

Fourniture solution clé en main pour un centre d'appels



A l'attention de :

KAMILA BENCHIHA

Votre conseiller

Alexandre DANIEL

PROVENCE MEDIA

406, impasse des écureuils

84450 Saint Saturnin les Avignon, France

☎ +33 488 57 10 90

✉ adaniel@provencemedia.com

Sommaire

Provence Media : La réponse à vos besoins	3
Ils nous ont fait confiance	4
Offre financière	5
Détail de l'offre.....	6
Noyau PM-IPBX.....	7
Micro-casque GN-2000 binaural.....	8
CRM prowebcrm 3.0.....	9
Emission d'appel	9
1. L'authentification	9
2. L'administration	10
3. Statut du serveur	10
4. Les utilisateurs	11
5. Les opérations.....	12
6. Les prospects	16
7. La supervision	19
8. Les statistiques.....	21
9. Heures et dates des logins des agents.....	27
10. Recherche d'appels.....	28
11. Interface Agent.....	30
Réception d'appel.....	34
1. L'authentification	34
2. L'administration	35
3. Menu agents et groupes.....	35
4. Statistiques.....	36
5. Supervision.....	40
6. Connexion interface agent.....	42
7. Gestion d'appel et de fiches clients	43

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Provence Media :

La réponse à vos besoins

Notre expérience en réseau Telecom et IP, nous permet de vous proposer des services multimédia High Tech, à des tarifs compétitifs.

Ne privez pas votre entreprise des nouvelles technologies et des prix réduits qui en découlent.

Provence Media se positionne en tant que conseil en solution Internet et téléphonie sur IP.

Nous sommes spécialisés dans la relation des clients grands comptes et sommes sensibles aux pertes financières conséquentes aux problèmes techniques.

Nous sommes actuellement en pleine implantation sur le marché mondial pour la fourniture de services Telecom pour les centres d'appels avec déjà près de 350 positions installées dans 8 centres d'appels.

Provence Media c'est:

- ✚ Leader en matière de développement de CRM sur mesure.
- ✚ Plus de 600 positions en Afrique du Nord.
- ✚ Plus de 1250 positions en France.
- ✚ 37 centres d'appels dans le monde.
- ✚ 1 hotline dédiée du lundi au vendredi de 9h à 19h.
- ✚ Une équipe de développeur permettant une mise à jour régulière de vos serveurs et outils CRM.

Provence Media a choisi les partenaires les plus performants et les plus sérieux pour vous permettre de bénéficier d'une liaison de qualité.

✚ NERIM

Fournisseur de Services Internet, Nerim est le leader incontesté en France dans les solutions pour les Professionnels. Partenaire idéal pour des accès xDSL permettant la meilleure qualité au meilleur coût. Nerim est le fournisseur officiel de la majeure partie des collectivités territoriales ainsi que de l'éducation nationale.

✚ Télécom Italia

Fournisseur de liaison spécialisée, Telecom Italia passe par son propre réseau de télécoms pour vous offrir ainsi les meilleurs services et la meilleure qualité. Partenaire idéal dans les offres de liaison louée internationale.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Ils nous ont fait confiance...

Voici quelques clients parmi tant d'autres qui ont nous ont choisis et accordés toute leur confiance.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Offre Financière

Pour 40 positions

REF	Désignation	Quantité	Prix U ht	Total HT
354	installation/configuration IPBX	2	1 500,00 €	3 000,00 €
653	Formation CRM	1	1500,00 €	1 500,00 €
374	Licence CRM prowebcrm 3.0	40	360,00 €	14 400,00 €
244	Crédit de prépaiement C	1	3 000,00 €	1 500,00 €
387	Micro-casque GN2000*	40	149,00 €	5 960,00 €
SOUS TOTAL 1 HT				26 360,00 €

REF	Désignation	Quantité	Prix U ht	Total HT
216	Maintenance serveur**	2	75,00 €	150,00 €
218	Location serveur CRM (Paris)	1	90,00 €	90,00 €
328	Canal SIP voix	40	5,00 €	200,00 €
SOUS TOTAL 2 HT MENSUEL				440,00 €

TOTAL HT de la 1° traite				27 680,00 €
--------------------------	--	--	--	-------------

* Raccord USB et frais de port compris.

** Garantie rétablissement serveur H+4 (ouvrés) comprenant la maintenance du noyau IPBX ainsi que les mises à jour de celui-ci.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Détails de l'offre

- Installation et configuration d'un serveur IPBX dans votre centre d'appels.
- Fourniture en location, installation et configuration d'un serveur IPBX dédié sur Paris gérant le C.R.M. et le flux d'appel.
- Fourniture de 40 licences C.R.M. gérant l'émission et la réception d'appels.
- Fourniture de 40 micros-casques GN 2000 Binauraux Flex anti-bruit et de 40 cordons USB.
- Prépaiement d'un crédit de communication de 3 000 euros (équivalent à 200 000 minutes de communication sur des lignes fixes en France métropolitaine) décompté à la seconde dès la première seconde. Les rechargements suivants pourront être de 500, 1000 ou 3000 euros à votre convenance.
- Formation C.R.M. par un technicien dans votre centre d'appels sur 5 jours ouvrés, 8 heures par jour. L'hébergement et les frais de bouche ne sont pas compris dans le prix et restent à votre charge.
- Maintenance noyau et mise à jour des serveurs garantissant un rétablissement sous 4 heures.
- Fourniture en location de 40 canaux SIP voix permettant l'émission et la réception d'appels (Un numéro géographique français vous sera offert par canal, possibilité de portage de vos numéros actuels en supplément, pour tout autres pays, nous consulter).

Nous vous guiderons et conseillerons tout au long de notre partenariat. Vous bénéficierez d'un service client de qualité.

Votre forfait de maintenance vous fera bénéficier des mises à jour de nos produits, vous permettant ainsi d'avoir en permanence un équipement à la pointe de la technologie IP.

Les abonnements et forfaits mensuels sont à régler à l'avance trimestriellement. Votre facture trimestrielle inclura, si votre compte de prépaiement est inférieur à 500 Euros à la date d'émission de la facture un crédit de prépaiement calculé sur la base de vos communications trimestrielles.

Les paiements trimestriels seront effectués par virement bancaire. Ils seront facturés 1 mois avant le début du trimestre concerné et payable sous un délai de 30 jours. Une pénalité de 11% du montant total de la facture sera dû par mois de retard.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écoreuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Noyau PM-IPBX

Notre Noyau ECIPBX vous permettra d'effectuer vos appels entrants et sortants. Il est muni d'un module de compression vous permettant de réduire la consommation de votre bande passante. Codec acceptés : G711 (64 kbps), G723 (6,4 kbps), G726 (32 kbps), G729 (8 kbps), GSM (13 kbps), iLBC (15 kbps). Nous vous recommandons le G729, qui a le meilleur rapport qualité/compression pour ne pas défavoriser la qualité de la voix au profit de la compression. Nous pouvons relier plusieurs plateformes entre elles. Vous pouvez, de chez vous, passer des appels et en recevoir à partir du serveur de votre plateforme.

Il vous offre de nombreuses fonctionnalités :

En appels entrants :

- SVI (serveur vocal intégré)
- Musique d'attente ou message répondeur personnalisable
- De puissants outils de statistiques (appels reçus, appels reçus après attente, appels perdus)
- Gestion de files d'attentes personnalisable en fonction des opérations.
- ACD (Automatic Call Distribution) Distribution d'appel automatique.
- Messagerie vocale par agent (Entièrement personnalisable)
- Condition temporelle
- Reconnaissance du numéro de l'appelant (gestion du routage)
- Gestion d'échec d'appel (Transfert vers un autre poste ou vers une boîte vocale)
- Follow me (Permet de router les appels sur un GSM)
- CTI (couplé avec notre CRM) pour la gestion des fichiers clients.

En appels sortants :

- Ecoute des communications téléphoniques en temps réel
- Enregistrement des appels entrants et sortants (en format .wav).
- Panneau de contrôle permettant de superviser les agents (Numéro appelé, agent en communication, ...)
- CDR complet :
 - Recherche des appels par numéro appelé
 - Par numéro appelant
 - Date et heure de l'appel
 - Durée de l'appel
 - Vérification du crédit de communication en temps réel avec montant par appel
 - Outil de statistique très complet (courbes, camembert, histogramme,...)
 - Extraction de votre sélection en .pdf ou .csv
- Conférence à plusieurs sécurisée et paramétrable
- Raccourcis (*78 pour ne plus recevoir d'appel, *98 pour consulter sa messagerie vocale,...)
- Gestion des routes sortantes

Data :

- Envoi de mailing sms
- Envoi de fax en option.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

GN Netcom 2000 Binaural Flex (Antibruit)



Caractéristiques:

- Casque filaire pour téléphone filaire fixe.
- Micro omnidirectionnel (perche flexible).
- Micro antibruit.
- Compresseur acoustique.
- Cordon intégré « Quick Disconnect ».
- Protection PeakStop : écrêtage des signaux sonores supérieurs à 118 dB, conformément à la norme UL-60950-1.
- Modèle binaural : deux oreillettes, pour une concentration parfaite.
- Ecouteurs orientables et coussinets extra-larges, pour une meilleure couverture de vos oreilles et un plus grand confort.
- Compatible PC & Mac (avec cordon GN 8110 USB).
- Compatible avec base GN Ellipse.
- Compatible avec le protecteur acoustique GN 8210.
- Rotor de fixation renforcé.
- Large bande passante : 150-6800 Hz.
- Poids : 81 grammes.
- Garantie constructeur 2 ans.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

CRM en émission d'appels

PROWEBCRM 3.0 est une interface de mise en relation entre un téléopérateur et un prospect. Son but est d'automatiser au maximum les actions de communication avec un serveur IPBX. Développée sur les bases de PHP/MYSQL, cette interface bénéficie d'une souplesse et d'une rapidité d'exécution. Nous détaillerons ci-dessous la mise en œuvre et les fonctions de cette interface.

1. L'authentification

Connectez-vous sur l'url ou l'adresse ip fournie par **Provence Media**.

