra être utilisée dans un autre but;
- Armand Thierry ne pourra publier ni divulguer tout ou partie de cette information à quelque tierce partie que ce soit sans l'accord préalable et écrit de Orange Business Services;
- les éléments fournis par Orange Business dans le cadre de cette réponse, pourront être complétés par la suite par Orange Business et feront l'objet le cas échéant, d'une négociation afin d'aboutir à la conclusion d'un contrat par les deux parties;
- dans le cas où Armand Thierry ne retiendrait qu'une partie de la présente proposition, il est entendu qu'Orange Business se réserve le droit de revoir les conditions et modalités de la présente proposition.
- Les conditions d'utilisations des services Webex Calling & Contact Center sont régis par les GLU Cisco et les conditions générales Orange SA.



SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

5

Vie de solution

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

6

Pourquoi Orange
Business

3

Webex pour votre
centre de contact

7

Pricing et Budget

4

Mise en place de la
solution

Optimisez votre relation client
avec la solution **Cisco Webex**



SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget

Vos enjeux et besoins





Besoins

Armand Thierry

Périmètre

- 7 positions agents de centre de contacts
- 2 positions superviseurs
- BTIP / X Canaux
- X SDA pour le centre de contact

SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget



Présentation de l'offre Orange & Cisco

Business

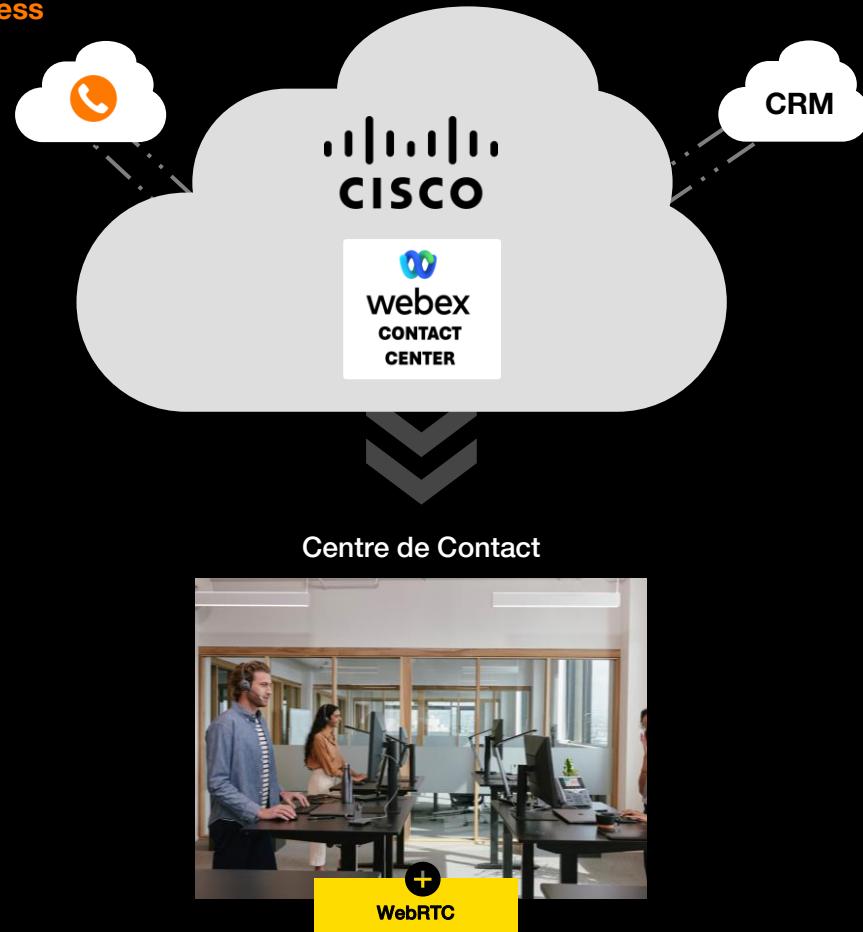


Solution Proposée par Orange

#

2

Réseaux Voix
Orange Business



Orange Business vous propose de combiner toute la puissance de la plateforme Webex Contact Center en WebRTC de CISCO à la fiabilité du réseau et des services d'accompagnement d'Orange.



Webex Contact Center : une plateforme cloud omnicanale, ergonomique et évolutive, garantissant des performances exceptionnelles pour vos agents.



Connexion via navigateur web : plus besoin de softphone, toutes les communications se font directement à partir du navigateur web.



Réduction des coûts : réduisez vos coûts liés à l'achat, à la configuration et à la maintenance, aux logiciels de softphonie grâce au WebRTC.

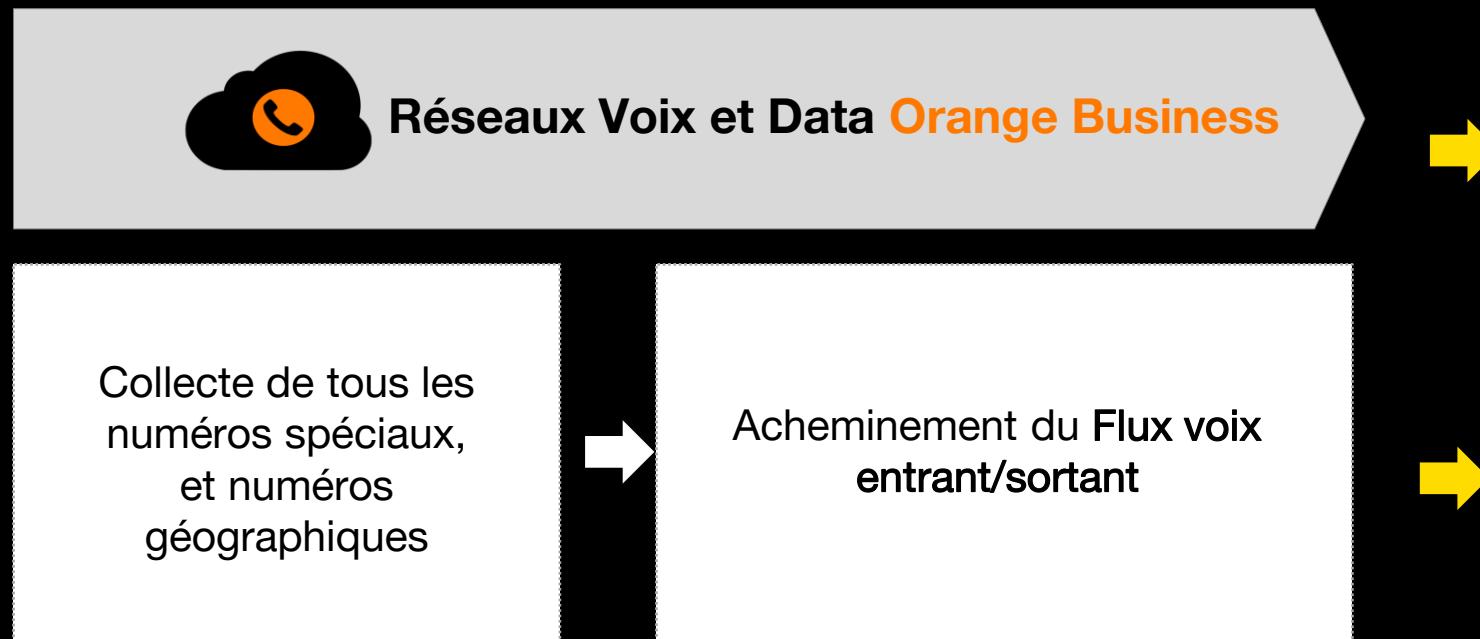


Télétravail facilité : vos agents peuvent répondre aux appels directement à partir de leur navigateur web, leur permettant de travailler depuis n'importe quel endroit disposant d'une connexion Internet.



Orange collecte et achemine tous vos appels vers votre plateforme WEBEX **au travers des Réseaux Voix Orange**
Prérequis à l'utilisation de la solution Webex

Orange initialise votre socle WEBEX et configure votre plateforme



SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget



Webex pour le Centre de Contact

Business



★ Future Proof

Webex CC intègre de nouvelles fonctionnalités et améliorations tous les mois. Votre système restera à jour et moderne.

★ Omnicanalité

Bandeau agent réunissant via une même interface voix, mail, chat, SMS et réseaux sociaux.

★ Intégration CRM

Utilisation des données déjà présentes sur le CRM pour router vos appels et aider l'agent à répondre



★ Autonomie

Vous pouvez changer les musiques, le SVI, les groupes d'agents, les horaires d'ouvertures, le transfert vers un prestataire externe et bien plus...

