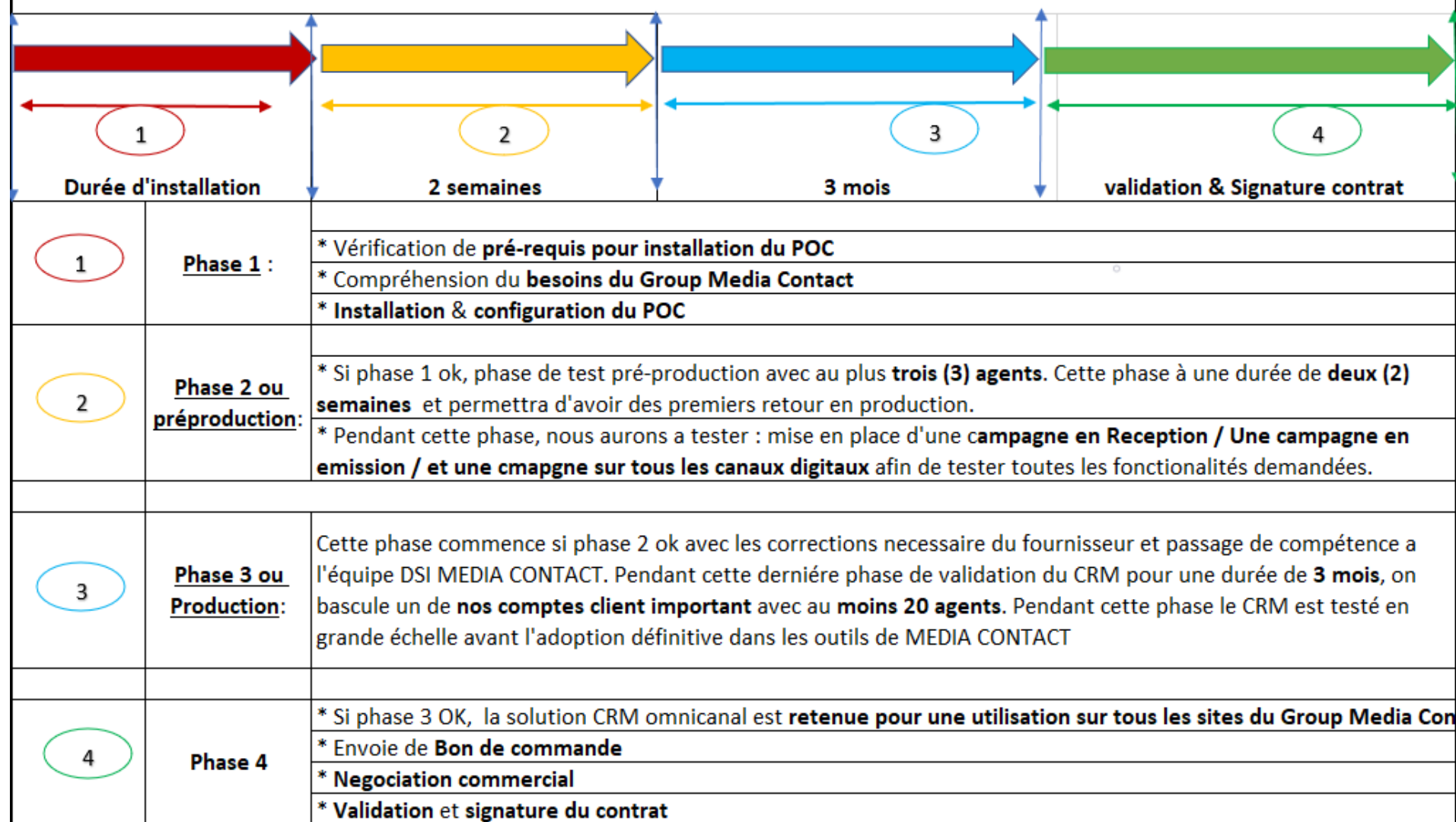


FICHE RECEPTION D'INTEGRATION DE CRM (Phase 2)

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			
1- Serveur Vocal Interactif			
* 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 ☐	Anglais, Français, Espagnol	
* Intégration d'outil de langue local	OUI ☐ Non ☒	Quelle langue ?	
* Technologie VoiceBot	OUI ☐ Non ☒	SVP de donner des details spécifiques	
* 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 ☐		
2- Emission & reception			
* Compagnes :			
x Reception	OUI ☒ Non ☐		
x Emission	OUI ☒ Non ☐		
x Robocall	OUI ☒ Non ☐		

x Gestion commerciaux et Prise de rendez	OUI ☐	Non ☒	Avec intégration des outils externes
* 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	☐	Avec des sondages par SVI
* 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	☐	Avec intégration des outils de WFM
* Gestion d'Agenda des commerciaux	OUI	☐	Non	☒	
* Synchronisation d'Agenda avec Google Agenda	OUI	☐	Non	☒	
* Editeur de script d'argumentaire	OUI	☒	Non	☐	

OMNISCANAL		
CANAUX DE BASE		
1- WhatsApp		
* Reception	OUI ☒ Non ☐	
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐ Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* 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)	Messenger	
* Reception	OUI ☒ Non ☐	
* Emission (initier un message)	OUI ☐ Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* 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 ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* 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 ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* 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 ☐	Ad hoc
* 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 ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* 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 ☒	
Functionalités 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 ☐	Si intègre avec un chatbot
* 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 ☐	Si intègre avec un chatbot
* 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