Vous obtiendrez la page suivante :



Entrez votre **login** et **password**. Dans un premier temps nous allons détailler la partie administration.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART
DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

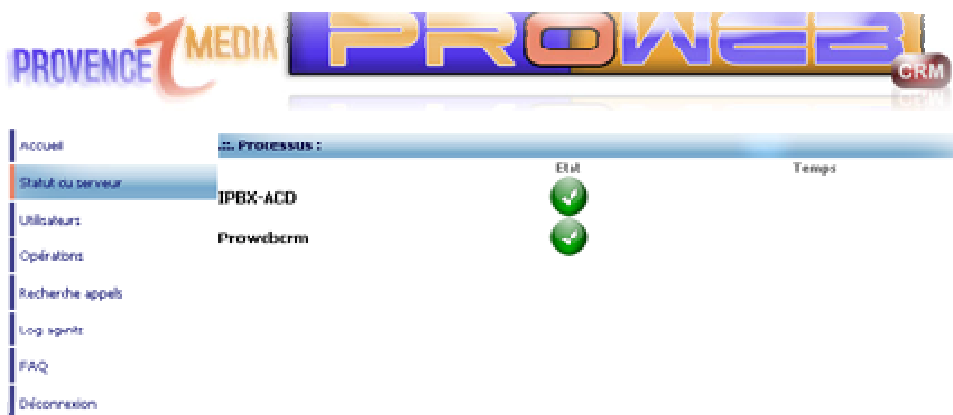
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

2. l'administration



Une fois authentifié en tant qu'administrateur, vous afficherez la page ci-dessus. A partir de ce menu nous allons pouvoir créer nos opérations, nos agents, nos superviseurs et les administrer.

3. Statut du serveur



Sur cette fenêtre nous contrôlons la partie système de l'interface. Le processus « **ACD** » est la partie IPBX, c'est-à-dire la partie qui va initier les appels vers vos prospects et les distribuer sur les agents. Le processus « **Prowebcrm** » est l'interface qui va permettre à l'automatisation des fonctions, les statistiques et la configuration des opérations.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

4. Les utilisateurs

Ajouter un utilisateur

	...	Login	Pwd	Nom	Prénom	Groupe
Accueil		rc09	123456	DEHBAL	AHMED	agent
Statut du serveur		rc08	123456	CHAFFAI	SANA	agent
Utilisateurs		rc07	123456	HAMMI	ANIS	agent
Opérations		rc04	123456	DRIHMI	RANDA	agent
Recherche appels		rc03	123456	MTRABET	ABDERRAHMEN	agent
Log agents		rc36	123456	FERCHICHI	INSAF	agent
FAQ		rc30	123456	JRAID	RYM	agent
Déconnexion		rc33	123456	ZIGHRI	ZAHNIR	agent

Dans la figure au dessus nous gérons directement les utilisateurs de nos opérations. Pour créer un utilisateur, il suffit de cliquer sur le lien « **Ajouter un utilisateur** ».

http://srv.5b.voiptelecom.fr - PROWEB...

Ajouter un utilisateur

Login: agent01

Mot de passe: agent01

Nom: Provence

Prénom: Media

Groupe: Agent

Operation:

Valider

Terminé

Un Pop-up s'ouvrira, il suffit juste d'entrer les paramètres désirés et de choisir le groupe et l'opération. Une fois terminé, votre utilisateur sera ajouté dans la liste. Vous pouvez également les supprimer en cliquant sur « **la corbeille** » sur la gauche ou les modifier en cliquant sur « **la clef** ».

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

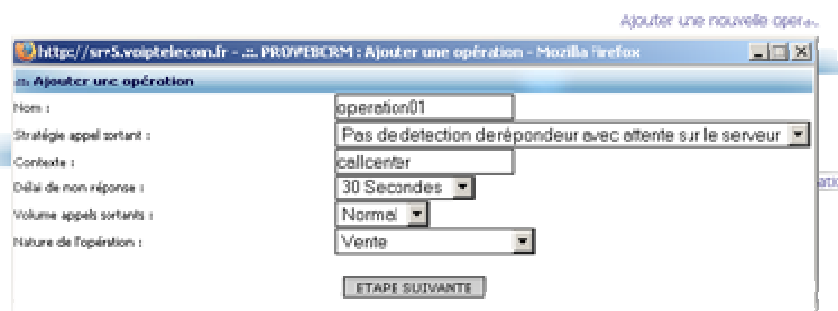
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

5. Les opérations



Dans ce menu tout comme pour les utilisateurs, vous êtes sur le panneau de contrôle de vos opérations. De même pour créer une nouvelle opération, il vous suffit de cliquer sur « **Ajouter une nouvelle opération** ».



Une fenêtre s'ouvrira, vous demandant de renseigner les premiers paramètres de votre opération. Et le choix de la stratégie du prédictif entre attente et répondeur, avec ou sans, le nombre de secondes qui vont qualifier en NRP les appels lancés par le prédictif et sans réponses, le volume d'appels selon le nombre de vos agents et la stratégie pour votre campagne. Ainsi que le type de votre opération (vente, prise de RDV, sondage..). A noter que le « **contexte** » vous sera communiqué par **Provence Media**.

Puis cliquez sur « **suitant** ».

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Ajouter une nouvelle opération

http://srv5.voiptelecom.fr - PROVENCE MEDIA : Ajouter une opération - Mozilla Firefox

Ajouter une opération : Ajout des produits

Opération	Nom du produit	Prix	TVA	Statut
operation02	produit01	10	1	Actif
operation02	produit02	20	2	Actif
operation02				Actif

Ajouter le produit

ETAPE SUIVANTE

Dans notre cas, nous avons choisi vente ce qui vous permet de rajouter divers produits que vos agents peuvent sélectionner afin de conclure l'appel et vous permettre sur les statistiques de savoir qui vend le plus de vos produits.

En dessous, nous allons modifier ou ajouter les résultats pour nos opérations. Vous pouvez également les supprimer. Par défaut nous intégrons les résultats ci-dessous.

Ajouter une nouvelle opération

http://srv5.voiptelecom.fr - PROVENCE MEDIA : Ajouter une opération - Mozilla Firefox

Ajouter une opération : Définition des résultats des appels

Opération	Description du résultat	Statut
operation02	Connexion	Actif
operation02	Numero invalide	Actif
operation02	NRP	Actif
operation02	Répondeur	Actif
operation02	En attente	Actif
operation02	NRPabo	Actif
operation02	En qualif	Actif
operation02	Rappel	Actif
operation02	Commande OK	Actif
operation02	Rendez-vous OK	Actif
operation02	Non qualifié	Actif
operation02	Refus	Actif
operation02	Hors Cible	Actif
operation02		Actif

Ajouter le résultat

Une fois vos résultats configurés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

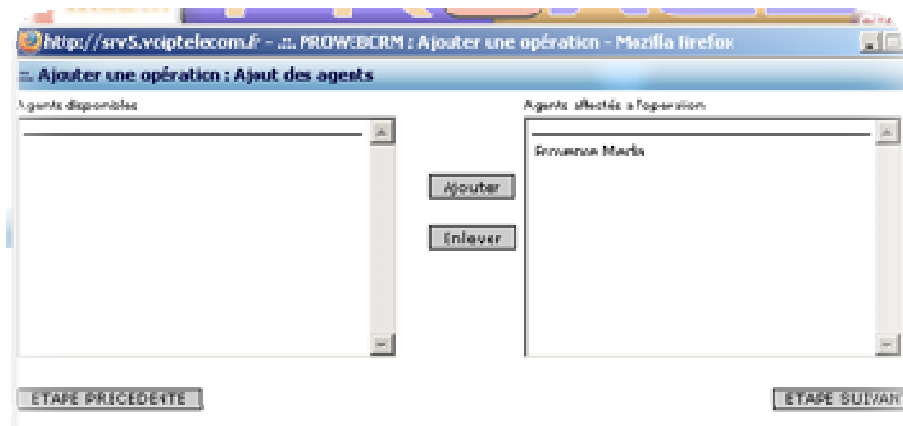
PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 - Fax : +33 486 17 23 85 - <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

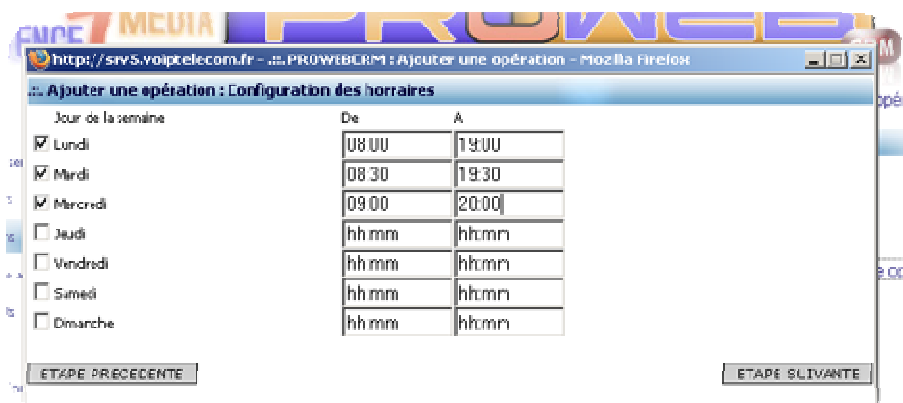
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - RCS Avignon B 488 999 566 - SIRET 488 999 566 00018 - APE 721Z

En dessous nous allons ajouter les agents disponibles (déjà créés dans le menu « **Utilisateurs** ») dans notre opération. Nous pourrons également les enlever si nécessaire par la suite.



Une fois vos agents ajoutés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

Puis nous allons paramétrer les jours et les heures de prospection pour notre opération.



Dans cet exemple, nous travaillerons du lundi au vendredi de 8h à 19h ou 20h. En dehors de ces jours et horaires l'opération sera en mode « off ». Pour configurer une opération sans limite, il suffit de cocher tous les jours de la semaine et de mettre en plage horaire de « 00 :00 » à « 23 :59 ».

