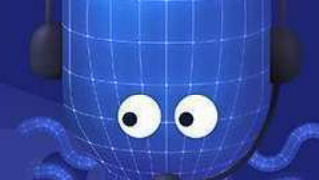
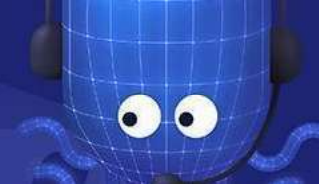




Consultation Centre de Contacts  
30 septembre 2025



1 Executive Summary	3
2 Enjeux NEXECUR	4
2.1 Modèle de service actuel NEXECUR et du Centre de Contacts	4
2.2 Solution actuelle et enjeux du changement	4
2.3 Objectifs et besoins exprimés par NEXECUR	5
3 Positionnement & Atouts Diabolocom	6
3.1 Une PME française solide et innovante, au rayonnement international	6
3.2 Souveraineté et maîtrise de la chaîne de production	6
3.3 Une solution pensée pour la Relation Client	7
3.4 Les atouts de la solution	7
3.5 Produits d'Intelligence Artificielle Diabolocom	8
4 Description fonctionnelle détaillée	9
4.1 Gestion de la solution par l'administrateur	9
4.2 Prise en main par les agents	15
4.3 Pilotage et supervision	23
4.4 Les Produits d'Intelligence Artificielle	25
5 Option Visio Assistance via Apizee	29
6 Option Workforce Management via Peopleware	30
7 Projet : Méthodologie & Planning	31
7.1 Méthodologie	31
7.2 Planning projet	32
8 Moyens humains & matériels	33
8.1 Infrastructure & Architecture	33
8.2 Service technique : gestion du support, des incidents et maintenance	34
8.3 Formation	35
8.4 Interlocuteurs dédiés	36
9 Offre commerciale	37
10 Références	38



## 1 Executive Summary

**Enjeux:** NEXECUR vise à moderniser ses outils de télésurveillance et téléassistance, améliorer l'expérience client et optimiser le pilotage de son activité. L'objectif est de remplacer un système de distribution de flux basique par une plateforme unifiée et évolutive, tout en respectant la sécurité et la conformité réglementaire liées au groupe Crédit Agricole.

**Positionnement & Atouts Diabolocom:** PME française innovante, leader du CCaaS en France, Diabolocom maîtrise l'intégralité de la chaîne de production. Éditeur SaaS, gestionnaire d'infrastructure cloud privé souverain en France, Diabolocom est également opérateur télécom certifié et intégrateur. Avec plus de 350 clients actifs et 12 000 utilisateurs, Diabolocom offre une solution conçue pour optimiser la relation client garantissant 99,9% de taux de disponibilité, une qualité de voix premium et permettant une gestion en totale autonomie par les administrateurs métier.

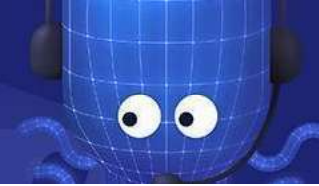
**Avantages fonctionnels:** la solution Diabolocom propose une administration "no-code", un serveur vocal interactif personnalisable, un routage intelligent omnicanal (voix, mail, SMS, chat) et une intégration avec les outils métiers via des APIs ouvertes (notamment MS Dynamics 365). Elle permet l'enregistrement automatisé des appels, une gestion fine des agents et un pilotage dynamique des affectations. Diabolocom offre également des workflows de productivité via des scénarios post-appel automatisés. Enfin, grâce aux produits d'IA, la solution Diabolocom permet d'améliorer l'efficacité du centre d'appel et le confort des agents (callbot, résumé, quality monitoring). Par ailleurs, la modularité de la solution permet d'incorporer des modules tiers, notamment pour la visio-assistance (via Apizee) et le workforce management (via Peopleware)

**Méthodologie projet:** Diabolocom propose une méthodologie de projet éprouvée pour permettre la migration sans couture depuis votre solution existante. Le planning proposé s'étale sur 8 semaines, mais pourra être co-construit avec les équipes de NEXECUR.

**Moyens humains et matériels:** L'infrastructure Cloud de Diabolocom est basée sur un cloud privé hébergé en France dans des datacenters sécurisés, avec une architecture applicative modulaire, redondante et distribuée sur plusieurs centres. Diabolocom dispose d'équipes internes d'ingénieurs logiciels et systèmes/réseaux opérant 24/7.

