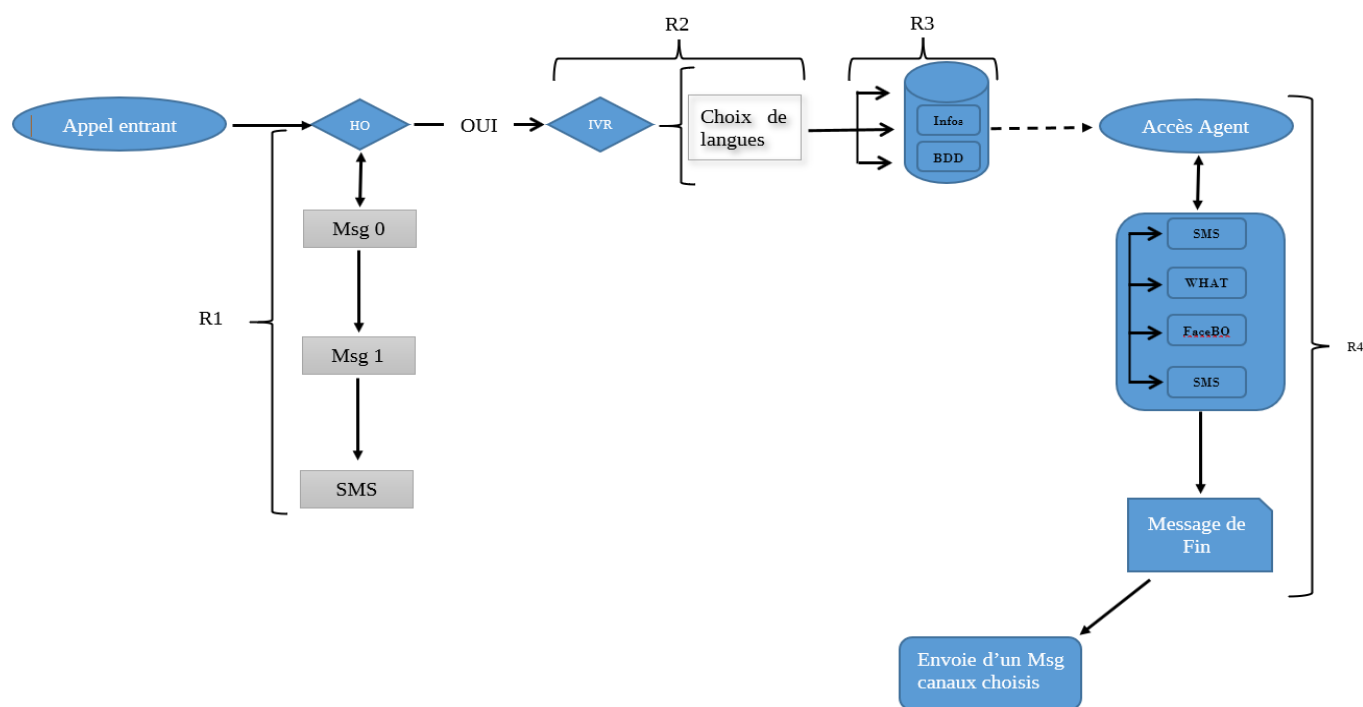


TYPOLOGIE DES CAMPAGNES A METTRE EN PLACE POUR LA PHASE 3

(INTEGRATION DE SOLUTION CRM) A GMC

Les scénarios des campagnes ci-dessous retracent les besoins de nos clients existants pour leur migration vers une nouvelle solution CRM

1. Campagne de RECEPTION D'APPEL



HO : Heure d'Ouverture

Msg fin : Message informant le client qu'il recevra un message d'un de nos agents

Msg 0 : Message d'indisponibilité

Msg 1 : Message invitant à écrire sur les canaux digitaux

R1 : Lors de l'appel, le système vérifie la disponibilité de l'IVR. Sinon passe le message d'indisponibilité limité l'abonné à nous contacté sur nos canaux digitaux. A la fin de l'appel, envoyer un SMS invitant à communiquer sur nos canaux avec les numéros.