Une fois vos horaires configurés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

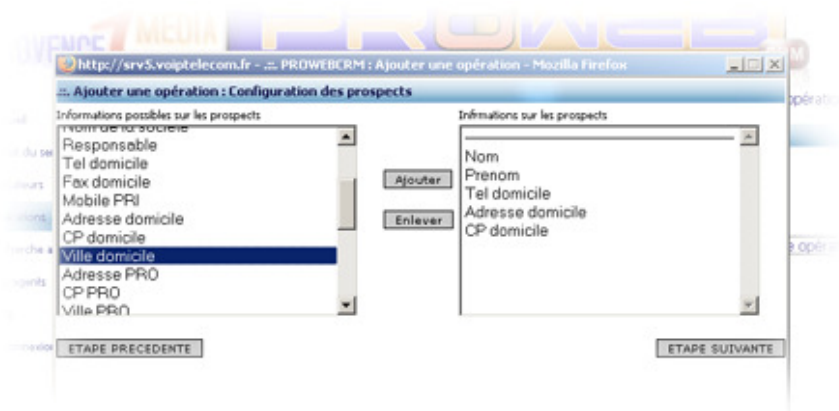
PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

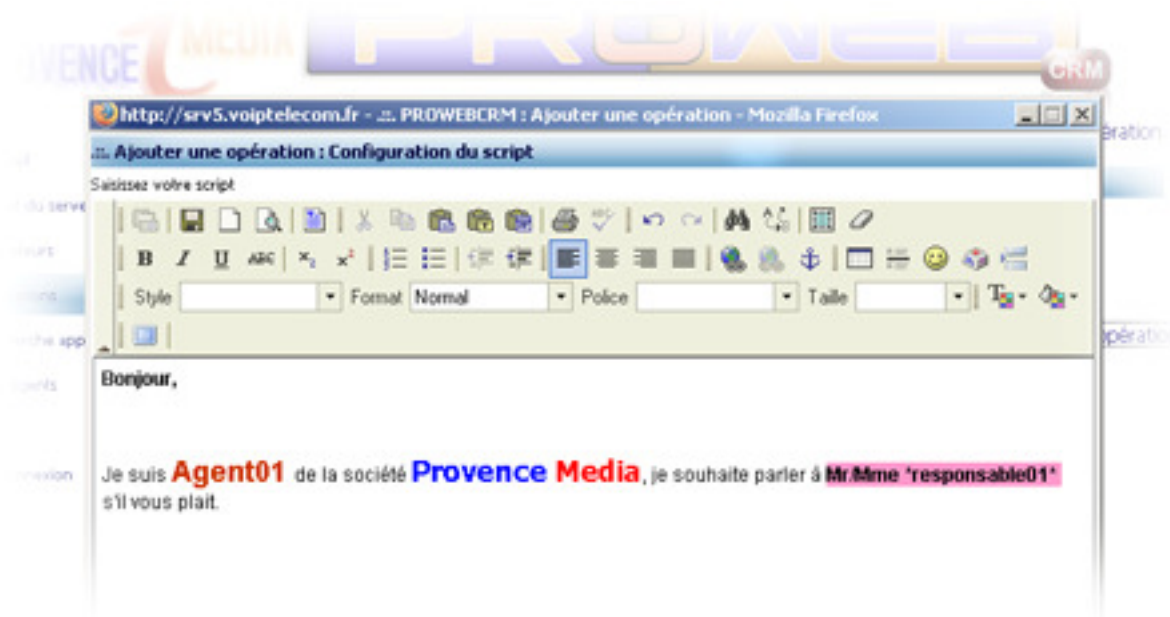
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Dans ce menu au dessous nous allons ajouter les champs qui seront demandés à l'affichage de votre base de données. Sélectionnez dans le tableau de gauche et ajoutez-les dans celui de droite puis cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** ».



Dans le menu de l'Outils de Scripting vous pouvez créer votre discours commercial ou simplement le copier/coller d'un document Word ou autres. (Variables, Couleurs, Liens, sont pris en charge)

Dans l'exemple en dessous nous avons choisi un champ «responsable01» qui nous affichera le nom des responsables depuis le fichier Excel des prospects qui sera injecté.



Puis, cliquez sur la disquette en haut pour enregistrer et passer au menu suivant.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART
DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Dans le menu suivant nous pourrons ajouter une musique et un message d'attente et / ou d'accueil afin de faire patienter les prospects le temps qu'un agent disponible puisse les traiter.

The interface is titled 'Ajouter une opération : Configuration des appels'. It contains several input fields and buttons:

- Musique d'attente :** [Text Field] [Parcourir...]
- Message d'attente :** [Text Field] [Parcourir...]
- Repete le message toute les :** 10 secondes
- Time out agent :** 10 secondes
- Delai entre chaque appels :** 10 secondes
- Strategie :** [Dropdown Menu]
- Ajouter** [Button]
- ETAPE PRECEDENTE** [Button]
- ETAPE SUIVANTE** [Button]

The dropdown menu for 'Strategie' is open, showing the following options:

- Appeler l'agent disponible depuis longtemps
- Appeler tous les agents
- Appeler les agents un par un
- Appeler l'agent qui a pris le moins d'appels
- Appeler un agent au hasard
- Ne pas appeler le dernier agent

The bottom screenshot shows the 'Ajouter' button and the 'Nom de la variable (sans espace)' field with the value 'responsable01'. The 'Designation' field contains 'Nom Responsable'.

Nous réglerons également, le temps de répétition du message, celui de non réponse d'un agent avant d'être considéré comme indisponible, le délai entre chaque appels pour un agent. Les valeurs par défaut sont préconisées pour un fonctionnement optimal.

Pour déclarer la variable « **responsable01** » déjà rajoutée dans le script, cliquez sur **Ajouter**, puis saisissez le nom de la variable dans le champ indiqué ainsi que sa désignation. Une fois terminé, cliquez sur **Modifier**, puis **Terminer**. Et voila la campagne est créée.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

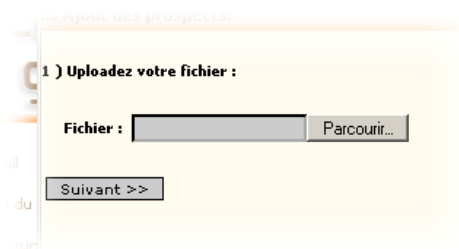
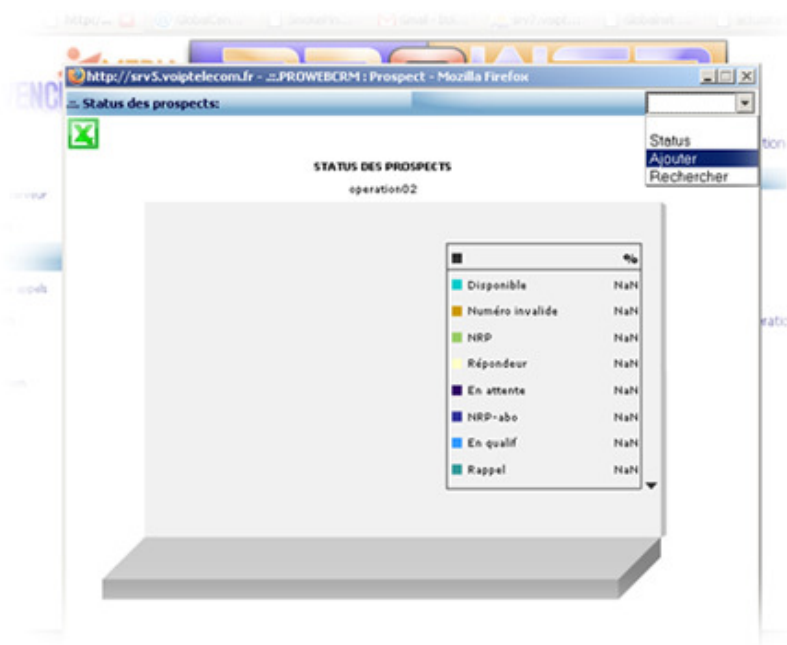
Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

6. Les prospects

Pour ajouter des prospects, vous devez cliquer sur le « **bonhomme vert** » à gauche du [ON] et [OFF].

Une fenêtre s'ouvre vous sélectionnez en haut à droite « **Ajouter** »



Cliquez sur parcourir, sélectionnez votre fichier, puis cliquez sur suivant.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

http://srv5.voiptelecom.fr - PROWEBCRM : Prospect - Mozilla Firefox

1- Ajout des prospects:

2- Choisissez les champs:

On a 3917 Prospects

le responsable	DEAITA	01 40 01 02 03	MARCHE COUP PARIS BEAUX-ARTS PL D ALIGRE	75012	PARIS
FOUCHER PHILIPPE	KARLOWE	01 40 01 92 92	8 R DU RENDEZ-VOUS	75012	PARIS
le responsable	PIERRE 1ER	01 40 02 00 65	28-30, 28 R DE PICPUS	75012	PARIS
FROTTE CHRISTINE	FLASH COIFFURE	01 40 02 07 25	106 R DE REUILLY	75012	PARIS
HADDAD FABIEN	JAD VOYAGES SARL	01 40 03 07 00	89 AV SECRETAN	75019	PARIS

DIRIGEANT	RAISON SOCIALE	TEL	ADRESSE	CP	Ville
Responsable	Nom	Tel domicile	Adresse domicile	CP domicile	Ville

3- Définissez le téléphone de contact principal du client :

Téléphone domicile

4- Préfixe à ajouter :

5- Options :

☒ Dédoubler le fichier TEL

☒ Ignorer la première ligne

Terminer

Vous aurez un pré affichage de votre fichier, accordez les champs à leurs types avec les menus déroulants.

Définissez le téléphone de contact principal (personnel ou pro). Indiquez le préfixe à ajouter si y'en a pas dans votre fichier (*Exemple 0041 pour appeler en suisse pour un fichier avec des numéros de téléphones locaux sans le « 0 » au début ou bien ajouter un « 0 » pour un fichier de téléphones français qui n'ont pas ce zéro en préfixe*). Dédoubler le champ téléphone ou autre. Enfin terminez en cliquant sur « Terminer ».