★ Statistiques

Gérer avec précision les activités du centre de contact grâce à la création de rapports

★ Interface Unique

Configurer tous vos services de centre contact, de téléphonie, de messagerie instantanée... Dans une seule interface facile et intuitive

Webex Contact Center : une plateforme cloud omnicanale, ergonomique et évolutive, garantissant des performances exceptionnelles pour vos agents.



Une solution ergonomique et simple d'utilisation

3

The screenshot shows a contact center interface with the following elements:

- Left Sidebar:** Shows a list of recent interactions:
 - +33784127831 (File Urgence)
 - Paul RODRIGUEZ (File Chat)
 - Inès TADJER (File Email 1)
- Top Bar:** Displays system status: 1 Appels actifs, 0 Appels en attente, 00:00 Appel le plus long en attente, 2 Appels abandonnés, 14 Appels offerts, 9 Appels acceptés.
- Call Detail:** A call with +33784127831 is active, labeled "Urgence".
 - Buttons: Mettre en attente, Consulter, Transférer, Suspendre l'enreg..., Fin.
 - Details: Nom: Tadjer, Motif: Urgence, File d'attente: File Urgence.
- Client Details:** Inès TADJER, File Urgence.
 - Details: Prenom: Inès, Nouveau contact: Bernadette Chamoix, Client Identifié: Oui, Dernier Agent: Bernadette Chamoix.
 - Buttons: Revenir, Enregistrer.
- Bottom Navigation:** Customer Journey, Historique de contacts, Infos, FAQ, Outils.
- Contact History:** A list of interactions from November 16, 2023, including calls, emails, and messages.

Personnel de Front-Office

Fonctionnalités :

- 1 Recevez vos appels, emails, chats et sms sur une même interface
- 2 Toutes les informations du client en un clin d'œil



LAN

Câblage informatique Cat 5E minimum

Switch L2 POE et compatible 802.1p/q

Les ports du switch où seront raccordés les équipements (IPPhone ou boîtier ATA) doivent:

- Être dans un VLAN dans lequel un service DHCP est actif
- Le plan d'adressage IP correspondant doit être routé sur Internet

Firewall/proxy

Un test de connectivité via l'outil CSCAN (<https://cscan.webex.com/>) doit être réalisé pour confirmer l'ouverture des ports nécessaires au fonctionnement de la solution

En cas de problème, voici la liste des ports à ouvrir (<https://help.webex.com/en-us/article/b2exve/Port-Reference-Information-for-Cisco-Webex-Calling>)

Internet

Webex Calling : Bande passante internet suffisante (prévoir 100kbps par appel téléphonique)

Webex Contact Center - Prévoir en plus : minimum 100kbits/ et 500 kbits recommandés par session agent ou superviseur

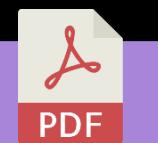
PC et smartphones

PC, Smartphone Android et iPhone avec OS compatible (<https://help.webex.com/fr-fr/article/fz1e4b/ExArmand Thierrynces-du-système-requises-pour-les-services-Webex>)

Gestion de flotte par un système Mobile Device Management pour garantir la mise à jour OS et App régulière



Voir l'annexe Prérequis, Sécurité et QoS de la solution Webex
Pour plus de détails.



SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget

Mise en place de la solution





1

2

3

4

5

6

Initialisation
socle Webex

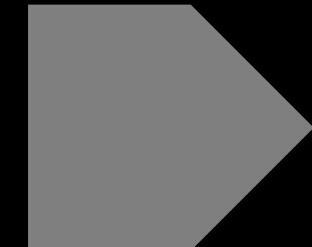
Demande de
portabilité des
numéros

Installation
BTIP

Configuration de
la plateforme
Webex

Formation des
équipes
clients

Migration finale des
numéros



Création de la
plateforme
CISCO Webex
dédiée au client

Demande de
portabilité vers
des numéros
BTIP

Création des
canaux Voix
+ Mise à
disposition de
numéros de
test

- Définition des fonctionnalités désirées
- Configuration
- Test et validation

Formations des
équipes pour
les admins,
superviseurs et
agents finaux

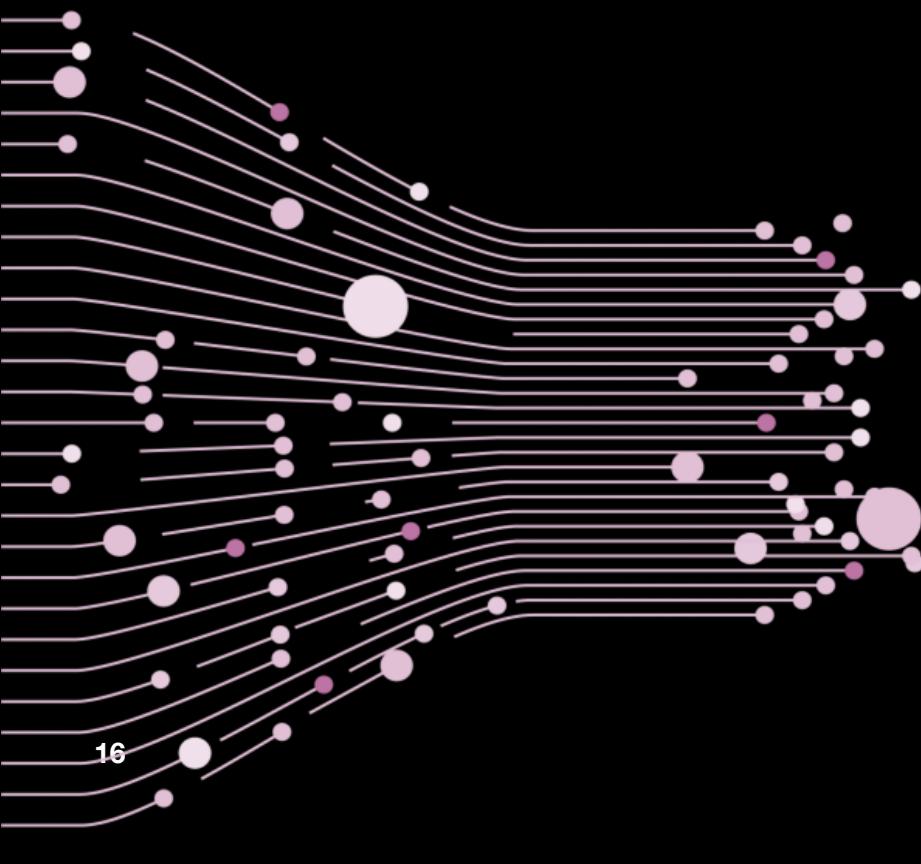
- Définition de la date de migration (en HNO)
- Migration numéro par numéro
- Co-Testing
- Retour arrière si NOK

Migration &
go live

Surveillance du
bon
fonctionnement



Une migration réussie : Un déploiement technique fluide couplé à un plan d'adoption engageant vos collaborateurs dans cette transformation



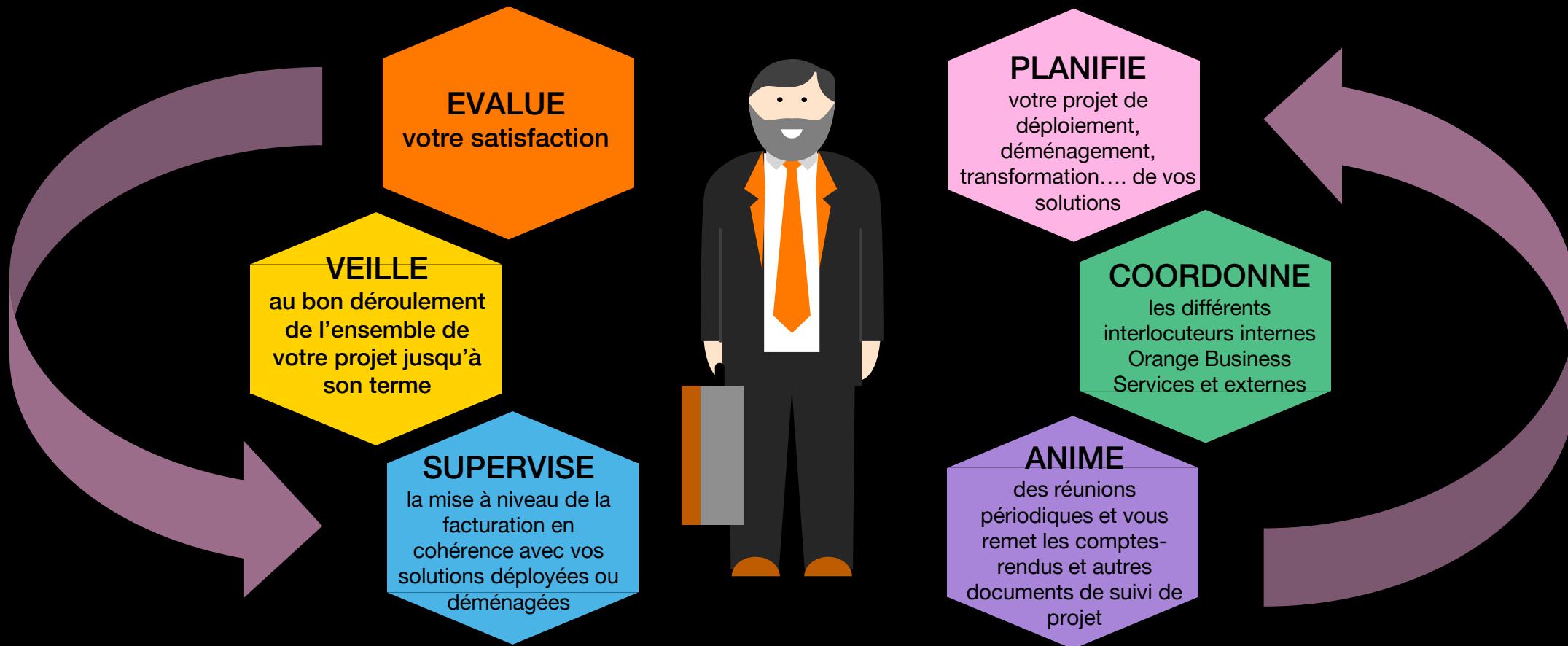
S'assurer de l'adoption de ces nouvelles solutions par vos métiers du service client, au fur et à mesure de la migration progressive des utilisateurs.