**Offre commerciale & Références:** Diabolocom propose une offre comprenant 31.800€ (Build, Formation) de frais non récurrents de pour le socle (voix, mail, tâches), des frais récurrents de 10 500€ HT/mois pour 150 utilisateurs (licences Voix, Mail, Tâches) et des coûts d'usage (portage numéros, communications sortantes, usage voicebot) pour un engagement contractuel de 36 mois. Diabolocom compte parmi ses clients de nombreuses références bancaires y compris au sein du groupe Crédit Agricole (LCL, Floa Bank, My Money Bank etc.) des projets comparables à NEXECUR en termes d'intégration MS Dynamics 365 ou de modèle de service (Cordon Electronics, Établissement Français du Sang, Brinks).

Ce dispositif complet répond à l'ensemble des attentes de fiabilité, performance, évolutivité et sécurité pour NEXECUR, tout en apportant innovation et ergonomie opérationnelle.



## 2 Enjeux NEXECUR

### 2.1 Modèle de service actuel NEXECUR et du Centre de Contacts

**NEXECUR** est une entreprise en croissance spécialisée dans la télésurveillance et la téléassistance. Elle propose des systèmes d'alarme connectés pour la protection des foyers contre les intrusions et les incendies, avec des détecteurs de mouvement, d'ouverture et de fumée. L'entreprise cherche à transformer sa relation client en modernisant ses outils, améliorant l'expérience client et optimisant le pilotage de son activité. Ce projet vise à remplacer un système de distribution de flux basique par une plateforme unifiée et évolutive, intégrant des technologies avancées tout en respectant la sécurité et la conformité réglementaire, notamment en lien avec le groupe Crédit Agricole.

#### **Modèle de service actuel NEXECUR**

Le modèle de service actuel de NEXECUR et de son Centre de Contacts repose sur un outil de distribution de flux basique, ALCATEL CCD, qui utilise des groupements de postes. Un service vocal rudimentaire est en place pour identifier l'intention de contact et diriger les appels vers quatre services principaux : la vente à distance, la télésurveillance, l'accueil ou la hotline.

### 2.2 Solution actuelle et enjeux du changement

#### **Solution actuelle :**

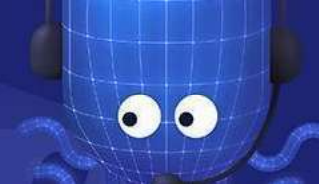
Nexecur utilise un outil de distribution de flux basique (ALCATEL CCD) basé sur des groupements de postes. Un service vocal permet une identification simple de l'intention de contact et route vers quatre services principaux : la vente à distance, la télésurveillance, l'accueil ou la hotline. Le service Accueil identifie l'appelant, crée un ticket dans Microsoft Dynamics 365 et effectue un transfert supervisé vers le service backoffice cible. La télésurveillance dispose de ses propres équipements de téléphonie autonomes pour la gestion des alarmes.

#### **Enjeux du changement :**

Les principaux points de douleur sont :

- Une efficacité perfectible du SVI avec de nombreux appels mal orientés.
- Le manque de pré-identification de l'appelant, entraînant une perte de temps et une incapacité à segmenter les flux.
- L'absence de levée de fiche contextuelle pour aider le conseiller à trouver rapidement les informations.
- Le non-transfert automatique du contexte, nécessitant des transferts supervisés coûteux en temps.
- Des outils de pilotage rudimentaires pour la supervision en temps réel et peu de statistiques d'analyse des flux.





Ces problèmes entraînent une perception de mauvaise joignabilité des services pour le client et l'impression d'être transféré sans cohérence. De plus, 50% des appels de la télésurveillance sont suspectés d'être mal routés.