Ensuite vous affichez l'état de votre base de prospection (en cas de nouvelle base 100% des prospects doit être en statut « Disponible »)

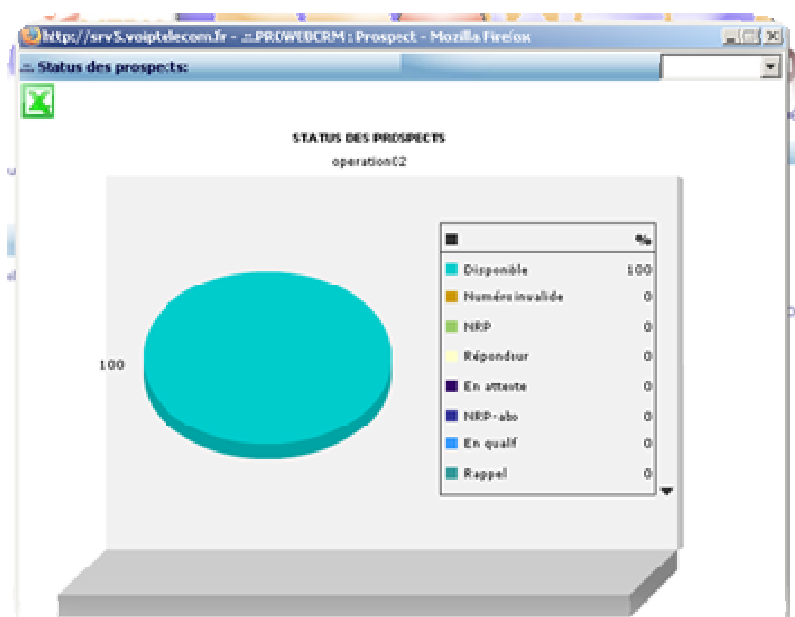
D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z



PROVENCE MEDIA PROWEB CRM

Ajouter une nouvelle opération

	Nom	Nature	Statut
	CCI	vente	Off
	oooooooo	rendezvous	Off
	operation02	vente	Off

Ajouter une nouvelle opération

Accueil
Statut du serveur
Utilisateurs
Opérations
Recherche appels
Log agents
FAQ
Déconnexion

Votre opération est en place il ne reste qu'à connecter vos agent et lancer l'opération en choisissant ON dans le menu déroulant à coté de l'opération.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

7. La supervision

Dans le menu « opérations », cliquez sur la loupe (4^e icône à droite).
Une fenêtre s'ouvre, vous donnant en temps réel l'état des communications et des agents.

Statut de l'opération: EYETECH_N

Appels		Agents	
Appel sortant :	2	Disponible :	1
En Attente :	1	Mise en relation :	1
En Communication :	3	En communication :	3
Abandonnés :	124	En validation :	0
Recus :	990	En Pause :	0
Total :	1126	Back office :	0
		En Rappel :	0
		Déconnecté :	1
		Total :	6

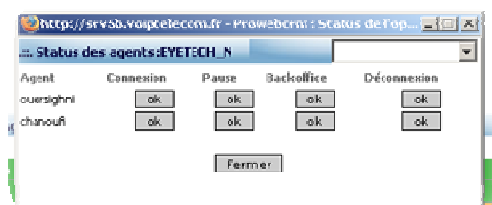
Statut des Agents de l'opération: EYETECH_N

Agent	Poste	Appels Pris	Statut	Temps
ouersighni hanen	1225	110	En Com	0:00:17
chaneoufi honyem	1209	215	En Com	0:00:07
Soumri Anis	1233	111	Disponible	12:15:41
ZOGHBI ZAINEB	1224	170	M en relation	0:00:02
BRAID RYM		0	Déconnecté	09:16:55
FERCHICHI INSAF	1219	190	En Com	0:00:03

Statut des Appels de l'opération: EYETECH_N

Début	Réponse	Statut	Numéro	Agent	Attente	Communication
12:15:24	12:15:36	En communication	0143569333	ouersighni	3	0:00:17
12:15:30	12:15:46	En communication	0143568909	chaneoufi	3	0:00:07
12:15:36	12:15:50	En communication	0143568220	FERCHICHI	3	0:00:03
12:15:42	12:15:54	En attente	0143566855	provebcrm	2	
12:15:48	00:00:00	Connexion	0143566485	provebcrm	0	
12:15:54	00:00:00	Connexion	0143566401	provebcrm	0	

Lorsque vous cliquez sur la loupe à droite d'un des statuts « agents », une fenêtre s'ouvrira, et vous obtiendrez la liste de tous les agents dans ce « statut ». Vous pouvez alors modifier leurs statuts, en cas de problème avec leur interface ou si vous voulez forcer un état.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Ainsi qu'en cliquant sur le lien **Validation**, vous pouvez savoir le temps moyen passé sur la campagne en validation (clôture d'appels) ainsi que les temps par agent et par appels pour plus de détails comme l'indique l'image en dessous.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://srv5b.voiptelecom.fr> and the title "PROWEBCRM : Statut de...". The interface displays various statistics and a table of call durations.

Statistiques :

- Moyenne du temps de validation pour l'opération : EYETECH_N
- Moyenne de validation de l'opération : 00:00:06
- Moyenne du temps de validation des agents :
- rc01 : 00:00:07
- rc20 : 00:00:07
- rc06 : 00:00:07

Tableau des appels :

	Debut	Fin	Durée
1	16-01-2008 09:00:59	16-01-2008 09:01:09	10 s
2	16-01-2008 09:01:40	16-01-2008 09:01:45	5 s
3	16-01-2008 09:03:50	16-01-2008 09:03:59	9 s
4	16-01-2008 09:04:41	16-01-2008 09:04:48	7 s
5	16-01-2008 09:05:45	16-01-2008 09:05:50	5 s
6	16-01-2008 09:08:05	16-01-2008 09:08:06	1 s
7	16-01-2008 09:09:13	16-01-2008 09:09:23	10 s
8	16-01-2008 09:10:00	16-01-2008 09:10:01	1 s
9	16-01-2008 09:10:58	16-01-2008 09:10:59	1 s
10	16-01-2008 09:13:55	16-01-2008 09:13:56	1 s

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

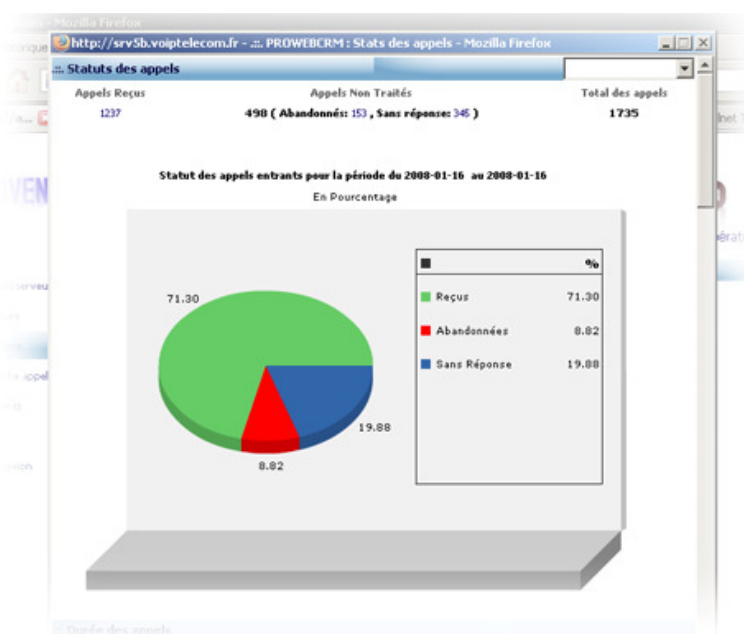
8. Les statistiques

Pour afficher les statistiques d'une opération, vous devez cliquer sur le camembert en couleur de l'opération souhaitée. (3^e icône à gauche du nom de l'opération).

Sélectionnez la période pour laquelle vous voulez visualiser les statistiques.

Une fenêtre s'ouvre, le premier graphique représente la part des appels reçus et abandonnés. L'interface fonctionne en mode « prédictif dialing », ce qui signifie que le moteur va interroger la base et commencer à appeler les prospects.

Dès qu'un prospect décroche il est placé dans une file d'attente avec annonce d'attente et musique, le temps qu'un agent soit disponible pour le traiter. Si tous les agents sont en ligne, il se peut que le prospect n'apprécie guère le fait d'être en attente et il est fort probable que pour une durée supérieure à 15 secondes, il raccroche. Ce qui explique pourquoi nous avons un fort pourcentage d'appels abandonnés.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

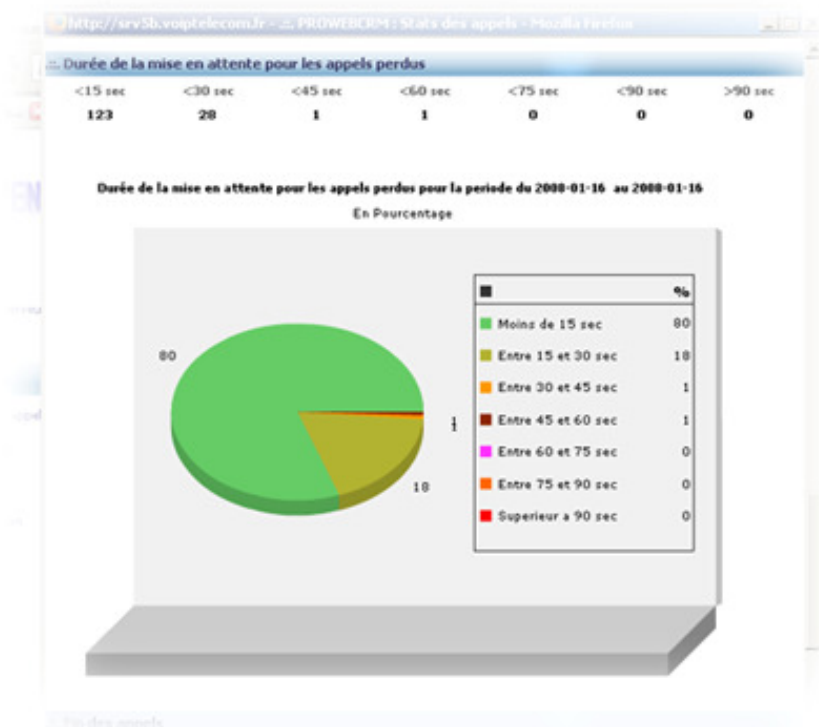
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

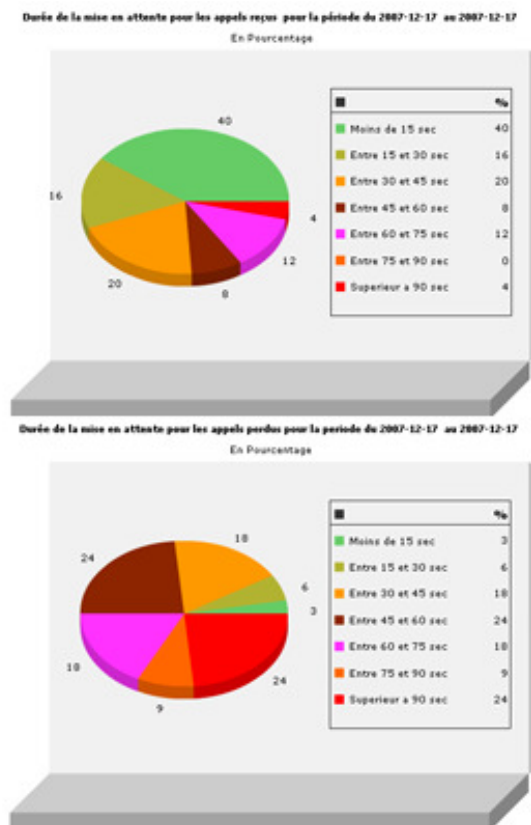
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z



Ce graphisme, analyse le pourcentage par tranche de la durée d'attente des prospects avant traitement pour les appels traités.

