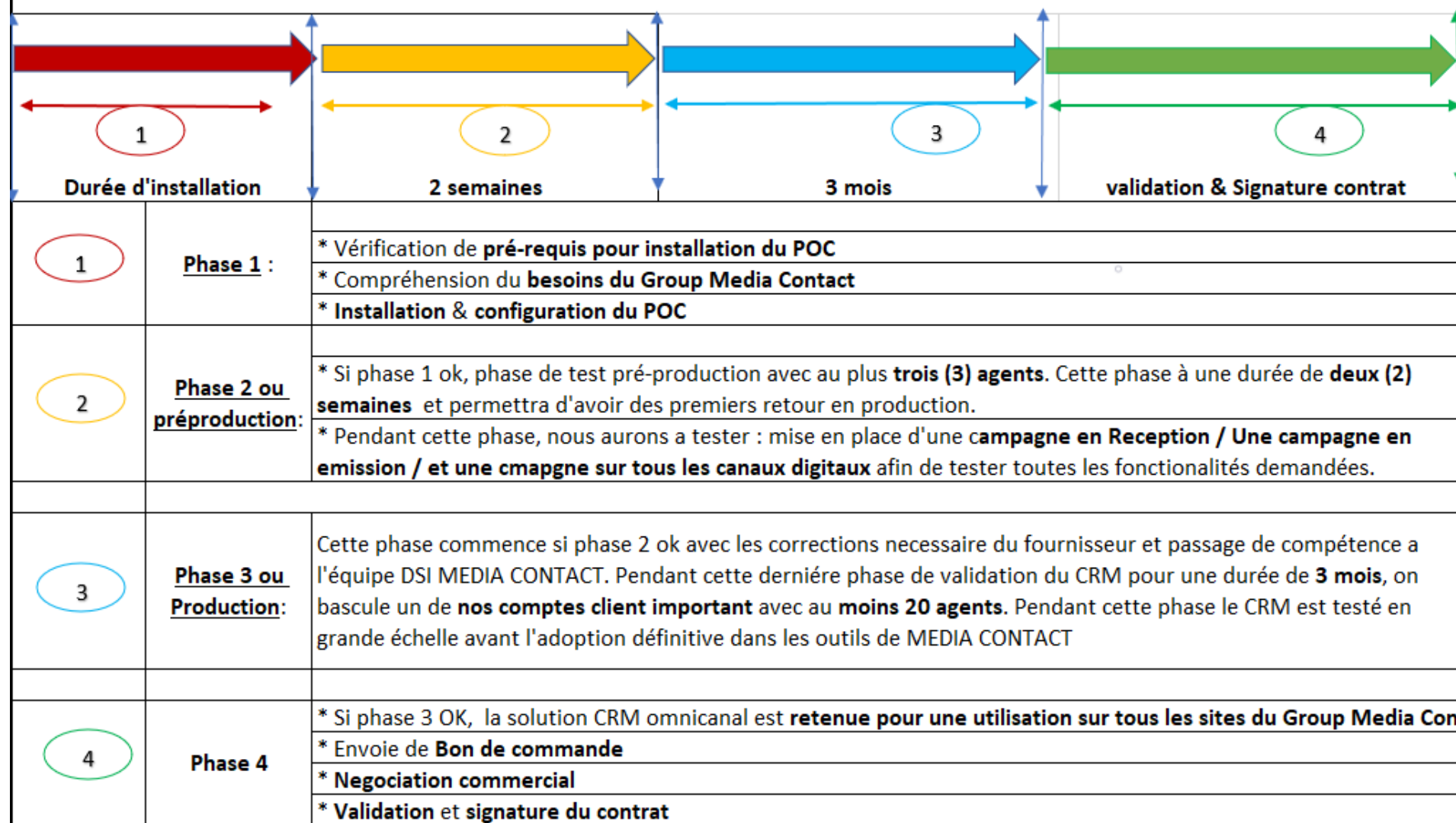


FICHE RECEPTION D'INTEGRATION DE CRM (Phase 2)

Le Group MEDIA CONTACT dans le but d'intégration un nouveau CRM Omnicanal dans la liste des CRM de production a sa disposition, a mis en place un POC (NOBELBIZ DIGITAL) en collaboration avec le fournisseur NOBELBIZ. Ci-dessous l'évaluation à mi-parcours de ce POC se trouve dans le tableau ci-dessous. Aussi, nous rappelons que ce CRM suit le process interne d'intégration de tout CRM avant sa mise en production. Ci-dessous le process :