MA MISSION

« Véritable chef d'orchestre, je suis un expert en télécoms et réseaux, spécialisé en Centres de Contact, expérimenté et formé à la gestion de projet. J'interviens dans toutes les phases de la gestion du projet et je coordonne à votre place tous les acteurs impliqués dans votre projet. »





Plusieurs sessions de formation, chacune ayant pour but de vous accompagner pour une prise en main rapide et optimale solution grâce à nos experts certifiés Cisco tous forts d'une expérience de plusieurs années sur la solution

1 sessions :
formations **Agent**

Pour vous former au bandeau agent et découvrir les différentes fonctionnalités de ce dernier comme son **interface intuitive**, la **prise d'appels** et ses fonctionnalités associés ainsi que la **richesse des différents canaux** du centre de contact

10 personnes par session

Une formation **Superviseur & Admin**

Pour vous former aux fonctionnalités propres à la supervision comme le **call monitoring**, l'**accès aux enregistrements**, ou encore le **Management Portal** permettant de configurer la solution

10 personnes

Une formation **Webex Analyzer**

Pour vous former aux outils permettant de suivre en temps réel les activités de votre centre de contact et éditer différents rapports du **simple au plus complexe**

5 personnes

SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

5

Vie de solution

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

6

Pourquoi Orange
Business

3

Webex pour votre
centre de contact

7

Pricing et Budget

4

Mise en place de la
solution



Vie de solution

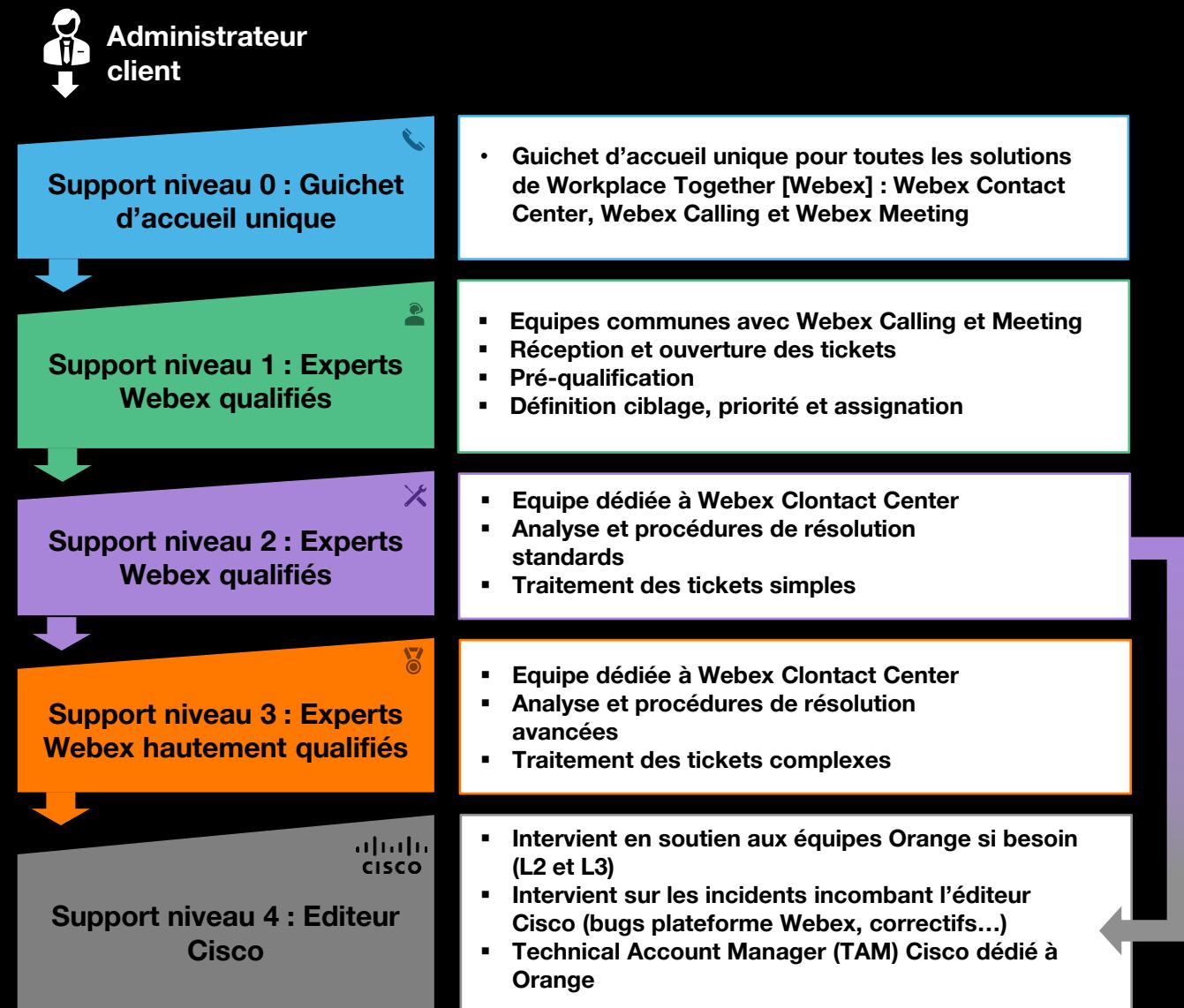
Business



Niveau de support Advanced



- ✓ Réception des tickets par Orange (Niveau 1)
- ✓ Expertise Niveau 2 & 3 pour les incidents de sévérité P1 et P2
- ✓ Transmission à l'équipe de support Cisco au besoin (Niveau 4)
- ✓ Paiement à l'incident pour les incidents de sévérité P3 ou P4
- ✓ Disponible en français et en anglais
- ✓ Disponible en Business Hour





Un groupe de CSxM inclus dans votre offre vous accompagnant dans l'utilisation de votre solution Webex



Activités du CSxM Standard

- ✓ Réunion de bienvenue, initialisation des activités en vie de solution
- ✓ Revue des formations et de l'implémentation CC
- ✓ Bilan trimestriel des consommations et usages
- ✓ Présentation trimestrielle de la roadmap Orange & Cisco
- ✓ Information proactive sur les évolutions des interfaces utilisateurs (mailing)
- ✓ Présentation des mises à jour de la solution
- ✓ Bonnes pratiques et recommandations sur l'utilisation, les fonctionnalités et les processus Webex
- ✓ Assistance au besoin à résolution des incidents P1/P2
- ✓ Point de contact unique sur les questions relatives à Webex
- ✓ Suivi du renouvellement

Inclus dans votre offre



un **Numéro Unique**, un portail web unique
pour gérer tous vos incidents sur les services Business Talk, Webex Calling et Webex CC

Un guichet accessible 24/7

Expertises reconnues et certifiée

Engagement de disponibilité
99,99%
sur BTIP, Webex Calling &
Contact Center



Appelez votre Service Client Orange
peu importe la problématique ou la
demande concernée

- ✓ 94% des appels sont répondus en moins de 2 minutes
- ✓ 86% des appels en moins de 30 secondes

SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget



Pourquoi Orange Business

Business



Pourquoi Orange et CISCO ?