Celui en dessous, quant à lui analyse la même chose mais pour les appels abandonnés.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

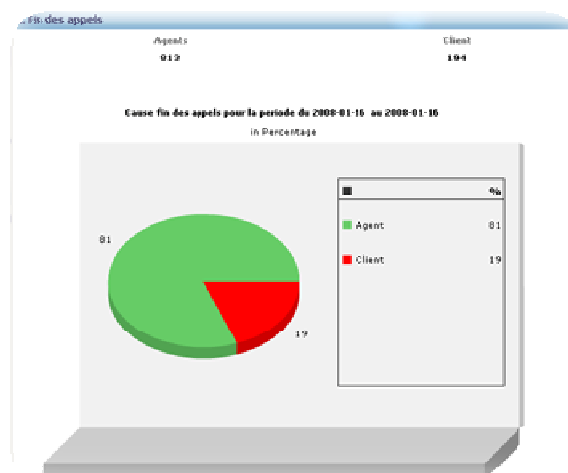
PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

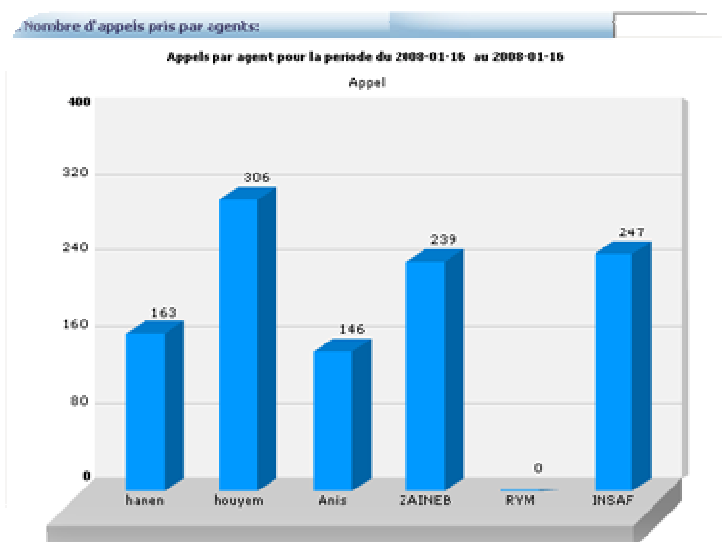
☎ +33 488 57 10 90 - Fax : +33 486 17 23 85 - <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - RCS Avignon B 488 999 566 - SIRET 488 999 566 00018 - APE 721Z

Enfin le dernier graphique de la fenêtre identifie la cause de « fin d'appels » (si c'est l'agent ou le client qui clôture l'appel).



Avec le menu déroulant en haut à droite de cette fenêtre vous pouvez affiner vos statistiques par résultat ou par agent. Cliquez sur l'agent souhaité pour afficher ses statistiques.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

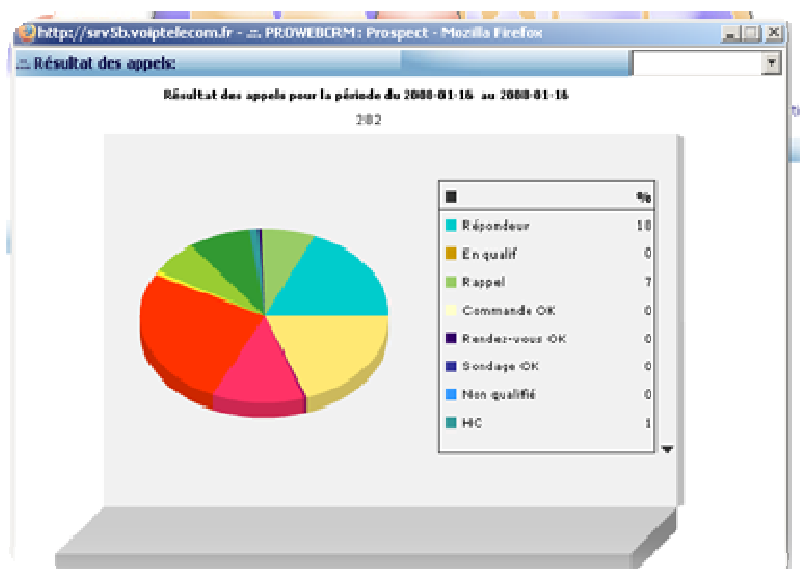
PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Cliquez sur le bar graph. de l'agent souhaité et vous afficherez la fenêtre suivante, qui indique les appels de cet agent :



Déplacez le curseur sur le « camembert » pour sélectionner les statistiques voulues.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Dans cet exemple nous avons choisi les Refus.

http://srv5b.voiptelecom.fr - PROWEBCRM : Prospect - Mozilla Firefox

ENC - Liste des appels :

Total : 73 Rendre le statut des prospects :

Date	Agent	Numéro	Résultat	Note
2008-01-36 09:08:42	rc20	0145516178	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:17:20	rc20	0145515142	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:40:33	rc20	0145323898	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:47:43	rc20	0145223572	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:51:14	rc20	0145391600	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:54:12	rc20	0145273730	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:55:33	rc20	0145270507	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:59:04	rc20	0145266415	Refus pas besoin	
2008-01-36 09:59:22	rc20	0145266062	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:00:11	rc20	0145263417	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:02:15	rc20	0145232631	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:05:29	rc20	0145250373	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:11:40	rc20	0145226047	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:13:56	rc20	0145208946	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:14:38	rc20	0145206828	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:29:14	rc20	0144620668	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:30:21	rc20	0144560747	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:41:20	rc20	0145081315	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:42:25	rc20	0144923004	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:46:50	rc20	0144734532	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:48:18	rc20	0144670089	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:51:08	rc20	0144610552	Refus pas besoin	
2008-01-36 10:52:40	rc20	0144560939	Refus pas besoin	
2008-01-36 11:00:10	rc20	0144040508	Refus pas besoin	

Ces fiches on peut les reprogrammer en rappel pour ce même agent ou bien les remettre en fiches disponibles pour tous les agents et être rappelées. Pour avoir le détail de la fiche cliquez sur la date indiquée à gauche :

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 - Fax : +33 486 17 23 85 - <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - RCS Avignon B 488 999 566 - SIRET 488 999 566 00018 - APE 721Z

http://srv5b.voiptelecom.fr - PROWEBCRM: Prospect - Mozilla Firefox

Détails sur le prospect

Nom : Lily Shoes
 Tel domicile : 145424003
 Adresse PRO : 92 RUE DIDOT
 CP PRO : 75014
 Ville PRO : PARIS
 Secteur d'activité : 18304 - COIFFEURS
 Statut : Refus pas besoin

Historique des contacts avec le prospect

Date	Operation	Agent	Résultat	Note
01-16 09:32:30	EYETECH_N	rc36	Refus pas besoin	
01-11 17:05:31	EYETECH_N	prowebcrm	NRP	

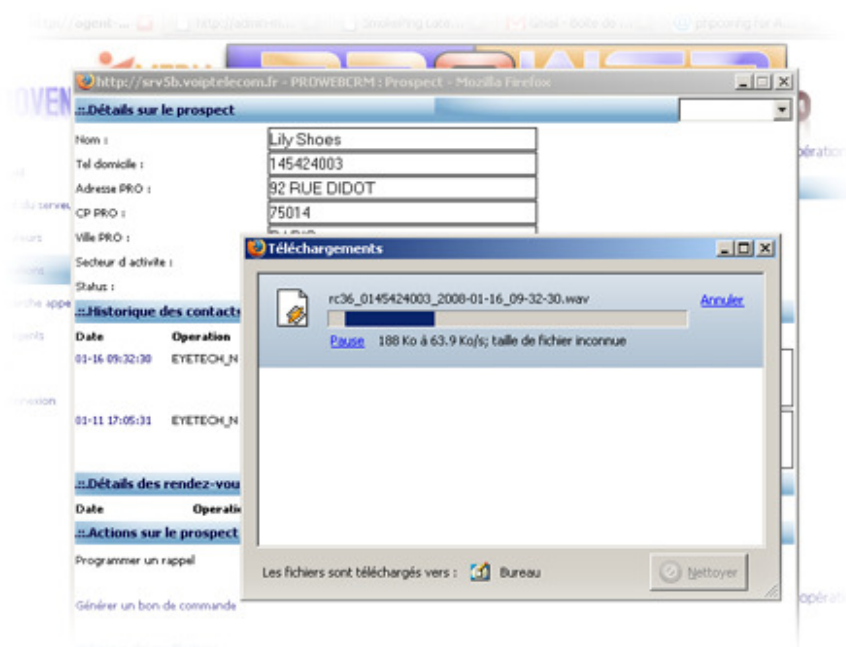
Détails des rendez-vous avec le prospect

Date	Operation	Agent	Commercial
------	-----------	-------	------------

Actions sur le prospect

Programmer un rappel : Ouvrir l'agenda avec [] [ok]

Cette fiche nous permet d'obtenir les détails sur le refus, de télécharger la conversation téléphonique en cliquant sur la date. Ainsi d'avoir l'assurance de bien encadrer les agents et comprendre les problèmes du discours commercial. Si ça n'était pas un refus, vous pouvez dans la partie « **statut** » changer le résultat.