Process d'intégration CRM en production



FICHES D'EXPRESSION DE BESOIN ET D'EVALUATION DE LA SOLUTION CRM OMNICAL

Nom fournisseur : NOBELBIZ DIGITAL		
CANAUX VOIX		
	STATUT	COMMENTAIRES FOURNISSEUR
FONCTIONS DE BASE		
<u>1- Serveur Vocal Interactif</u>		
* SVI dynamique	OUI ☐ Non ☐	
* Solution de SVI graphique et flexible	OUI ☐ Non ☐	
* SVI modifiable en temps réel	OUI ☐ Non ☐	
* Routage des appels par compétence agent	OUI ☐ Non ☐	
* Multi langues	OUI ☐ Non ☐	
* Intégration d'outil de langue local	OUI ☐ Non ☐	
* Technologie VoiceBot	OUI ☐ Non ☐	
* Fonction text 2 speech	OUI ☐ Non ☐	
* Interaction avec des SGDB (SQL/Oracle)	OUI ☐ Non ☐	
* Interaction avec des Webservices	OUI ☐ Non ☐	
* Supervision en temps réel sur le parcours abonné	OUI ☐ Non ☐	
* Statistique par marqueurs	OUI ☐ Non ☐	
* Statistique sur la distribution d'appels SVI	OUI ☐ Non ☐	
<u>2- Emission & reception</u>		
* Compagnes :		
x Reception	OUI ☐ Non ☐	
x Emission	OUI ☐ Non ☐	
x Robocall	OUI ☐ Non ☐	
x Gestion commerciaux et Prise de rendez	OUI ☐ Non ☐	

* Routage d'appels par compétence	OUI	☐	Non	☐	
* Personnalisation des files d'attente	OUI	☐	Non	☐	
x Définissez les messages	OUI	☐	Non	☐	
x Définissez les horaires	OUI	☐	Non	☐	
x Définissez les options de débordement	OUI	☐	Non	☐	
x Rappel automatique ou Call Back	OUI	☐	Non	☐	
* Enregistrement automatique des conversations	OUI	☐	Non	☐	
* Quality Management	OUI	☐	Non	☐	
x Fonctions d'écoute discrète	OUI	☐	Non	☐	
x Fonctions de soufflage	OUI	☐	Non	☐	
x Fonctions de chat interne	OUI	☐	Non	☐	
x Fonction de supervision en temps réel avec une interface riche et personnalisable des PKI	OUI	☐	Non	☐	
x Fonction de changement de compétence en temps réel	OUI	☐	Non	☐	
x Programmez des alertes visuelles sur des indicateurs clés : temps de pause, nombre d'appels sur une file d'attente, etc. ...	OUI	☐	Non	☐	
* Fonction CTI	OUI	☐	Non	☐	
* Automate d'appel puissant	OUI	☐	Non	☐	
x Click to dial	OUI	☐	Non	☐	
x Prédictif	OUI	☐	Non	☐	
x Progressif	OUI	☐	Non	☐	
x Preview	OUI	☐	Non	☐	
* Transfert d'appel	OUI	☐	Non	☐	
* Gestion des fichiers d'appels	OUI	☐	Non	☐	
x Importation	OUI	☐	Non	☐	
x Exportation	OUI	☐	Non	☐	
x Suppression	OUI	☐	Non	☐	
x Ajout de fiche	OUI	☐	Non	☐	
x Recyclage selon les qualifications	OUI	☐	Non	☐	
x Restreindre des appels selon des critères	OUI	☐	Non	☐	

x Gestion de liste noire	OUI	☐	Non	☐	
* Rapport disponible :	OUI	☐	Non	☐	
x Rappel détaillés d'appel entrant	OUI	☐	Non	☐	
x Distributions des appels	OUI	☐	Non	☐	
x Rapport temps d'attente	OUI	☐	Non	☐	
x Qualification des appels	OUI	☐	Non	☐	
x Qualification par agents	OUI	☐	Non	☐	
x Rapport Etat du fichier d'appel	OUI	☐	Non	☐	
x Activité des agents par date	OUI	☐	Non	☐	
x Distribution de l'état des agents	OUI	☐	Non	☐	
3- Autres fonctionnalités	OUI	☐	Non	☐	
* Facilité d'Intégration application métier	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique aux formats PDF et EXCEL	OUI	☐	Non	☐	
* Fonction de rapport programmé	OUI	☐	Non	☐	
* Outils de satisfaction client et NPS à l'issue de chaque interaction	OUI	☐	Non	☐	
* CRM doit supporter les Codec suivants :	OUI	☐	Non	☐	
x G711a	OUI	☐	Non	☐	
x G711u	OUI	☐	Non	☐	
x G729	OUI	☐	Non	☐	
x GSM	OUI	☐	Non	☐	
x Codecs ultérieurs a intégré	OUI	☐	Non	☐	
* Outils de Prévision & Optimisations des effectifs	OUI	☐	Non	☐	
* Gestion d'Agenda des commerciaux	OUI	☐	Non	☐	
* Synchronisation d'Agenda avec Google Agenda	OUI	☐	Non	☐	
* Editeur de script d'argumentaire	OUI	☐	Non	☐	