Leader de la collaboration reconnu



Avec une présence mondiale inégalée



GARTNER
Leader mondial



Le plus grand réseau voix / data du monde



Leader « Digital workspace of the future »



Asia Pacific Telco Cloud Contact Center Services Company of the Year



Leader Global
Collaboration & communication services

Interconnectivité voix de qualité Opérateur & couverture internationale



- Disponibilité voix 99,99%
- Jusqu'à 140 pays et opérateur local dans 52 pays
- Numéros spéciaux pour vos centres d'appels ou vos réunions dans 140 pays
- Parcours digital pour gérer vos sites et numéros

+ 400

Experts certifiés sur les technologies Cisco



Le meilleur choix pour le travail hybride

- Fourniture d'équipements adaptés au travail hybride et au flex office (Webex Devices)
- Connectivité everywhere de qualité et sécurisée, quel que soit le lieu de travail
- Prise en compte de vos besoins de mobilité
- Développement des usages grâce à l'accompagnement Orange



Data centers certifiés,
sécurisés et redondés
À Singapour, Atlanta & Francfort





Orange & Cisco

25 ans de d'expérience et de partenariat dans le contact center

Business

Workplace Together [Webex] Contact Center

+ 500 agents Webex Contact Center

Des experts techniques et commerciaux certifiés sur la solution Webex Contact Center

Une offre unique et unifiée mêlant contact center et collaboration

Une expertise forte de plus de 25 ans de partenariats

Des experts Orange certifiés sur les autres technologies Cisco

30K agents on-premise (UCCE, UCCX...)

2000 agents en cloud privés (HCS...)

Une migration en cours du client Orange 3900 et 39001 vers une solution Webex

Cisco ATP Certification
(Authorized Technology Provider)

Partner



Nos références clients :

Un service Orange « à la carte »

Une construction de la solution correspondant à votre projet de migration

Différents modèles de support adaptés à vos besoins et à vos coûts

Une gestion de projet agile

Un Customer Success Manager attitré pour un accompagnement personnalisé en vie de solution



Orange et Cisco garants de la qualité de service, de la supervision, du support, du respect des politiques et des normes européennes en vigueur.



Garantie de temps de disponibilité à 99.99%

Voir l'annexe Prérequis,
Sécurité et QoS de la
solution Webex
Pour plus de détails.



Certifications de conformité

=

- Conforme RGPD (Europe)
- SOC 2 Type II
- PCI-DSS v3.2
- 27001 (WxCC)
- 27001:2013 (WxCalling)
- Hébergement AWS : HDS

Révision annuelle ou en fonction des changements des normes

Redondance à tous les niveaux

=

- Redondance du peering SBC avec Business Talk
- Hébergé à Francfort et Amsterdam sur AWS

Plan de continuité d'activité

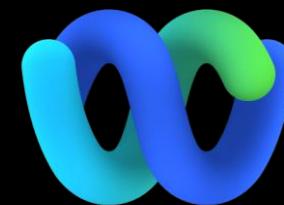
=

- Plan de Continuité d'activité robuste : [lien](#).
- Testés annuellement lors des MAJ
- Sauvegardes et synchronisation quotidiennes



99,99%

Contact Center



99,99%

Calling

99,9%

Messaging

La suite Workplace Together Webex vous propose un niveau de service unifié pour l'ensemble de ses briques Webex Contact Center et Webex Calling

En cas de non-respect individuel pour un des services ci-dessus du taux de disponibilité sur un mois donné, un avoir à concurrence du taux d'indisponibilité constaté sur ce service sera accordé sur l'assiette de la facturation mensuelle des licences de ce service. Le plafond de l'avoir mensuel est 5% du montant mensuel des licences pour ce service. Cet avoir est utilisable exclusivement sous conditions pour le financement dudit service.



SOMMAIRE

1

Vos enjeux et besoins

2

Présentation de l'offre
Orange & Cisco

3

Webex pour votre
centre de contact

4

Mise en place de la
solution

5

Vie de solution

6

Pourquoi Orange
Business

7

Pricing et Budget

Pricing et Budget



Business



TRUNK SIP

Webex CONTACT CENTER

- X canaux SIP
- 7 licences Standard (**voix/mail/chat**)
- 2 licences Premium

Hypothèses retenues :

- ✓ Mise en place de 1 flux voix (stratégie de routage) «simple». Basé sur notre compréhension de votre besoin. Définition des flux voix en annexe. La phase projet de collecte des besoins permettra de confirmer cette hypothèse. Les éventuels besoins complémentaires seront traités sous formes d'avenants.
- ✓ Reporting Standard Contact Center
- ✓ Conception / Co construction (contact center)
- ✓ Formations : 1 sessions contact center agents/ 1 session superviseurs et administrateurs/1 formation analyzer
- ✓ Support OBS Advanced (en Business Hour)
- ✓ **Guichet unique pour Armand Thierry (Webex ; Business Talk IP)**
- ✓ OPTION : Customer Experience Manager Standard
- ✓ Texto to Speech 1 Million de caractères/mois
- ✓ Enregistrement vocal standard (1 mois de rétention pour 100% des enregistrements)

Les préalables indispensables au bon fonctionnement de la solution Webex Contact Center sont énoncés en détail dans l'annexe intitulée "Prérequis, Sécurité et QoS de la solution Webex".'

Armand Thierry prend la responsabilité de surveiller et de mettre en œuvre ces préalables. À la demande du groupe Armand Thierry, Orange Business peut envisager de fournir un accompagnement pour la mise en place de ces préalables, sous réserve de la réception d'un devis personnalisé.

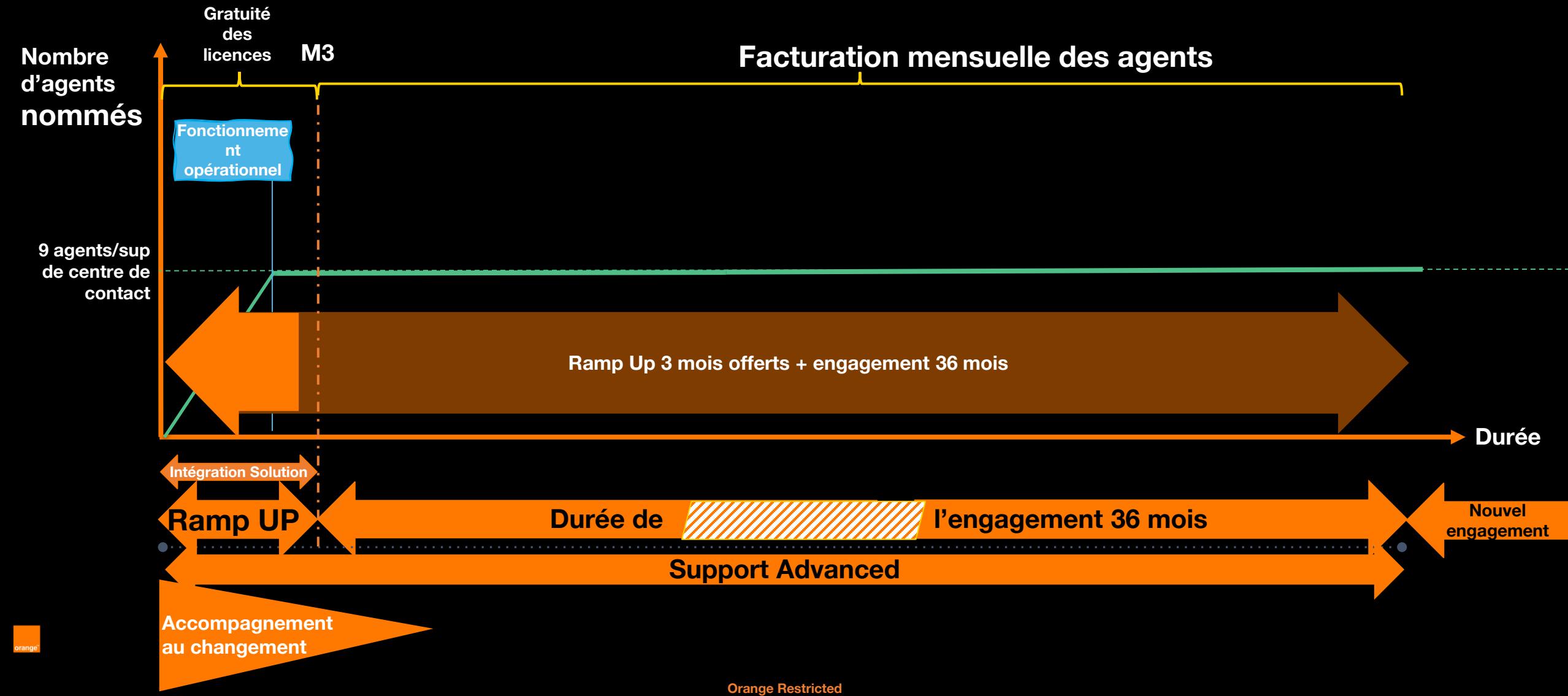


Co-Construction & Implémentation Webex Contact Center		
Quantités	Services Associés	Prix total €H.T.
Forfait	Pilotage de projet CC	4 191,75 €
Forfait	Centre de compétences et d'expertises Orange : Build & Mise en place de la solution Webex CC	9 789,04 €
1	Session(s) Formation Agent (max 10 participants), à distance	
1	Session(s) Présentation Supervisor & Admin (max 8 participants par session), à distance	1 831,77 €
1	Session(s) Présentation Analyzer (max 2 participants), à distance	
Total €H.T. SOCLE		15 812,56 €