D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 - Fax : +33 486 17 23 85 - <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - RCS Avignon B 488 999 566 - SIRET 488 999 566 00018 - APE 721Z

9. Heures et dates des logins des agents

Dans le menu « **Log agents** », sélectionnez la date ou les tranches de dates :



Vous aurez les détails des statuts des agents : « **D** » Disponible, « **C** » En Communication, « **P** » En Pause, « **B** » En Back Office, « **AS** » Appel Sortant ou Rappels programmés.

	Agent	Date login	Date Logout	D	C	P	B	AS
Accueil	rc08	01-16 17:05:01	00-00 00:00:00	00:05:42	00:25:16	00:00:00	00:00:00	00:03:14
Statut du serveur	rc20	01-16 09:00:17	00-00 00:00:00	00:04:37	03:44:29	00:36:43	00:27:31	00:14:05
Utilisateurs	rc09	00-00 00:00:00	00-00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Opérations	rc04	01-16 17:06:08	00-00 00:00:00	00:16:02	00:09:39	00:00:00	00:00:00	00:02:43
Recherche appels	rc36	01-16 09:00:12	00-00 00:00:00	00:03:10	03:40:45	00:36:51	00:17:13	00:43:05
Log agents	rc07	01-16 17:03:51	00-00 00:00:00	00:04:47	00:18:46	00:00:00	00:00:00	00:02:41
FAQ	rc05	00-00 00:00:00	00-00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Déconnexion	rc03	01-16 17:02:38	00-00 00:00:00	00:09:07	00:18:42	00:00:00	00:00:00	00:01:11
	rc01	01-16 08:59:45	00-00 00:00:00	00:25:09	02:24:40	00:36:50	01:30:18	00:31:11
	rc06	01-16 09:00:25	00-00 00:00:00	00:40:30	01:54:29	00:36:45	00:03:02	01:27:00
	rc02	01-16 17:04:55	00-00 00:00:00	00:20:39	00:07:54	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	rc33	01-16 09:00:02	00-00 00:00:00	00:31:13	02:31:10	00:34:52	00:27:57	01:10:27

Et pour avoir les détails des statuts d'un seul agent cliquer sur son login :

	Agent	Début	Fin	Durée	Etat
Accueil	rc36	2008-01-16 09:00:12	2008-01-16 09:00:12	00:00:00	Disponible
Statut du serveur	rc36	2008-01-16 09:00:12	2008-01-16 09:00:20	00:00:08	En Rappel
Utilisateurs	rc36	2008-01-16 09:00:20	2008-01-16 09:01:03	00:00:43	En Com
Opérations	rc36	2008-01-16 09:01:03	2008-01-16 09:01:03	00:00:00	En Com
Recherche appels	rc36	2008-01-16 09:01:03	2008-01-16 09:01:21	00:00:18	En Validation
Log agents	rc36	2008-01-16 09:01:21	2008-01-16 09:01:25	00:00:04	En Validation
FAQ	rc36	2008-01-16 09:01:25	2008-01-16 09:01:26	00:00:01	En Validation
Déconnexion	rc36	2008-01-16 09:01:26	2008-01-16 09:01:42	00:00:16	En Rappel
	rc36	2008-01-16 09:01:42	2008-01-16 09:02:15	00:00:33	M en relation
	rc36	2008-01-16 09:02:15	2008-01-16 09:02:17	00:00:02	En Com
	rc36	2008-01-16 09:02:17	2008-01-16 09:02:17	00:00:00	En Com
	rc36	2008-01-16 09:02:17	2008-01-16 09:02:37	00:00:20	En Validation
	rc36	2008-01-16 09:02:37	2008-01-16 09:02:39	00:00:02	En Validation
	rc36	2008-01-16 09:02:39	2008-01-16 09:02:41	00:00:02	En Validation

Et vous aurez les détails de ses statuts à la seconde près.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écurieils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

10. Recherche d'Appels

Ce menu vous sera utile au cas d'absence d'un agent un jour par exemple et vous voulez transférez ses **Rappels** importants à un autre agent qui est présent, il suffit de choisir dans les menus déroulants, l'opération, l'agent absent et le type de résultats dans notre cas on a choisi les Rappels, ainsi que les dates voulues.

Une fois les rappels pour cette date sont affichés il suffit de choisir l'agent pour qui transférer les rappels sélectionnés, à partir du menu déroulant.

Date	Time	Number	Operation	Agent
2008-01-11	17:07:46	0145421869	EYETECH_N	rc01
2008-01-11	17:19:22	0145398052	EYETECH_N	rc01
2008-01-11	17:27:15	0145352569	EYETECH_N	rc01
2008-01-11	17:32:44	0145328476	EYETECH_N	rc01
2008-01-11	17:35:20	0145324773	EYETECH_N	rc01
2008-01-11	17:45:13	0145328476	EYETECH_N	rc01

Ou bien si vous cherchez une fiche précise par son numéro de Téléphone ou adresse ou nom, il vaut mieux aller dans le menu prospect (bonhomme vert) et dans le menu déroulant sélectionnez rechercher.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Indiquez les champs que vous cherchez (vous pouvez avoir plusieurs critères de recherche).

Votre appel cherché sera affiché. Et en cliquant dessus vous aurez les détails de la fiche.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

11. Interface Agent

Une fois sur cette page cliquez sur le menu « **connexion** ».

Ici vous pourrez gérer vos statuts. Pour vous connecter, entrer le numéro de votre téléphone et cliquez sur connexion.

The screenshot shows the 'PROVENCE MEDIA PROWEB CRM' interface. On the left is a sidebar menu with options: Accueil, Connexion, Mes rappels, Mes stats, Mes 10 Derniers appels, FAQs, and Déconnexion. The main area is titled 'Connexion a l'ACD :'. It contains a table with columns: Opération, Statut, Tel, Connexion, Pause, Backoffice, and Déconnexion. The 'Opération' column shows 'EYETECH_N', and the 'Statut' column shows 'Non connecté'. The 'Tel' column has a text input field containing '1022'. Below the table are buttons for 'Connexion', 'Pause', 'Backoffice', and 'Déconnexion', each labeled 'ok'. At the bottom of the main area is a button labeled 'Ouvrir l'interface Agent'.

Puis cliquez sur « ouvrir l'interface agent »

The screenshot shows the 'Infos sur le prospect' form. It has tabs for 'Général', 'Coordonnées', 'Détails', and 'Variables'. The 'Général' tab is active, showing fields for: Nom (DAPS), Prénoms (ZANZARD), Nom de la société, Adresse (100 R DE LA PAROISSE), Responsable, Fonction, Tél Contact (01 30 21 6 204), Code postal (78000), and Ville (VERSAILLES). Below these fields is a 'Script' section with a text area containing 'Bonjour,' and 'Je suis Ag...'. There are buttons for 'Enregistrer' and 'Fermer'. A calendar widget is open, showing December 2007. On the right, there is a 'Résultat' section with radio buttons for 'Répondre', 'Rappel' (selected), 'Commande OK', 'Refus', and 'Hors Cible', followed by a 'valider' button.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

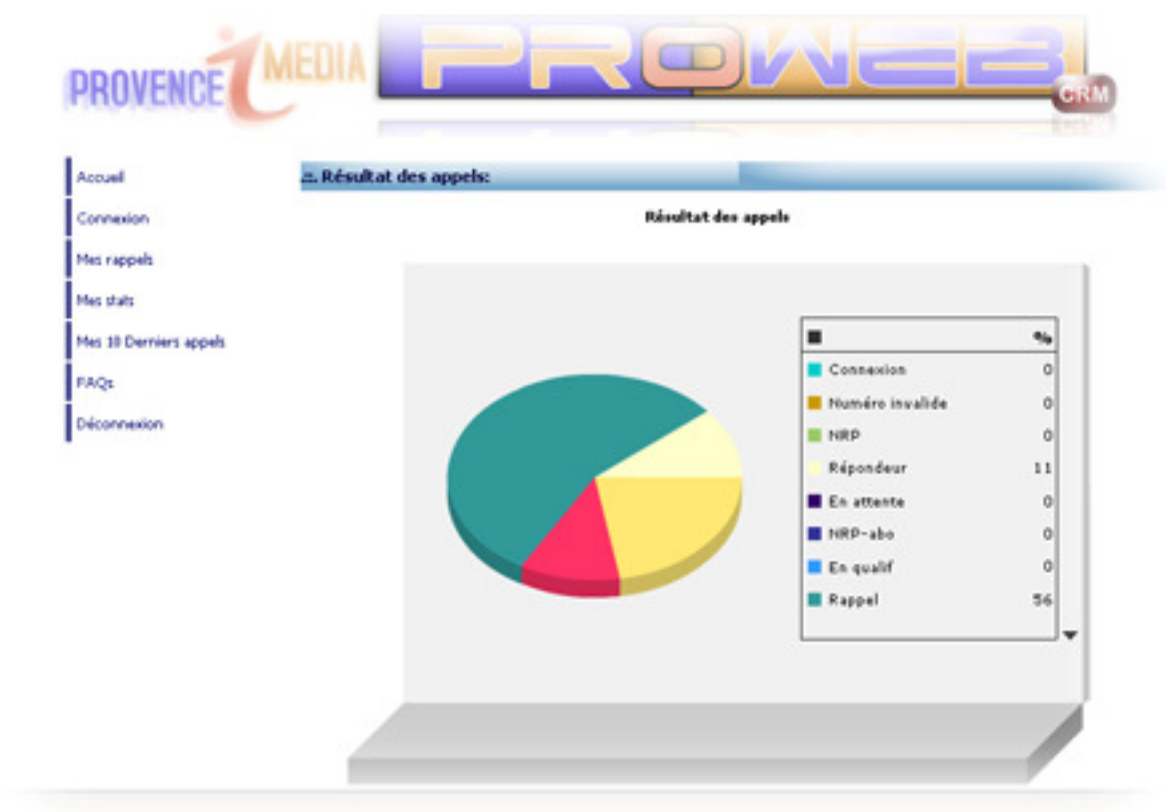
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Le Prédicatif commencera alors à composer les appels de la base et dès qu'un prospect décrochera votre interface affichera les informations de la fiche du prospect et en mettant le curseur de la souris sur la barre du statut en haut vous aurez l'historique de la fiche avec date, heure et note.

Un calendrier est présent pour la programmation des rappels.

Une fois la fiche traitée, l'appels suivant lui (l'agent) sera transféré.