## 2.3 Objectifs et besoins exprimés par NEXECUR

Les objectifs concrets de Nexecur dans le cadre de ce projet sont les suivants :

- **Moderniser les outils** à disposition des équipes relation client : Intégrer des solutions technologiques avancées pour automatiser les processus répétitifs, fiabiliser le traitement des demandes et réduire la durée moyenne de résolution, en remplaçant les outils cloisonnés ou obsolètes par une plateforme fluide et contextuelle.
- **Améliorer significativement l'expérience client** : Réduire les délais d'attente, orienter rapidement les demandes, personnaliser les réponses et proposer des services en libre-service sur des canaux digitaux étendus (web, mobile, messaging).
- **Piloter l'activité avec précision et en temps réel** : S'appuyer sur des outils de pilotage performants pour un suivi en temps réel de l'activité, une analyse fine des performances et une capacité d'anticipation sur les pics de charge.
- **Accélérer l'innovation au service de la performance relationnelle** : Identifier et expérimenter les technologies porteuses de valeur dans la relation client, telles que l'intelligence artificielle (agent augmenté, analyse conversationnelle), la distribution omnicanale et l'interopérabilité entre les outils.

Ces objectifs doivent être atteints **sans compromettre la sécurité, la conformité réglementaire et l'intégration dans l'écosystème technologique du groupe Crédit Agricole.**

## 3 Positionnement & Atouts Diabolocom

### 3.1 Une PME française solide et innovante, au rayonnement international

Fondée en 2005 sur un modèle 100% SaaS, Diabolocom est aujourd'hui un acteur leader dans le domaine du CCaaS en France.

Son modèle unique lui permet d'offrir une réelle proximité avec ses clients, qu'ils soient des PME/ETI ou des grands groupes.

Reconnue dans le domaine de la relation client, elle compte de nombreux partenaires: éditeurs de logiciels (Salesforce, Microsoft, Zendesk), opérateurs télécom (Orange, SFR en France et accords internationaux) ou technologiques.

Diabolocom a aujourd'hui un portefeuille de plus de 350 clients et compte plus de 12.000 utilisateurs en production en 2025. Enfin, Diabolocom accorde une grande importance à la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), et a obtenu une certification 'Silver' (69/100) auprès d'Ecovadis.

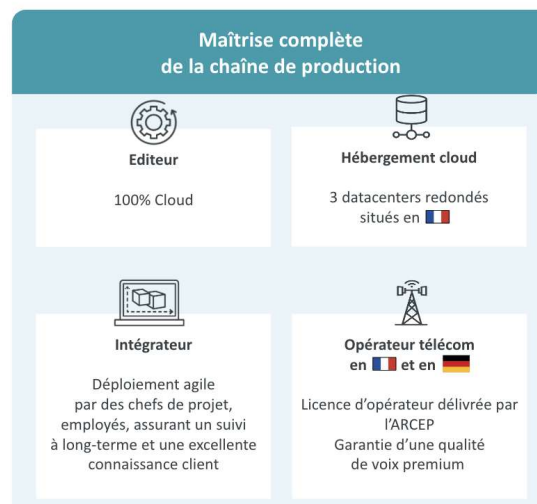


### 3.2 Souveraineté et maîtrise de la chaîne de production

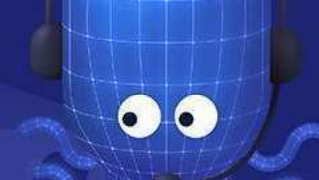
#### Souveraineté et maîtrise de la chaîne de production

Diabolocom est le seul acteur sur le marché français disposant d'une maîtrise intégrale du traitement des communications. Diabolocom est à la fois :

- ❑ **Éditeur de logiciel propriétaire d'une solution** omnicanale intégrant la voix, le mail, le SMS, le tchat et les autres canaux digitaux, au sein d'une interface intuitive ;
- ❑ **Opérateur télécom licencié auprès de l'ARCEP** garantissant une qualité de la voix premium ;
- ❑ **Hébergeur sur Cloud privé français** au sein de trois datacenters (Equinix PA6, PA7 et Telehouse)
- ❑ **Intégrateur** assurant un déploiement agile et sans rupture d'activité, une maîtrise des coûts et du calendrier et un suivi de long-terme. Il permet également aux clients qui le préfèrent de gérer en toute autonomie les campagnes et l'évolution du paramétrage.



NEXECUR bénéficierait d'ailleurs d'une instance dédiée, assurant l'isolation et la sécurité de ses données.