Vie de solution (RUN)				
Quantités	Services Associés	Prix unitaire €H.T. / mois	Prix total €H.T. / mois	
7	Licence Named Standard (pour agent) : voix/ mail/chat	62,92 €	440,44 €	
2	Licence Named Premium (pour superviseur ou agent omnicanal) : Voix/Mail/Chat/Réseaux Sociaux	96,23 €	192,46 €	
1	Usage des Services Associés (détail ci-après)	7,06 €	7,06 €	
9	Support Advanced Care Package Orange - 24/7 support	27,78 €	250,00 €	
1	Customer Succes and Experience Management Standard	inclus	inclus	

Total HT /
mois 889,96 €

2 Mois de Ramp-Up gratuit jusqu'à 9 users CC max à partir de la signature





Facturation du Build

- ✓ 30 % à la commande
- ✓ 30 % à la livraison de la collecte
- ✓ 30 % à la mise en production
- ✓ 10 % validation VABF



Hypothèses de chiffrage

- 7 « Licences Webex Contact Center Standard » pour les Agents de centre de Contact
 - Incluant sans surcoût de licences additionnelles les canaux voix, email et chatweb
 - 2 « Licences Webex Contact Center Premium » pour les Superviseurs
 - Incluant l'accès aux outils et interface d'analyse et de supervision + omnicanalité.
- Un support en 24H/7J pour tous les utilisateurs



Facturation Formations

- ✓ 100 % à la commande

Paiement à 30 jours terme à échoire

Prestations effectuées 100% à distance: les interventions sur site de Armand Thierry donneront lieu à facturation de frais et temps de déplacement

Le contrat est prorogeable par périodes de 12 mois à défaut d'un préavis de résiliation dûment reçu 3 mois avant l'échéance.



Facturation abonnements

Contrat de 36 mois : Démarrage 1 mois après la signature du contrat

Périmètre minimum : Les quantités détaillées dans les slides « Synthèse financière ”

Abonnements :

- ✓ Webex Contact Center :
 - ✓ 2 mois de Ramp Up pour les licences
 - ✓ Facturation mensuelle pour tous les abonnements

ANNEXES



Annexe Prérequis,
Sécurité et QoS de la
solution Webex



Annexe Conditions
Générales OBS SA mai
2023 Fr



Annexe Description de la
solution Webex Contact
Center par Orange
Business Services



Annexe Description des
services Webex Calling
by OBS



Annexe Qualité de
Service BTIP





Voice Routing Implementation			
Callflow/Script complexity	Simple	Medium	Complex
Check Opening hours (Greeting message/closing message, emergency closing)	Yes	Yes	Yes
Voice recording	Yes	Yes	Yes
CRM screen pop	Yes	Yes	Yes
Voice callback	Yes	Yes	Yes
CRM integration (Identifying calling number)	Yes	Yes	Yes
Text-to-Speech integration	No	Yes	Yes
Skill based routing	No	Yes	Yes
Queue debordement (cascading)	No	Yes	Yes
Queue Priority	No	Yes	Yes
Estimated waiting time message or Position in Queue	No	Yes	Yes
Callbot intergration	No	No	Yes
Number of DIDs associated with the call	20	50	100
Reporting Variables	5	10	20
Number of queues	4	8	20
Number of IVR menu options (DTMF)	2	4	6
Number of languages	0	2	5
Maximum number of message (including waiting music)	5	10	20
Orange Level of Effort	1,5	2,5	4



Email Routing Implementation			
	Simple	Medium	Complex
Callflow/Script complexity			
Number of email addresses	1	5	10
CRM integration (Identifying email address)	Yes	Yes	Yes
CRM screen pop	Yes	Yes	Yes
Skill based routing	No	Yes	Yes
Queue debordement (cascading)	No	Yes	Yes
Queue Priority	No	Yes	Yes
Automatic acknowledgement	No	Yes	Yes
Number of Quick Replies	2	5	10
Reporting Variables	5	10	20
Number of queues	4	8	20
Orange Level of Effort	1,5	2,5	4



WebChat / SMS / Social Media (WhatsApp & Facebook Messenger) Routing Implementation			
	Simple	Medium	Complex
Callflow/Script complexity			
Number of entry point (website or phone number)	1	5	10
Chat bubble form (if applicable)	Yes	Yes	Yes
CRM integration (Identifying email address + customer phone number)	Yes	Yes	Yes
CRM screen pop	Yes	Yes	Yes
Skill based routing	No	Yes	Yes
Visual IVR (menu level)	0	2	5
Queue debordement (cascading)	No	Yes	Yes
Queue Priority	No	Yes	Yes
Chatbot integration	No	No	Yes
Number of Quick Replies	2	5	10
Reporting Variables	2	5	10
Number of queues	4	8	20
Orange Level of Effort	1,5	2,5	4



Bandea Agent : Des possibilités de personnalisations

#

ANNEXE

The screenshot displays the Bandea Agent software interface on a web browser. The top navigation bar shows tabs for "Location véhicules" and "ServiceNow". The main window features a header with various statistics: "Orange Business 1", "Appels actifs 1", "Appels en attente 0", "Appel le plus long en attente 00:00", "Appels abandonnés 2", "Appels offerts 14", and "Appels acceptés 9". Below this is a toolbar with icons for phone, message, search, and other functions. A sidebar on the left contains icons for home, tasks, and voipay, with "Aucune tâche" listed under tasks. The main workspace shows a grid of icons representing different communication channels like WhatsApp, Webex, and messaging. A large callout box on the right provides details on personalization:

- Personnalisez votre interface en fonction de vos besoins:**
- 1 Intégrer votre logo ainsi que le nom et le slogan de votre entreprise
- 2 Espace dédié à l'intégration d'un widget entièrement personnalisable (non chiffré dans la proposition commerciale)
- 3 Cet emplacement offre la flexibilité d'ajouter divers outils utiles pour les agents, tels que votre CRM, site web, solution de paiement, et bien d'autres
- 4 Possibilité de modifier l'image de fond pour améliorer le design de votre interface (Non chiffré dans la proposition commerciale)



Bandea Agent : Fonctionnalités du traitement d'un appel

#

ANNEXE

The screenshot displays the Bandea Agent software interface, specifically the 'Call Processing' section. The main window shows a list of active calls and a detailed view of a current call with contact information. A sidebar provides navigation and tools. A large callout box on the right details the five key features of the call processing functionality.

1. ServiceNow tab

2. Call control buttons (Put on Hold, Consult, Transfer, Hold Recording, End)

3. Client information card (Name, Motif, File d'attente, Notes, Adresse)

4. Customizable tools (Customer Journey, Contact History, Info, FAQ, Tools)

5. Contact history list (Recent interactions with clients)

Fonctionnalités de traitement d'un appel:

1 Remontée de fiche issue de votre CRM

2 Fonctionnalités de traitement d'appel (Transfert/Consultation...)

3 Informations principales sur le client (personnalisables et modifiables)

4 Outils personnalisables (ex: CRM, FAQ, Outils d'envoi de SMS...)

5 Historique du contact



Une solution de téléphonie ergonomique et simple d'utilisation

#

ANNEXE

Messagerie instantanée Webex

Pour ouvrir votre messagerie directement depuis le bandeau de l'agent, il suffit d'appuyer sur le logo Webex

Interagissez avec l'ensemble de vos collègues, qu'ils évoluent en back-office ou en front-office. Bénéficiez des fonctionnalités de messagerie d'équipe et suivez facilement l'état de disponibilité de vos collègues....)

1

2

Webex

Bernadette Chamoix

Messages Profil Contenu Réunions

Vous 22/06/2023, 11:05 Comment- payer une facture

Bernadette Chamoix 22/06/2023, 11:05 Il suffit de voir la faq!

Bernadette Chamoix 20/07/2023, 21:07 Hello Mireille !