R2 : Si l'IVR accessible, vérifier si le numéro a déjà contacté le call. Si oui, aller directement dans le menu de langue choisi précédemment. Sinon, permettre le choix de langue (local ou international).

GRUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

R3 : Après le choix de langue, les différents menus s'offrent au client pour naviguer dans l'IVR pour avoir la bonne information. Si le client souhaite interagir directement ou avoir certaines informations (comme son code puk, historique etc...), l'interaction des bases peut se faire par web service ou SQL.

R4 : Si le client est insatisfait et souhaite parler à un agent, le système lui propose quatre choix pour contacter le call ;

- 1- SMS
- 2- Whatsapp
- 3- Messenger
- 4- Voix

Si le choix du client figure parmi les trois premiers, un message informe le client qui recevra dans les secondes un message de nos agents, et lorsque l'appel se coupe, le système envoie automatiquement un message à ce client suivant le canal choisi.

Si c'est le choix 4, l'appel est transféré dans la file agent et suivant une segmentation (en fonction de la catégorie qu'appartient le client dans la base de l'opérateur).

En résumé : avoir les fonctionnalités ci-dessous dans l'IVR

- D'interagir avec les bases de données des opérateurs pour permettre de fournir directement certains services (Vérifications du solde, historiques des appels voix et data) ;
- Permettre d'acheminer les appels vers les agents en fonction de la segmentation ;
- Rediriger le second appel de l'abonnée en fonction du choix de langue du précédent appel ;
- Intégration des langues local (Fon, Bariba,)
- Messages proactifs à l'intention des clients dans les cas où un service majeur a une incidence sur les pannes, p. ex., pannes de la station de base