Les agents peuvent suivre également leurs statistiques, afin d'évaluer leurs performances. Pour cela cliquez sur « **Mes stats** » dans le menu à gauche. Sélectionnez l'opération et la date sur laquelle vous voulez voir vos résultats.



L'agent peut lui même modifier ou reprogrammer ces rappels dans le menu « **Mes rappels** »

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z





Accueil
Connexion
Mes rappels
Mes stats
Mes 30 Derniers appels
FAQs
Déconnexion

Liste des appels :

Total : 10

Date	Agent	Numéro	Résultat	Note
2008-01-16 18:01:39	rc06	0043229005	NRP-abo	
2008-01-16 18:01:32	rc06	0043227946	NRP-abo	
2008-01-16 18:00:28	rc06	0043252740	NRP-abo	
2008-01-16 17:46:13	rc06	0043876968	Rappel	
2008-01-16 17:40:53	rc06	0042975963	Rappel	
2008-01-16 17:40:14	rc06	0043260059	Répondeur	
2008-01-16 17:33:25	rc06	0043549231	Refus autre	
2008-01-16 17:33:12	rc06	0043250641	Cessation d'activité	

Et pour se déconnecter il doit repartir dans le menu Connexion valider « Déconnecter » puis pour quitter l'interface il clique sur Log-out puis « ici »

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

PROVENCE MEDIA PROWEB CRM

Accueil

Connexion a l'ACD :

Opération	Statut	Tel	Connexion	Pause	Backoffice	Déconnexion
EYETECH_H	Non connecté	1022	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>

Mes rappels

Mes stats

Mes 10 Derniers appels

FAQs

Déconnexion

PROVENCE MEDIA PRO

Accueil

Connexion

Mes rappels

Mes stats

Mes 10 Derniers appels

FAQs

Déconnexion

Fermeture de session :

Pour vous déconnecter cliquez ici

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

CRM en réception d'appels

PROWEBCRM est une interface de mise en relation entre un téléopérateur et un prospect. Son but est d'automatiser au maximum les actions de communication avec **un serveur IPBX**. Développée sur les bases de **PHP/MYSQL**, cette interface bénéficie d'une souplesse et d'une rapidité d'exécution. Nous détaillerons ci-dessous les fonctions de cette interface.

1. L'authentification

Connectez vous sur le nom ou l'adresse ip fourni par Provence Media. « Exp: <http://srv2.voiptelecom.fr/crm> »

Vous obtiendrez la page suivante :



Entrez votre login et password. Dans un premier temps nous allons détailler la partie administration.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

+33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

2. l'administration

Déconnexion admin admin

07-09-2007 10:53:13

Statistiques en temps réel...

Informations sur la file d'attente
Informations sur les agents

Statistiques...

Statistiques quotidiennes des Appels
Statistiques mensuelles des Appels
Statistiques des Appels/Agents
Durée des appels

Gestion des utilisateurs...

Ajouter un groupe
Liste des Groupes
Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

	Appels Entrants	Appels Sortants
Serveur Vocal Interactif	0	X
Mise En Relation	0	0
En Communication	0	0
Appels Clôturés	0	0
Total	0	0

Communications en cours:

Agent		Client		En Comm depuis
Nom	Tel	Nom	Tel	
Aucun Appel				

Appels en Attente:

N° Tel	En attente depuis (s)
Aucun Appel	

Une fois authentifié en tant qu'administrateur, vous afficherez la page ci-dessus. A partir de ce menu nous allons pouvoir créer les groupes (files d'attente), les agents, les superviseurs et les administrer.

3. Menu agents et groupes

Gestion des utilisateurs

Ajouter un groupe
Liste des Groupes

Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

Dans la figure au dessus nous gérons directement les utilisateurs et les groupes. Pour créer un utilisateur, il suffit de cliquer sur le lien « Ajouter un utilisateur » et pareil pour créer un groupe.

Ajouter un Groupe

Nom du Groupe:

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Ajouter un utilisateur	
Nom:	<input type="text" value="Technicien 01"/>
Prénom:	<input type="text" value="Niveau 02"/>
Login:	<input type="text" value="agent01"/>
Mot de passe:	<input type="password" value="*****"/>
Groupe:	<input type="text" value="Reception01"/>
Droits:	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Administrateur Administrateur Utilisateur </div>
<input type="button" value="Ajouter !!!"/>	

Au moment de la création de l'agent on peut lui accorder son rang (les droits), son groupe, qu'on peut toujours modifier ou supprimer après la création.

Liste des Utilisateurs				
Nom & Prénom	Login	Groupe	Droit	Actions
Superviseur 01 Superviseur	sup01	Reception01	Administrateur	
Technicien 01 Niveau 02	agent01	Reception01	Utilisateur	

Page: 1

Ce menu qui nous permet de gérer (supprimer, modifier, aperçu d'historique d'actions...) les agents ainsi que les groupes.

4. statistiques

Statistiques

Statistiques quotidiennes des Appels
Statistiques mensuelles des Appels

Statistiques des Appels/Agents
Durée des appels

Début: Fin:
☐ Ignorer les Agents inactifs

Août 2007						
Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
Heure: 13				31		

Ce menu au dessus nous permet de voir les statistiques par mois, jours, heures, des appels ou des agents. Disposant d'un calendrier intégré pour la sélection de l'intervalle de temps choisi.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

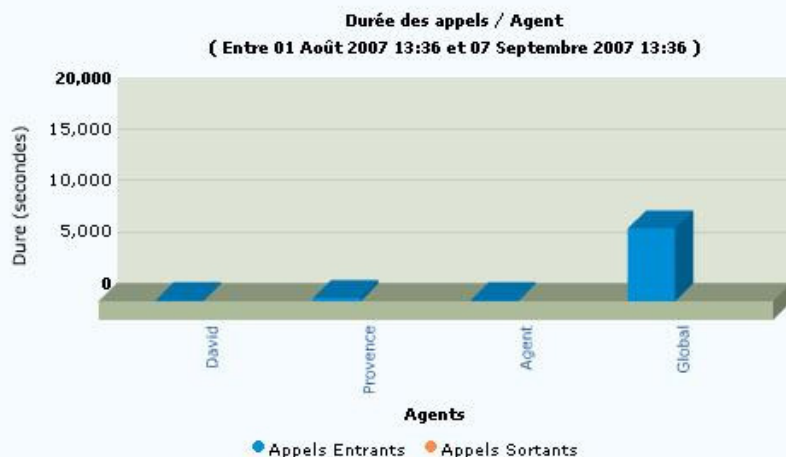
PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

**Total des communications par Agent
Entre 01 Août 2007 13:36 et 07 Septembre 2007 13:36**

Agents(s)	Appels		Total
	Entrants	Sortants	
David, Daniel	00:01:06	00:00:00	00:01:06
Provence, media	00:05:02	00:00:00	00:05:02
Agent, Hotline	00:01:12	00:00:00	00:01:12
Global, Centrex	01:57:37	00:00:00	01:57:37
Total:	02:04:57	00:00:00	02:04:57



Statistiques mensuelles des durées d'appels par agents.

Statistiques des Appels par Agents:

Agent(s)	Appels		Status des appels			
	Entrant	Sortant	Communications	Rejetés	Transférés	Total
admin admin	0	0	0	0	0	0
Agent Hotline	1	0	0	0	0	0
David Daniel	2	0	0	1	1	2
Global Centrex	24	0	3	6	8	17
Provence media	10	0	2	3	2	7
Superviseur 01 Superviseur	0	0	0	0	0	0
Technicien 01 Niveau 02	0	0	0	0	0	0
test test	0	0	0	0	0	0
Zidi Amel	0	0	0	0	0	0
Total:	37	0	5	10	11	26
Appels Perdus:	3	-	Total des appels non qualifiés: 11			

Statistiques des appels par agents.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

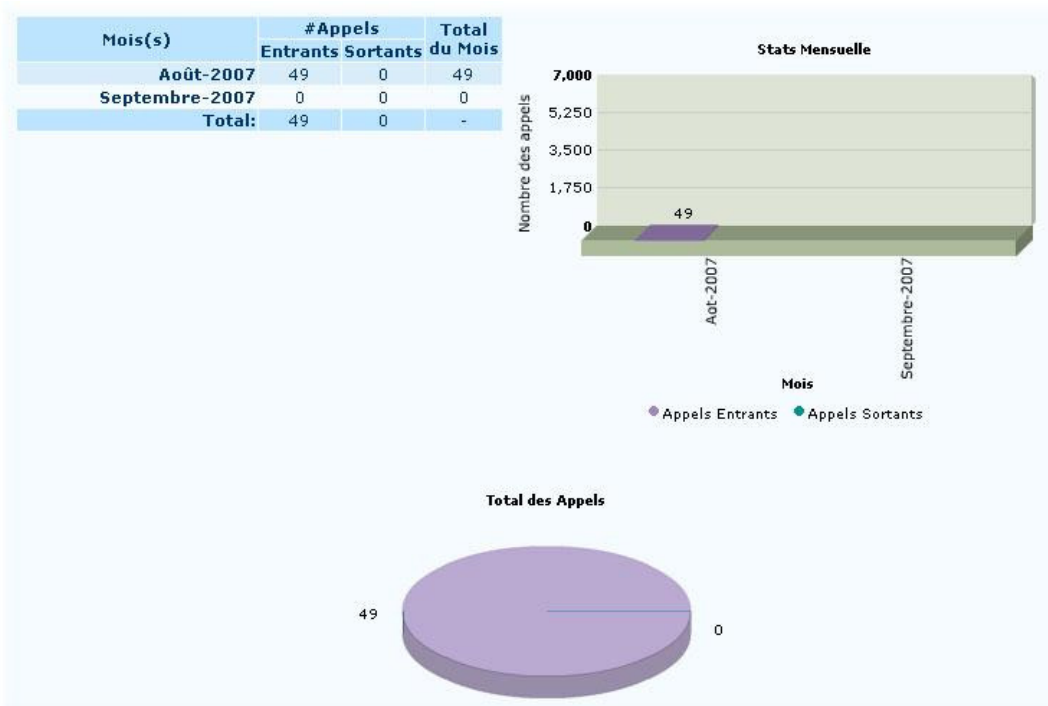
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