## 3.3 Une solution pensée pour la Relation Client

Depuis la création de la société en 2005, nos solutions sont imaginées et développées pour servir les centres de contacts et permettent à nos clients d'améliorer la performance de leur activité, la satisfaction de leurs clients et de leurs propres équipes. Cela s'appuie sur 4 points clés :

### Interface intuitive et déploiement rapide

- Répondez aux besoins opérationnels de vos équipes commerciales et de service client.
- Privilégiez la facilité d'utilisation et personnalisez les interactions avec vos clients en quelques clics.
- Profitez d'un déploiement rapide et gérez vos appels entrants et campagnes d'appels sortants de manière autonome.

### Qualité Premium des appels

- Bénéficiez d'une stabilité et d'une qualité de voix exceptionnelles sur les appels entrants et sortants grâce à l'infrastructure technique performante de Diabolocom, opérateur télécom et solution de téléphonie cloud.

### Intégration sur mesure à vos outils métiers

- Profitez du potentiel de notre solution de téléphonie en l'intégrant à votre écosystème IT grâce aux APIs ouvertes, pour maximiser vos performances.
- Les données de vos interactions clients restent accessibles à tout moment.

### Enrichissez votre relation client avec nos produits d'IA

- Hébergées sur un Cloud français, les IA Diabolocom s'appuient sur des technologies propriétaires spécialement conçues pour la relation client.
- Disponible dans notre solution de téléphonie ou via API, elles vous permettent d'optimiser la satisfaction de vos clients et réduire vos coûts opérationnels.
- Vos agents répondent plus rapidement et efficacement aux demandes client, traitent simplement les tâches administratives
- Vos superviseurs disposent d'outils pour identifier les points d'amélioration de leurs agents

## 3.4 Les atouts de la solution

La solution Diabolocom permettra à **NEXECUR** de répondre aux attentes les plus importantes concernant l'adoption d'une nouvelle solution de centre de contacts :

- Une fiabilité garantie par contrat à **99,90% de taux de disponibilité** et une performance éprouvée par plus de 350 entreprises clientes (et plus de 12.000 utilisateurs à travers le monde)
- Une **qualité de voix premium** en tant qu'opérateur certifié Arcep en France
- Des **fonctionnalités de supervision claires**, telles que des alertes sur les pauses, une gestion simplifiée des appels, et des rapports standards faciles à exploiter pour les superviseurs.
- Une **gestion en totale autonomie par les administrateurs et utilisateurs**, ce qui réduit au strict minimum les dépenses d'intervention extérieure.
- Un **support technique réactif** et disponible pour aider à résoudre les problèmes dès qu'ils surviennent avec des SLAs les plus compétitifs du marché.

## 3.5 Produits d'Intelligence Artificielle Diabolocom

L'investissement de Diabolocom dans le développement de ses produits et de nouvelles fonctionnalités est un axe stratégique pour l'entreprise. En 2024, Diabolocom a reçu le prix d'innovation **Frost & Sullivan** pour la meilleure innovation d'Intelligence Artificielle sur le marché du Centre de Contact as a Service (CCaaS).

Aujourd'hui Diabolocom propose 4 produits clés d'IA pour la réussite de votre service client :

1

IA conversationnelle


- Voix et écrit
- Traitement des interactions clients en langage naturel avec routage Intelligent
- Gestion appels 24/7, heures non ouvrées
- Qualification / Selfcare
- Amélioration de l'expérience client et de la productivité



2

Agent Assist

- Assistance en temps réel: informations contextuelles et suggestions pour agents
- Optimisation des interactions : réponses rapides et précises aux demandes clients
- Impact: réduction DMT et taux résolution 1er appel



3

Voice Analytics

- Transcription : précision >99% analyse conversation
- Résumés d'appels : synthèses avec points clés et actions identifiées
- Catégorisation automatique: tags d'appel
- Insights: signaux faibles sur masse d'appels

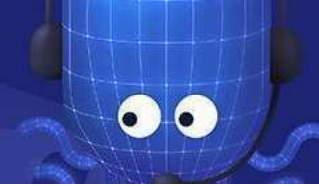


4

Quality Monitoring augmenté

- Analyse 100% des appels pour évaluation objective
- Approche hybride : IA combinée à l'expertise humaine
- Impact : amélioration de la qualité de service et coaching ciblé agents





## 4 Description fonctionnelle détaillée

### 4.1 Gestion de la solution par l'administrateur

#### Administration

Avant de démarrer l'utilisation de la solution, il est indispensable de créer des profils utilisateurs. Chaque profil possède un rôle (administrateur, superviseur, agent) qui détermine les accès et les autorisations dans la solution.