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

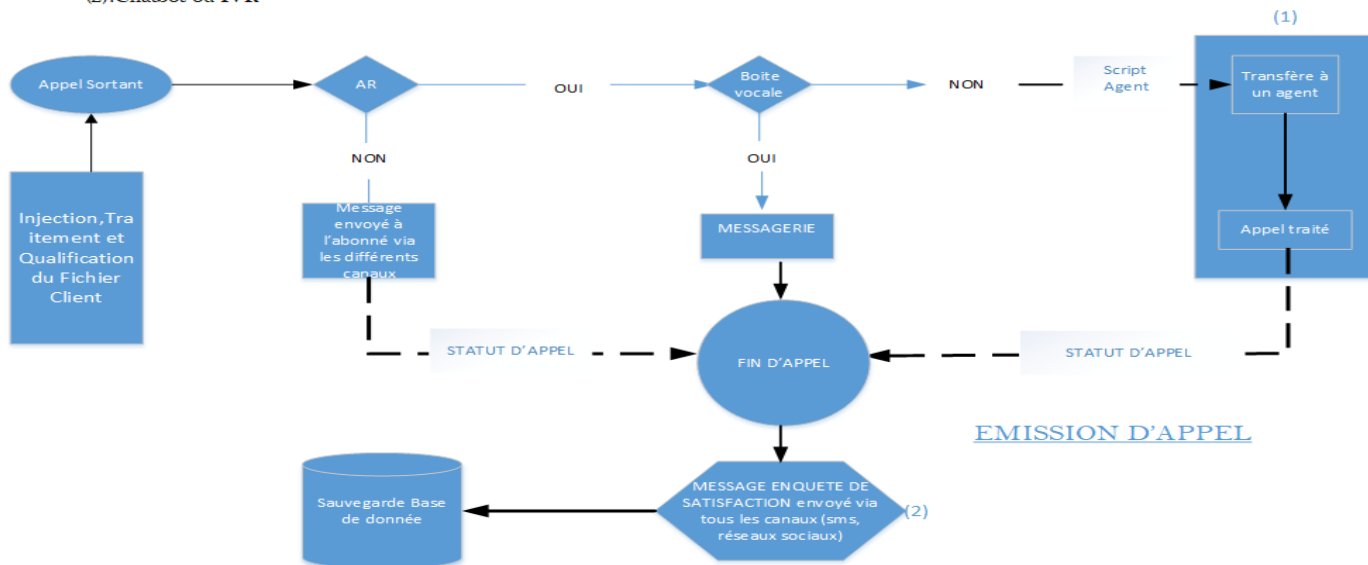


RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

2. Campagne D'EMISSION D'APPEL

LEGENDE

AR: Appel répondu
(1):Script Ecran Omnicanal
(2):Chatbot ou IVR



EMISSION D'APPEL

1. L'administrateur injecte une base de numéro sur la campagne
2. Après numérotation l'appel est émis si :
 - Appel non répondu ou boîte vocal, alors un message est envoyé automatiquement à l'appelé via les différents canaux digitaux. Ensuite l'agent statuts l'appel ;
 - Appel répondu alors traite la conversation. A la fin de l'appel l'agent statut l'appel ensuite un message d'enquête de satisfaction est envoyé automatiquement.

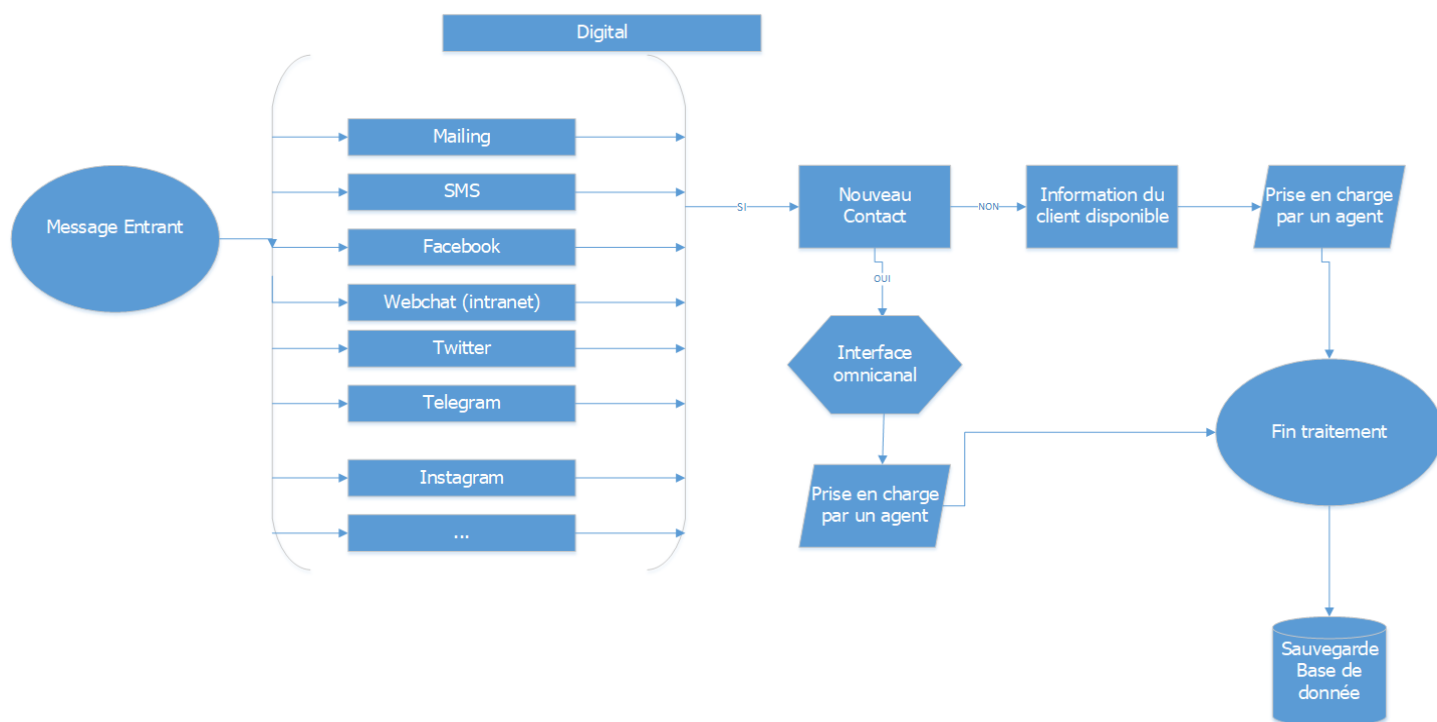
GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