Vous 20/07/2023, 21:07 Bonjour !

Inviter des personnes sur ...





Plus d'informations : Webex Contact Center Analyzer (cisco.com)

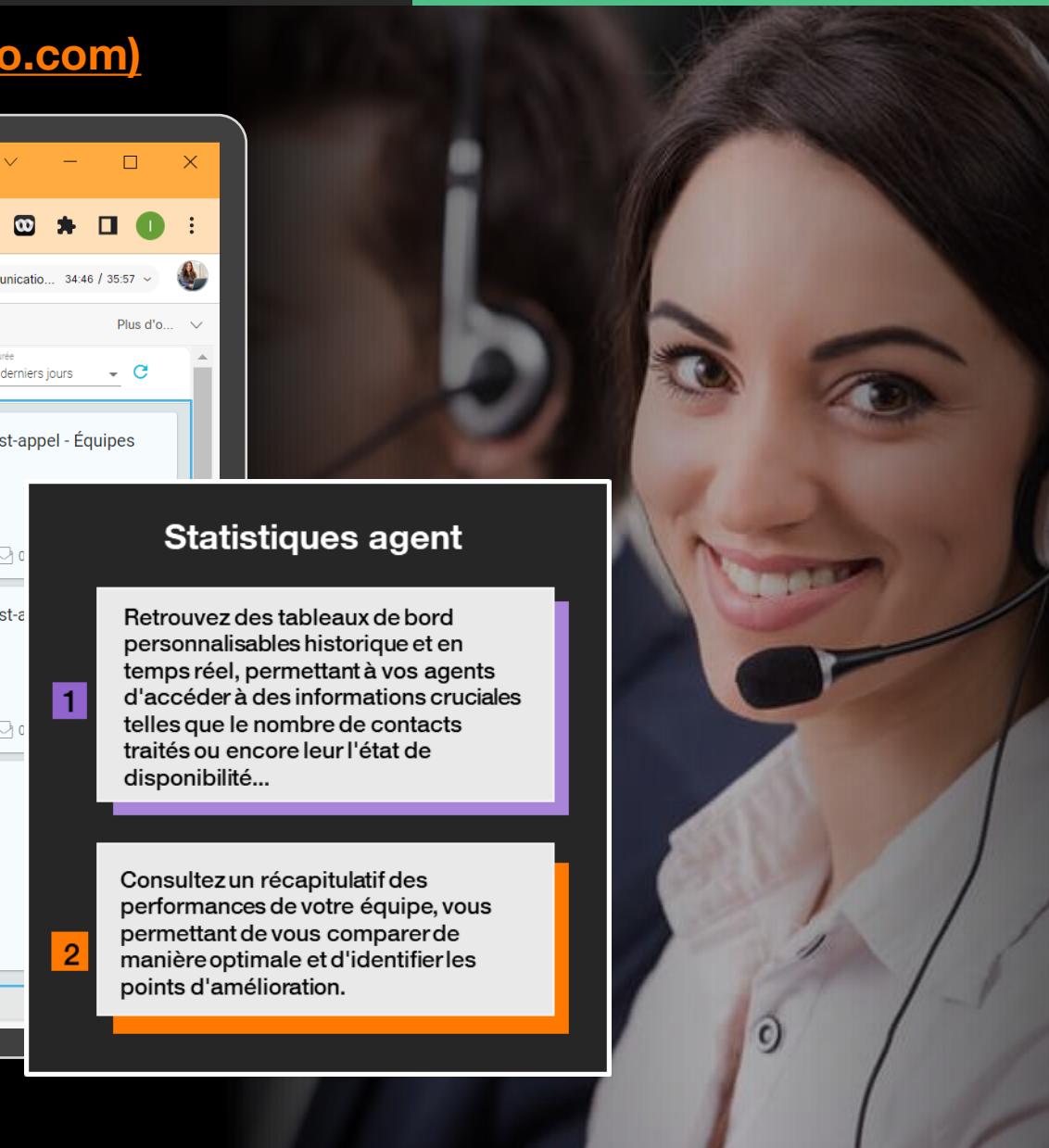
The screenshot shows the Cisco Webex Contact Center Analyzer interface. At the top, there are several status indicators: 1 Appels actifs, 0 Appels en attente, 00:00 Appel le plus long en attente, 2 Appels abandonnés, 14 Appels offerts, and 9 Appels acceptés. Below this is a navigation bar with tabs: Récapitulatif, Statistiques d'agents - Historique, Statistiques d'agents - En temps réel, and Statistiques d'agent par état - Historique. A dropdown menu shows 'Orange Business' selected. On the left, there's a sidebar with icons for Home, VoIP, and VoxPay, and a message list for 'Tous' users.

The main area displays performance metrics in a grid:

Total traité - Équipes	Durée moyenne de traitement - Équipes	Durée moyenne de post-appel - Équipes
67	00:15:19	00:20:07
Total traité - Moi	Durée moyenne de traitement - Moi	Durée moyenne de post-a
55	00:17:10	00:23:36
Contacts dans la file d'attente - Temps réel	Agents disponibles - Temps réel	
0	0	

A callout box highlights two features:

- Statistiques agent**
Retrouvez des tableaux de bord personnalisables historique et en temps réel, permettant à vos agents d'accéder à des informations cruciales telles que le nombre de contacts traités ou encore leur l'état de disponibilité...
- Consultez un récapitulatif des performances de votre équipe, vous permettant de vous comparer de manière optimale et d'identifier les points d'amélioration.





Bandeaup supervisor : Une interface similaire à celle des agents, dotée de fonctionnalités de supervision avancées.

#

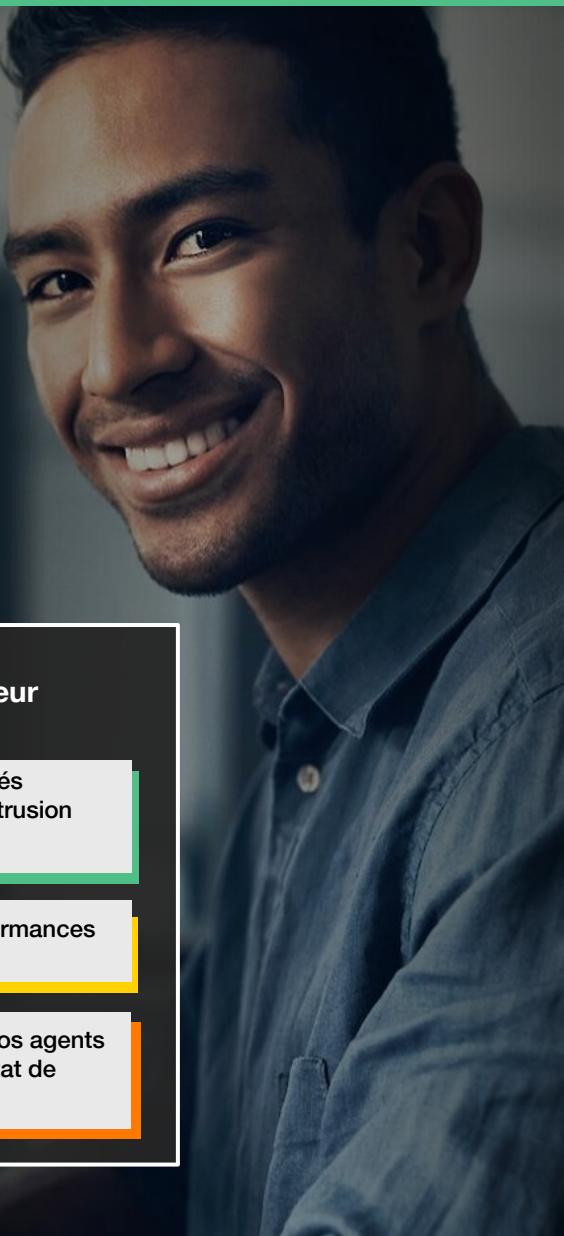
ANNEXE

The screenshot shows the Webex Contact Center supervisor interface. On the left, there's a sidebar with a 'Supervision d'appel' section (1) containing agent details like Fabienne Laroche and a call log section below it. The main area displays 'Détails des performances de l'équipe' (2) for four agents: Didier Morel (En pause), Fabienne Laroche (Available), Bernadette Chamoix (Available), and François Pignon (Available). A context menu (3) is open over the fourth agent's row, with options 'Envoyer Le Message' and 'Modifier L'état De L'agent'.