- **Administrateur:** L'administrateur possède des droits liés à la configuration du compte (création des utilisateurs, édition des scénarios, création des activités, création des campagnes, accès au portail Support, etc.).
- **Superviseurs:** Le superviseur possède des droits liés à la supervision de l'activité. Il a accès aux statistiques, aux enregistrements, aux wallboards ainsi qu'aux actions de supervision (écoute des agents en mode webRTC, changement du statut des agents, édition d'un wallboard, etc.).
- **Agents:** L'agent possède des droits liés à la gestion des canaux (traitement des appels sortants, accès aux statistiques personnelles et globales, transfert d'un e-mail vers un agent autorisé, etc.). L'administrateur attribue des compétences à un agent. Celles-ci définissent ses activités dans le service.

Tous les accès et autorisations des utilisateurs dans la solution sont déterminés grâce à des clés de droits. Selon les besoins et logiques métiers, l'administrateur a la possibilité de les modifier à tout moment grâce à un système de cases à cocher.

Dans chaque module de configuration, on distingue des droits différents quant à l'accès, la modification, la création et la suppression des éléments. La création des utilisateurs peut être faite dans l'interface administrateur, mais également par API et/ou synchronisation avec les outils d'identification propre à votre entreprise (IDP)

#### Distribution omnicanale: scénarios de routage

La solution Diabolocom, la solution de téléphonie innovante de Diabolocom, propose un système de routage intelligent, parfaitement adapté aux besoins des centres de contacts modernes. Grâce à une arborescence vocale avancée, la gestion des appels est optimisée par des calendriers et plages horaires configurables, permettant un routage personnalisé basé sur les compétences des agents et des critères multiples.

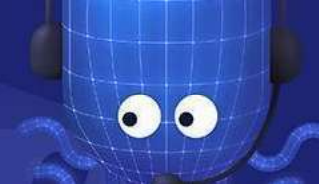
#### Fonctionnement du Serveur Vocal Interactif (SVI)

*Configuration « No-Code » par glisser-déposer des blocs fonctionnels*





# AI-Powered Cloud Contact Center Software



Les blocs fonctionnels disponibles sont nombreux : calendrier, menu vocal, transfert d'appel, routage conditionnel (selon propriétés des contacts ex : catégorie VIP), routage, rappel, synthèse vocale etc.

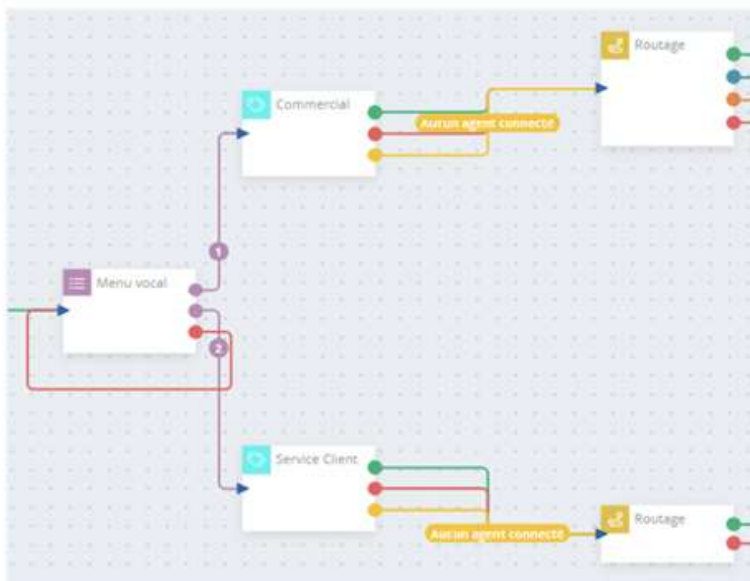
**Création des routages dans les scénarios:** L'interface de conception graphique facilite la création de tous types de scénario d'acheminement des appels : du simple SVI à la distribution intelligente des appels entre les agents du centre de contact.