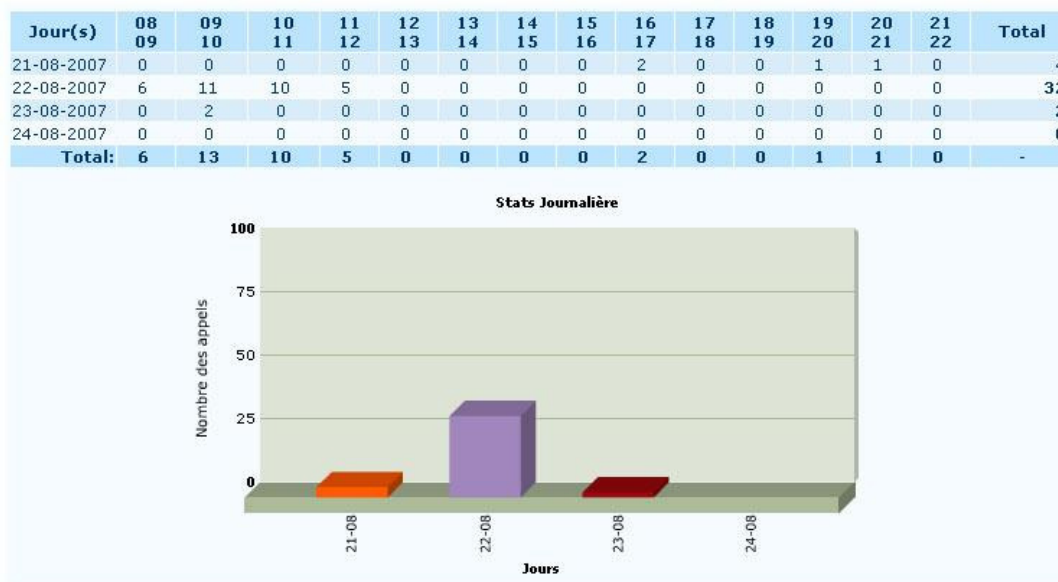
Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z



Statistiques du nombre d'appels par agents par mois.



Statistiques du total d'appels par jours.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

5. supervision



Ce menu nous permet une supervision instantanée de la file d'attente, des agents et des appels comme l'indique les images en dessous :

Déconnexion admin admin

07-09-2007 10:53:13

Statistiques en temps réel...

Informations sur la file d'attente
Informations sur les agents

Statistiques

Statistiques quotidiennes des Appels
Statistiques mensuelles des Appels
Statistiques des Appels/Agents
Durée des appels

Gestion des utilisateurs...

Ajouter un groupe
Liste des Groupes
Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

	Appels Entrants	Appels Sortants
Serveur Vocal Interactif	0	X
Mise En Relation	0	0
En Communication	0	0
Appels Clôturés	0	0
Total	0	0

Communications en cours:

Agent		Client		En Comm depuis
Nom	Tel	Nom	Tel	
Aucun Appel				

Appels en Attente:

N° Tel	En attente depuis (s)
Aucun Appel	

Supervision des appels.

File d'attente: 8009 (1 Agent(s) connecté(s) dessus) :

	Nom & Prénom	N° Tel	Connecté au CRM	Connecté au CDR	Dernier appel	Nbr d'appels	%	Actions
	test test		-	-	21-08-2007 21:11:56	0	0	
	Technicien 01 Niveau 02	91023	Disponible depuis: 00:02:07	00:02:08	-	0	0	
	Superviseur 01 Superviseur		-	-	-	0	0	
Appels perdus:						0	0 %	
Total:						0	100 %	

Supervision des agents et des groupes.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Dans la colonne Actions le bouton à gauche nous permet d'avoir les statistiques des appels (reçus, rejetés, transférés..) pour cet agent :

Stats de l'agent Technicien 01 Niveau 02:	
Nbr de communications :	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #000080; border: 1px solid #000080;"></div> 0
Nbr d'appels reçu:	0
Nbr d'appels Transférés:	0
Nbr d'appels rejetés:	0
[Fermer]	

Et le bouton à droite nous permet d'avoir les historiques des actions d'agent (traitement de fiches clients, rejets d'appels, transferts d'appels ...) comme suit :

Historique de l'agent: Technicien 01 Niveau 02	
Date	Action
07-09-2007 13:20:03	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:20:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté a l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:19:53	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:19:14	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:19:14	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:19:07	Technicien 01 Niveau 02 A rejeté l'appel avec 0123456789
07-09-2007 13:19:03	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:19:01	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté a l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:18:37	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:18:32	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:18:32	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:18:25	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 0123456789
07-09-2007 13:18:17	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté a l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:18:17	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:18:07	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:18:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:18:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:17:56	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 0123456789
07-09-2007 13:17:37	Technicien 01 Niveau 02 a terminé l'intervention avec le client
07-09-2007 13:13:22	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 1024

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

6. connexion Interface agent

Se déconnecter | Connexion à l'ACD

Votre Identifiant (N° de Tel) :

Status: Connecté

Se Connecter
 Connecté
Back-Office
Pause

Au moment de son login sur le CRM il peut choisir dans quel état il souhaite être connecté à l'ACD après avoir rentré son numéro de poste téléphonique.

Se déconnecter | Connecté | Rechercher

Connecté
Back-Office
Pause
Déconnecté

En Attente d'appel depuis

00:00:12

X

Stats Historique

Connecté au CRM depuis:	00:10:16
Nbr de communications :	0
Nbr d'appels reçu:	0
Nbr d'appels Transférés:	0
Nbr d'appels rejetés:	0

Une fois l'agent est logué, pendant l'attente d'appels, il peut voir ses propres statistiques, changer de statut ou rechercher une fiche client.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
 CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART
 DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
 ☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
 Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

7. Gestion d'appels et de fiches client

Vous avez un nouvel appel:

C'est Mr/Mme/Mlle **Global Centrex (1024)**

 **Nouveau Client**

Rechercher

Transférer l'appel

Appel Rejeté

Stats Historique

Connecté au CRM depuis: 00:00:24

Nbr de communications : 0

Nbr d'appels reçu: 0

Nbr d'appels Transférés: 0

Nbr d'appels rejetés: 0

Lors de la réception de la fiche, l'agent peut avoir les coordonnées du client si ce dernier est inscrit dans la base, sinon il aura une indication d'appel « inconnu » et pourra le rajouter en cliquant sur nouveau client ou bien chercher la fiche client si ce dernier est inscrit mais appelle d'un autre numéro, il a aussi la possibilité de transférer l'appel pour un autre agent ou bien de rejeter l'appel.

Se déconnecter | **Connecté**

Informations sur le Client

Nom: Global	Prénom: Centrex
N° de Tel1: 1024	N° de Tel2: 71 849 605
Fax: 71 840 883	Adresse: 19 rue Ahmed Rami
Ville: Tunis Belvédère	CP: 1002
Email: info@global-centrex.coi	Offre commerciale: 2

Remarques:

Historique des interventions

	Agent	Sujet	Date d'intervention
1.	Global Centrex	1er appel...	23/08/2007 à 10:30:22
2.	Technicien 01 Niveau 02	2eme appel de test...	07/09/2007 à 01:10:03
3.	Technicien 01 Niveau 02	ok ...	07/09/2007 à 01:17:37

Transférer l'appel

Stats:

Status: ■

Connecté au CRM depuis: 00:17:54

Nbr de communications : 0

Nbr d'appels reçu: 0

Nbr d'appels Transférés: 0

Nbr d'appels rejetés: 0

En Comm depuis: 00:16:56

Détails de l'intervention

Sujet:

L'image au dessus représente la fiche d'un client.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Informations sur le Client	
Nom: Provence	Prénom: Media
N° de Tel1: 0123456789	N° de Tel2: 04 88 57 10 90
Fax: 04 86 17 23 85	Adresse: 406, impasse des écuri
Ville: SAINT SATURNIN LES	CP: 84450
Email: info@provencemedia.co	Offre commercial: 0
Remarques:	

Cette partie représente les coordonnées du client qu'on peut toujours modifier et sauvegarder, aussi la possibilité de rajouter des remarques sur la fiche ou bien de faire un appel sortant en cliquant sur l'icône du téléphone en bleu.

Historique des interventions			
	Agent	Sujet	Date d'intervention
1 .	Global Centrex	il faut ...	23/08/2007 à 10:28:13
2 .	Technicien 01 Niveau 02	erreur 1024...	07/09/2007 à 12:49:49

Intervention N°: 37
Agent: Technicien 01
Client: Provence Media
Date: 07/09/2007 à 12:49:49
Sujet: erreur 1024
Intervention: problm résolu
[Fermer]

L'historique des interventions affiche les notes des agents qui ont traité cette même fiche de client par ordre chronologique aussi en cliquant sur le « + » on pourra avoir le contenu de l'intervention qu'il peut saisir dans la partie indiquée dessous.

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.

CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écoreuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France

☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com

Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z

Détails de l'intervention

Sujet:

Interventions:

Transférer l'appel

N° de tel:

Stats:

Status: ●

Connecté au CRM depuis: 00:17:56

Nbr de communications : 0

Nbr d'appels reçu: 0

Nbr d'appels Transférés: 0

Nbr d'appels rejetés: 0

En Comm depuis: 00:05:44

Légende:

Connecté: ●

Déconnecté: ●

Pause: ●

Back Office: ●

Durant l'appel il peut voir aussi la durée, ses statistiques ainsi que la possibilité de transférer l'appel et la fiche à un autre agent.

Se déconnecter | Connexion à l'ACD

Votre Identifiant (N° de Tel) :

Status: Connecté

Se Connecter

Connecté
Back-Office
Pause

Et pour quitter l'interface agent proprement il faut cliquer sur « Se déconnecter »

D-08035 - VALIDITE DE L'OFFRE : 1 MOIS A COMPTER DU 14 MAI 2008.
CETTE OFFRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIELLE, TOUTES DIVULGATIONS SANS AUTORISATION PREALABLE DE LA PART
DE PROVENCE MEDIA POURRONT DONNER SUITE A DES POURSUITES.

PROVENCE MEDIA

Siège social : 406 impasse des écureuils 84450 Saint Saturnin les Avignon - France
☎ +33 488 57 10 90 – Fax : +33 486 17 23 85 – <http://www.provencemedia.com> ✉ info@provencemedia.com
Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – RCS Avignon B 488 999 566 – SIRET 488 999 566 00018 – APE 721Z