OMNICANAL				
CANAUX DE BASE				
1- WhatsApp				
* Reception	OUI	☐	Non	☐
* Emission (initier une conversation)	OUI	☐	Non	☐
* Emission en masse ou le Télémarketing	OUI	☐	Non	☐
* Gestion de file d'attente	OUI	☐	Non	☐
* Mise en place de la première reponse	OUI	☐	Non	☐
* Gestion des transferts	OUI	☐	Non	☐
* Historique des conversations	OUI	☐	Non	☐
* Intégration des chatbots	OUI	☐	Non	☐
2- Facebook (commentaires, Messenger)				
* Reception	OUI	☐	Non	☐
* Emission (initier un message)	OUI	☐	Non	☐
* Gestion de file d'attente	OUI	☐	Non	☐
* Mise en place de la première reponse	OUI	☐	Non	☐
* Gestion des transferts	OUI	☐	Non	☐
* Historique des conversations	OUI	☐	Non	☐
* Intégration des chatbots	OUI	☐	Non	☐
3- Twitter				
* Reception	OUI	☐	Non	☐
* Emission de tweets (initier un tweets)	OUI	☐	Non	☐
* Gestion de file d'attente	OUI	☐	Non	☐
* Gestion des transferts	OUI	☐	Non	☐
* Historique des conversations	OUI	☐	Non	☐
* Intégration des chatbots	OUI	☐	Non	☐

4- Email			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Emission de mail (initier un mail)	OUI ☐ Non ☐		
* Emission en masse ou le Telemarketing	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion de file d'attente	OUI ☐ Non ☐		
* Mise en place de la première reponse	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion des transferts de mail	OUI ☐ Non ☐		
* Historique des conversations	OUI ☐ Non ☐		
5- Chat web			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐ Non ☐		
* Intégration des chatbots	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion de file d'attente	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion des transferts	OUI ☐ Non ☐		
* Historique des conversations	OUI ☐ Non ☐		
CANAUX SUPPLEMENTAIRES			
6- Instagram			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Publication	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion de file d'attente	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion des transferts	OUI ☐ Non ☐		
* Historique des conversations	OUI ☐ Non ☐		
* Intégration des chatbots	OUI ☐ Non ☐		
7- SMS			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Emission (initier un sms)	OUI ☐ Non ☐		
* Emission en masse ou Bulk SMS	OUI ☐ Non ☐		

* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
7- Telegram			
* Reception	OUI ☐	Non ☐	
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐	Non ☐	
* Emission en masse ou le Télémarketing	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Mise en place de la première reponse	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Intégration des chatbots			
8- You tube			
* Reception	OUI ☐	Non ☐	
* Publication	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☐	
Fonctionnalités communes			
* Routage intelligent des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Base de connaissances intégrées	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de plusieurs sessions simultanées par agents	OUI ☐	Non ☐	
* Personnalisation et Gestion du carnet d'adresse	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des qualifications	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique aux formats PDF et EXCEL	OUI ☐	Non ☐	
* Facilité d'Intégration application métier	OUI ☐	Non ☐	

* Fonction de supervision en temps réel avec une interface riche et personnalisable des PKI	OUI	☐	Non	☐	
* Possibilité de transférer des messages depuis l'interface de supervision	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique Nombre total de conversion	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique Nombre de conversation par canal	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique durée moyenne d'attente Bot	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique durée d'attente moyenne agent	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique durée moyenne d'attente globale	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique temps moyen de traitement agent	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique temps moyen de traitement Bot	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique temps moyen de traitement par canal	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique nombre de requêtes reçu	OUI	☐	Non	☐	
* Statistique nombre de requêtes traité par agent	OUI	☐	Non	☐	
* CRM Graphique et flexible	OUI	☐	Non	☐	
* CRM multi-compétence (blending)	OUI	☐	Non	☐	
* Console administrateur intuitive	OUI		Non		
Services complémentaires	-				-
* Disponibilité du fournisseur	OUI	☐	Non	☐	
* Multi-compétence des agents	OUI	☐	Non	☐	
* Passage de compétence :	OUI	☐	Non	☐	
x Formation Niveau 1	OUI	☐	Non	☐	
x Formation Niveau 2	OUI	☐	Non	☐	

Conclusion Phase 2