L'administrateur gère le routage à tout moment et en temps réel depuis le SVI :

Dès l'arrivée de l'appel / Jusqu'à la fin de l'appel / Lors de la dissuasion d'appel (par

exemple : lorsqu'il n'y a pas d'agent connecté correspondant aux compétences de l'appel).

Avec la possibilité d'affecter des appels individuellement ou par équipe, et des profils de routage spécifiques, la solution Diabolocom assure une distribution efficace des flux, qu'il s'agisse de typologies de clients ou de canaux variés (voix, e-mail, chat, etc.) via un mode push ou picking.



## Editeur de scénario

*Edition et visualisation du cheminement des appels entrants*

## Stratégie de routage

Les stratégies de routage permettent d'optimiser la distribution et la priorisation des appels en fonction des règles métiers définies par NEXECUR.

Les stratégies de routage les plus fréquentes sont les suivantes :

- Vers l'agent le plus qualifié
- Vers l'agent ayant été le plus disponible sur le moment

S'il existe une connexion entre Diabolocom et le CRM (MS Dynamics pour Nexecur), des stratégies de routage plus avancées sont possibles.

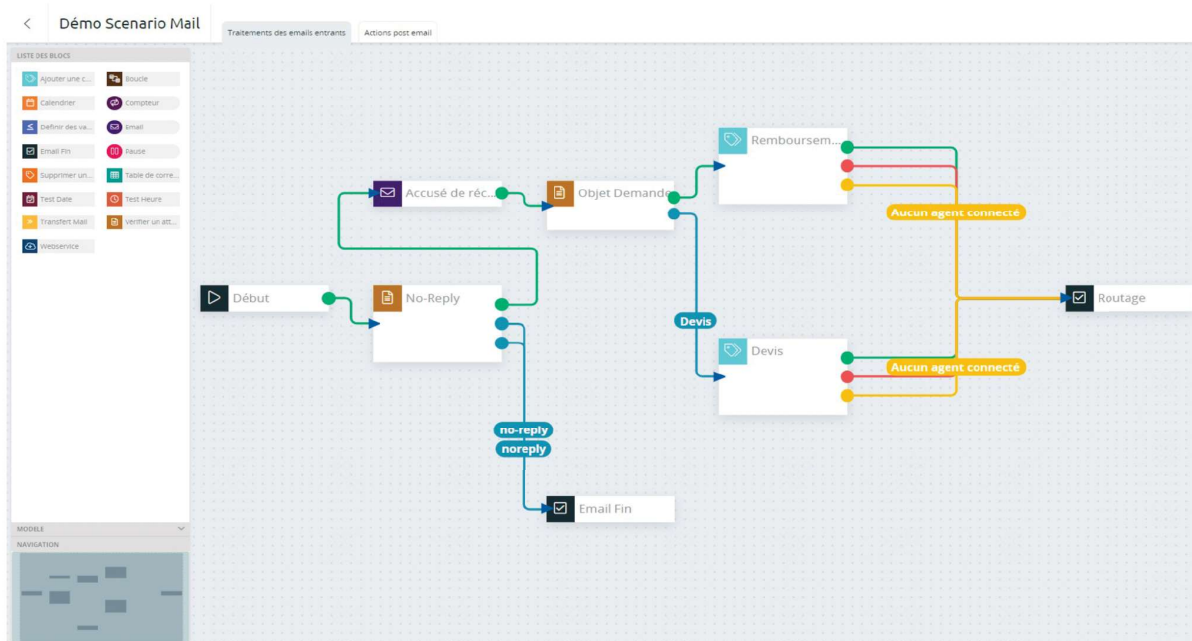
Grâce aux informations saisies par l'appelant dans le SVI (numéro de dossier, etc.) ou à une reconnaissance du numéro de téléphone, la solution identifie le client et le relie à une base de données existante pour un traitement particulier.



## Routage email

La solution Diabolocom offre une gestion avancée des règles de routage et de distribution multicanal intelligent. Tous les canaux suivent la même logique de routage, permettant une priorisation des appels entrants basée sur les compétences des agents et les informations clients.

Pour créer un scénario e-mail, l'administrateur procède de la même manière que pour la construction d'un scénario d'appel, c'est-à-dire en s'appuyant sur un ensemble de blocs fonctionnels à glisser-déposer.