3. Campagne DIGITAL



- Mettre en place une campagne sur ces différents canaux afin de tester les fonctions précédemment envoyées :
- Permettre le traitement omnicanal (avoir l'historique des canaux d'interaction du client) afin de permettre une prise en charge efficace peu importe le canal utilisé.
- Intégration du chat bot et de l'intelligence artificielle afin de fournir certaine reponse a l'abonné sans l'intervention d'un agent ;

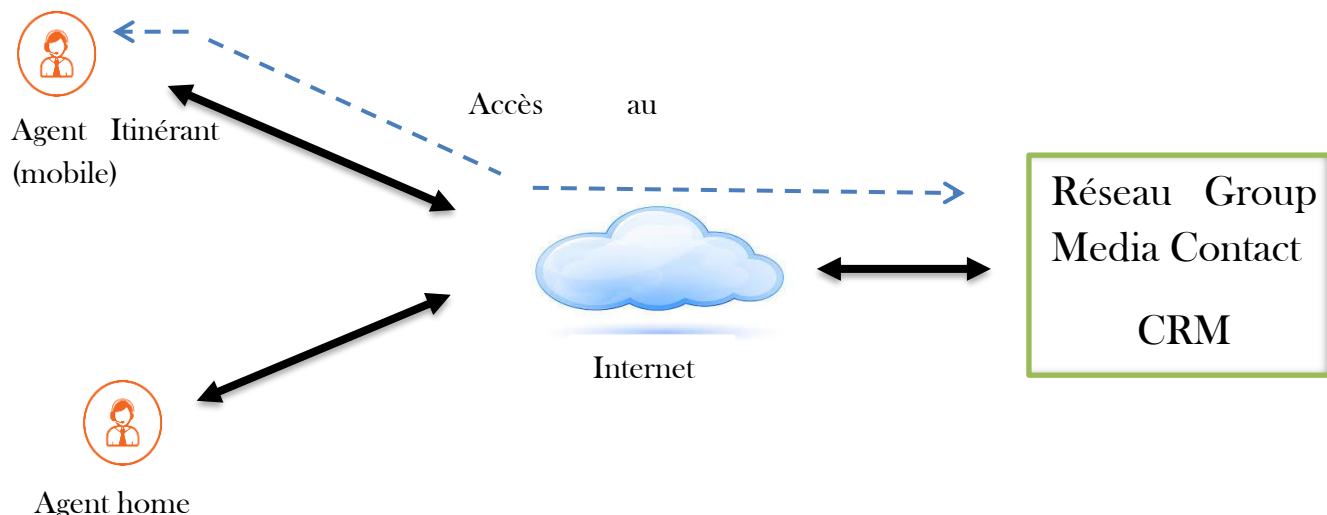
GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbegamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

4. Campagne Agent mobile ou agent itinérant



1er cas : Agent Mobile

Dans ce scenario, l'agent itinérant (mobile sans position fixe) doit pourvoir depuis sa situation géographique accéder au CRM en mode connecté depuis son appareil téléphonique et travailler sur les différentes campagnes. Le CRM doit pourvoir permettre de localiser sa position géographique.

2eme cas : Agent télétravail

Ce cas de figure repose sur les agents disposant d'un terminal laptop depuis une position fixe (home) accéderont au CRM et travailler sur tout type de campagne.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

5. Campagne de BACKOFFICE

Le CRM dans ce scenario doit permettre l'intégration d'application métier d'un client X afin de pouvoir interagir directement sur les bases de données de ce dernier. Avoir des statistiques sur les informations enregistrer en fonction des statuts afin de pouvoir quantifier et mesurer la performance des agents depuis le CRM.

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112