Nom de l'agent	État de l'agent	Durée de l'état de l'agent	Numéro de téléphone	Site	Équipe	Actions
DM Didier Morel	En pause	00:09:39	3312	Demo_...	Demo Eq...	Envoyer Le Message
FL Fabienne Laroche	Available	00:04:33	+33675697210	Demo_...	Demo Eq...	Envoyer Le Message
BC Bernadette Chamoix	Available	00:01:29	3302	Demo_...	Demo Eq...	Envoyer Le Message
FP François Pignon	Available	00:01:06	0784127831	Demo_...	Demo Eq...	Envoyer Le Message

Bandeau supervisor

- 1 Bénéficiez de fonctionnalités d'écoute directe, de call intrusion et de chuchotement
- 2 Observez le détail des performances de vos équipes en direct
- 3 Envoyez des messages à vos agents en direct et modifiez leur état de disponibilité

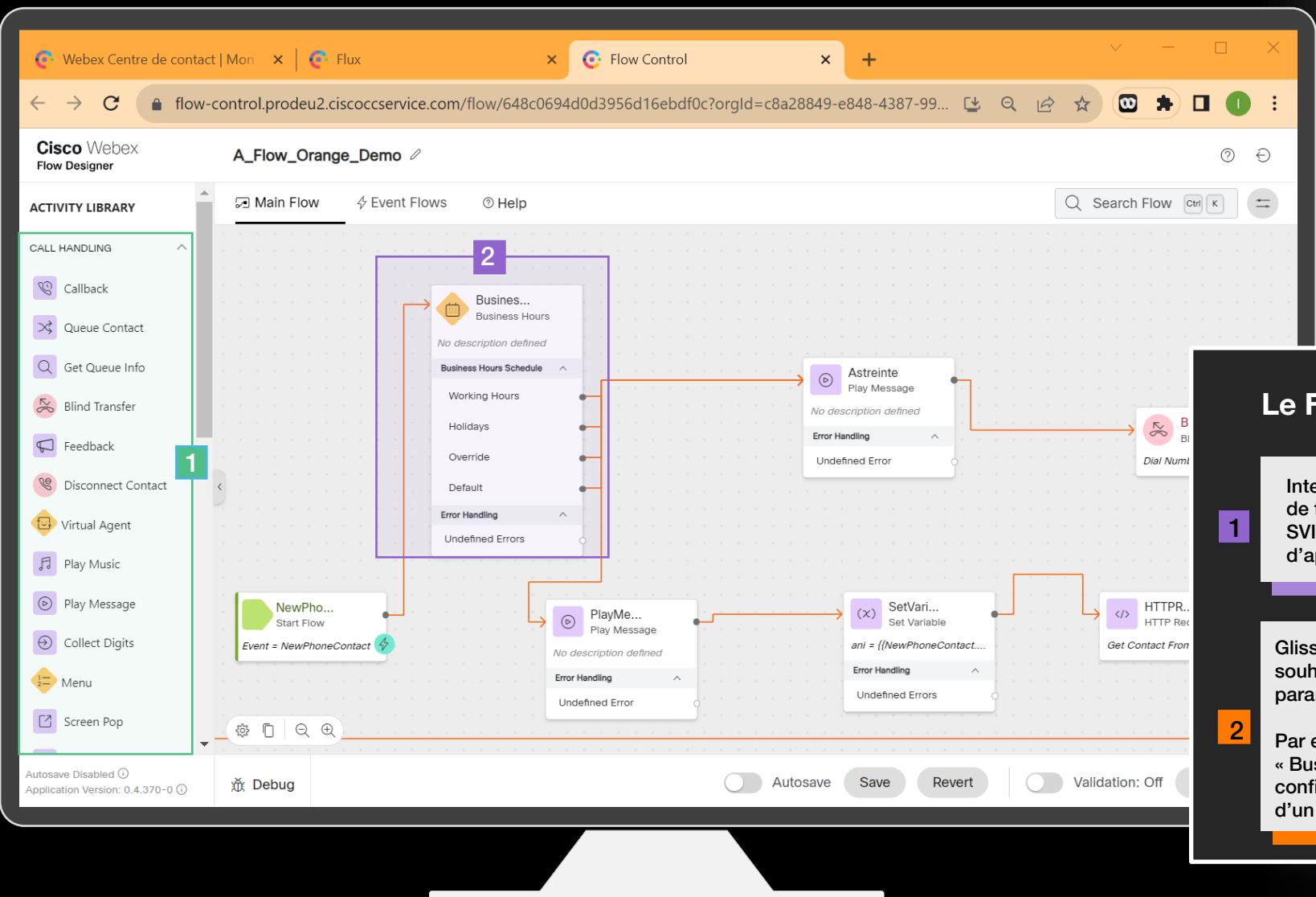




Superviseur : Une interface similaire à celle des agents, mais dotée de fonctionnalités de supervision avancées

#

ANNEXE





Superviseur : Une interface similaire à celle des agents, mais dotée de fonctionnalités de supervision avancées

#

ANNEXE

Webex Centre de contact | Mon Gestion des enregistrements portal-v2.wxcc-eu2.cisco.com/jbui/search?ciClusterId=PE93

Rechercher Rechercher un attribut Didier Morel

1

Rechercher des résultats

Exporter 3

2

ID de session	File d'attente	Site	Équipe	Agent	NIA	DNIS	Durée	Codes de traitement post-appel
3d48661e-e593-429c-8c3a-adfdb8cb8a93	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:18:35	N/A
12b2ce07-973b-4cc3-aaf9-18e72a5b5fc7	File Urgence	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:53:29	Autre
584fdec7-2b8d-4eab-8954-b6b92b6e906b	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	01:59:49	Assistance
a8af92c8-cb05-4252-afbc-00a90a4b8e5f	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:01:45	Changement de coordonnées
72ee5d39-9cd0-4768-8e4b-02b046f1e763	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:00:44	Facturation
c88e585d-67e2-42a6-b3cf-f0efdd48e1ba	File Urgence	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:00:33	Facturation
32ba3add-636d-4b3d-9389-b7fb5919ab19	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33784127831	+33230040994	00:00:55	Changement de coordonnées
deb91d96-12e3-4283-b81f-2e8e7e1a6f55	File Urgence	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33671436742	+33230040994	00:04:53	Vente
9bf6d16f-4a04-4326-9e67-b2c09cd45223	File Facture	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33671436742	+33230040994	00:03:00	Assistance
f8557edc-ae89-4ff1-b562-e481bfad7eb0	File Urgence	Demo_OBS_Globale	Demo_Equipe1	Fabienne Laroche	+33671436742	+33230040994	00:00:07	Vente

Rechercher des résultats

Exporter 3

2

3

Rechercher des résultats

Afficher 10 entrées

Rechercher :

Codes de traitement post-appel

Agents

Balises

Plage de dates

November 10, 2023 11:48 - November 16, 2023 11:48

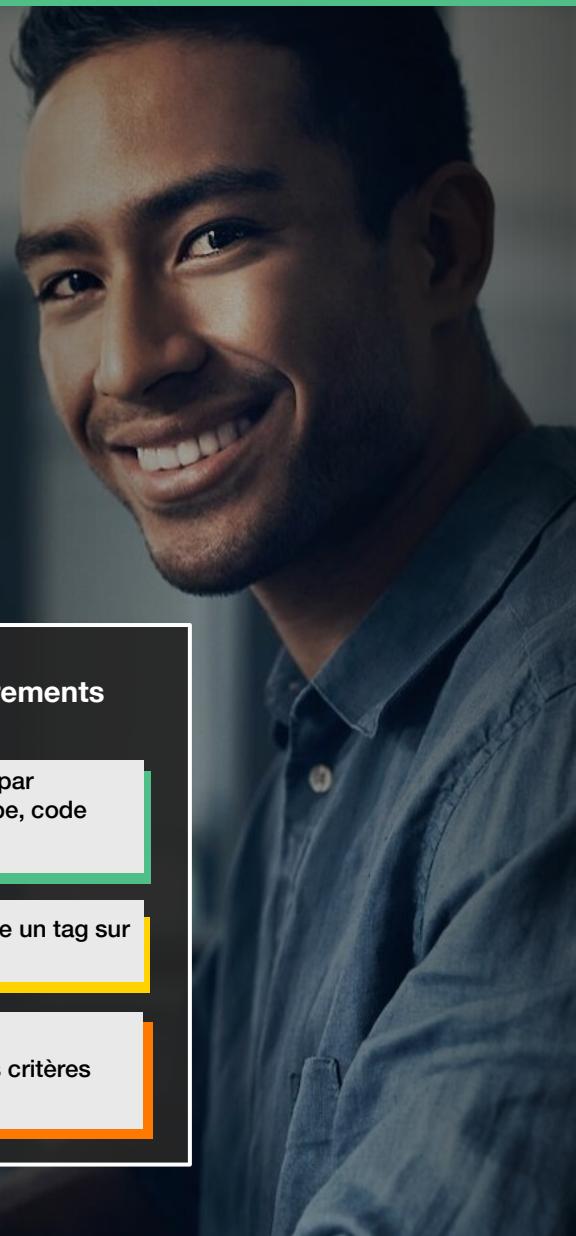
Précédente 1 2 3 4 Suivant

Gestion des enregistrements

1 Filtrer les enregistrement par agent, file d'attente, équipe, code de wrap-up, etc...

2 Écouter, télécharger, mettre un tag sur un enregistrement

3 Exporter en masse des enregistrements selon vos critères précis.





Superviseur : Une interface similaire à celle des agents, mais dotée de fonctionnalités de supervision avancées

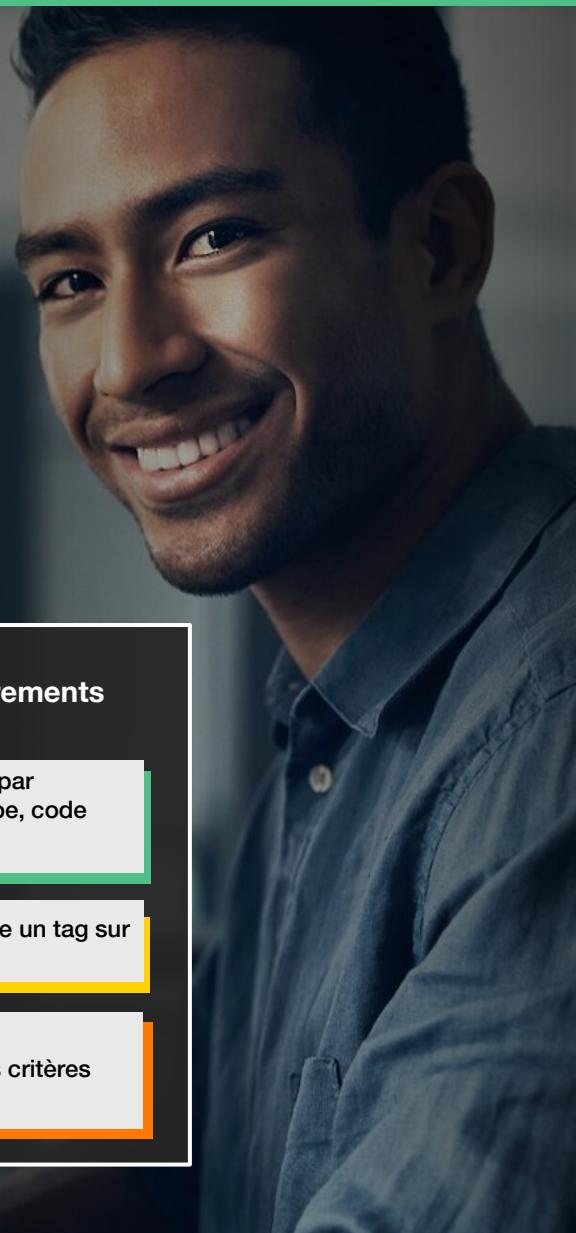
#

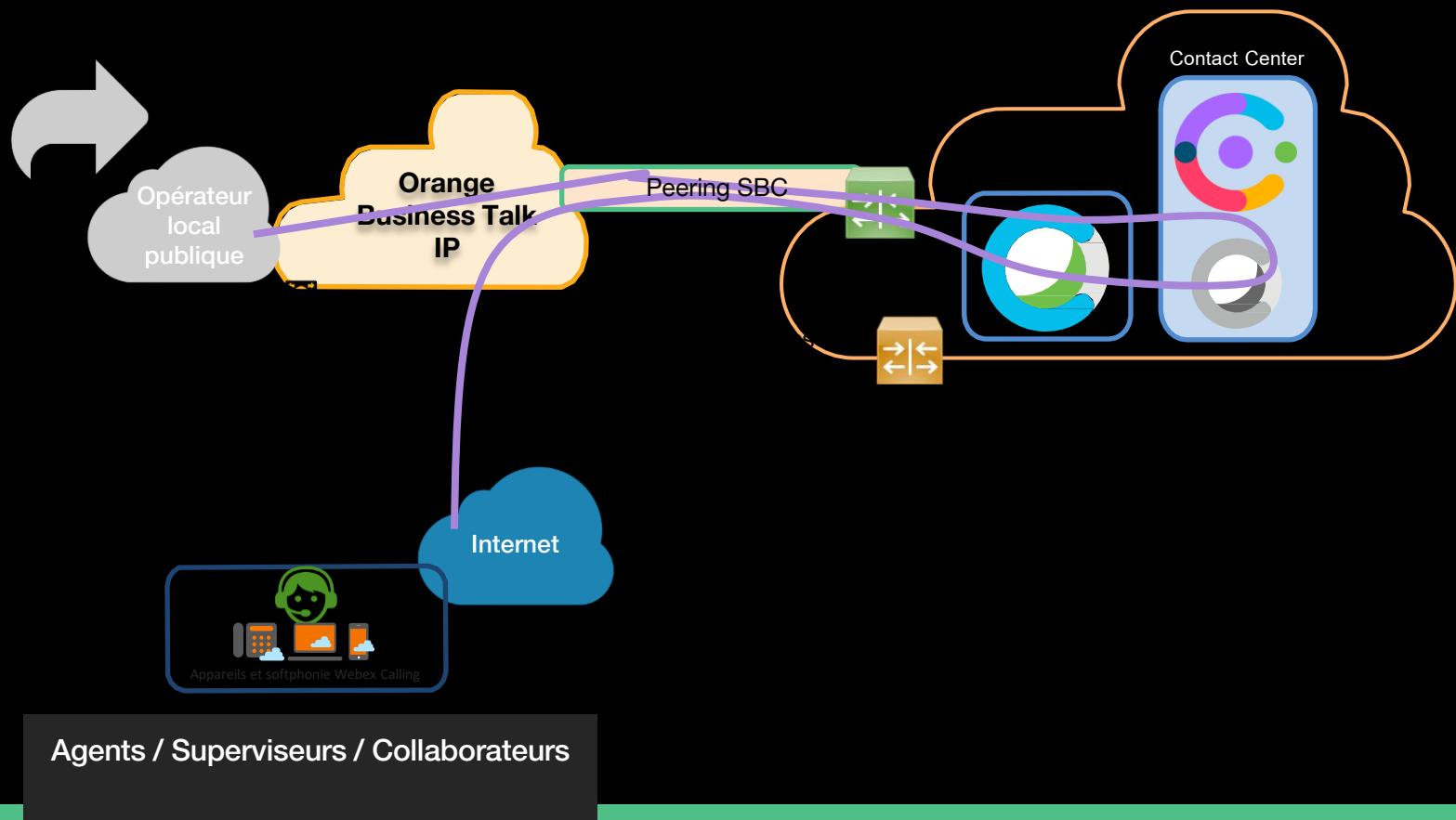
ANNEXE

The screenshot shows the Cisco Customer Journey Analyzer dashboard. At the top, there are two tabs: "Webex Centre de contact | Mon..." and "Customer Journey Analyzer". The main area displays the following information:

- Contacts abandonnés:** Total des contacts abandonnés: 6. Icons: 6 calls, 0 chats, 0 emails, 0 files.
- Raison principale d'abandon:** 67% (Durée d'attente dans la file d'attente < 1 Min). Sub-section: Répartition générale: 67% Durée d'attente dans la file d'attente < 1 Min, 20% Durée d'attente dans la file d'attente > 10 Min, 07% Durée d'attente dans la file d'attente > 10 Min, 00% RVI, 00% Interaction avec les robots.
- Taux de conversation différée ou de rappel:** 0% (0% calls, 0% chats).
- Parcours client:** A flowchart showing the customer journey from various entry points (Appels entrants, Chats, Mail Entrant) through different interaction types (RVI, Num Centre de contact, B_Nutri_Deb, Aeroligne_Demo, EP_WebCallBack, OOC_Test, Outdial Entry Point-1, EP_ChatBot) and finally to specific agents (Fabienne Laroche, Bernadette Chainox).
- Tendance des contacts:** A line chart showing the trend of contacts over time (11/13/2023, 11/15/2023, 11/16/2023). The chart shows two series: "téléphonie - Contacts abandonnés" (green line) and "téléphonie - Contacts traités" (orange line).

- Gestion des enregistrements**
- 1 Filtrer les enregistrement par agent, file d'attente, équipe, code de wrap-up, etc...
 - 2 Écouter, télécharger, mettre un tag sur un enregistrement
 - 3 Exporter en masse des enregistrements selon vos critères précis.





Voici le schéma technique

- ✓ Cas d'un client qui appelle un numéro de service client (à destination du Contact Center)