*Scénario de routage des emails en fonction des blocs fonctionnels disponibles dans l'éditeur graphique 'no-code'*

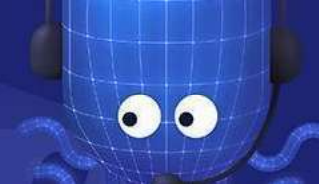
Lorsque l'email arrive sur le service dédié, c'est le scénario qui va interpréter toutes les données afin de choisir le meilleur routage. L'interprétation sera faite en fonction des mots-clés présents dans le corps de l'e-mail, son objet, etc.

Grâce au routage intelligent des e-mails, la solution Diabolocom assure un filtrage ainsi qu'une distribution efficace des e-mails aux agents.

## Enregistrement des appels

La solution Diabolocom propose un enregistrement flexible des appels, géré via un menu administrateur sans codage (no-code). Par défaut, un pourcentage spécifique d'enregistrements (0-100%) peut être défini par l'administrateur pour chaque file d'attente et campagne d'appel, assurant un enregistrement aléatoire des appels selon le pourcentage fixé.

L'intégrité des enregistrements est garantie, avec des options de recherche et d'écoute selon des critères précis et des autorisations spécifiques. Les enregistrements peuvent être tagués pour un usage ultérieur, et les détails de stockage, conservation et sécurité sont clairement définis. Les clients ont aussi la possibilité de demander l'arrêt des enregistrements, que ce soit via l'agent ou le SVI.



Les enregistrements sont stockés sur un site SFTP sécurisé, avec une période de conservation standard de 32 jours glissants, prolongeable en option.

Diabolocom permet également le déport des enregistrements vers un système tiers, comme une solution de gestion documentaire, un backoffice ou un système complémentaire d'enregistrements, via API, webhooks ou automatisation sur SFTP. Cette approche permet de répondre aux exigences de conformité, d'archivage ou d'analyse métier, sans surcharge opérationnelle pour l'utilisateur final.

## Interconnexion et intégration avec les outils backoffice

Diabolocom propose des échanges de données via des API REST stateless, garantissant des interactions sécurisées et standardisées avec le SI ou tout autre solution.

En complément des intégrations natives avec les outils de référence sur le marché (CRMs Salesforce, MS Dynamics, ticketing Zendesk etc.), la solution Diabolocom Engage expose de nombreuses fonctionnalités via des API REST qui permettent d'intégrer la solution au système d'information du client ou à des outils tiers, notamment pour le suivi et le pilotage des processus métiers depuis une IHM externe.

Dans le cadre du projet **NEXECUR**, ces APIs permettront notamment la synchronisation avec les SI CLIENT

Toutes les API publiques sont documentées et accessibles depuis le portail développeur : <https://developer.diabolocom.com/>

Elles offrent des capacités en temps réel pour :

- La récupération et la mise à jour de données,
- Le déclenchement d'actions ou de scénarios,
- L'interaction avec des workflows ou systèmes tiers.

Diabolocom met également à disposition des blocs web services dans ses éditeurs de scénarios et de scripts, facilitant l'intégration de services externes directement dans les parcours utilisateurs. Cette approche 'low code' est idéale pour simplifier l'intégration avec divers systèmes externes, tels que les CRM, les outils de Business Intelligence, ou d'autres applications métier.

Diabolocom propose plusieurs configurations d'intégration avec les systèmes d'information (SI) tels que les CRM et ERP. L'intégration peut se faire de deux manières principales :

- **Le SI en maître et Diabolocom en esclave** : Cette configuration d'intégration CTI offre de nombreuses fonctionnalités et possibilités d'automatisation de l'activité téléphonique, telles que la remontée de fiche, le click-to-call, le log d'appel, et le SSO. Diabolocom dispose d'intégrations CTI natives avec les principaux SI du marché, y compris Salesforce, Oracle, et Dynamics. Un package de standard web CTI integration est également proposé pour les SI maison, permettant aux clients de développer l'intégration du bandeau. Cette intégration repose sur le mécanisme inter-frame window.postMessage.
- **Diabolocom en maître et le SI en esclave** : Dans cette configuration, la fiche du client est remontée à chaque appel dans une iframe du bandeau agent Diabolocom. La récupération des attributs clients se fait via API du SI configurés dans les blocs web services du scénario. Cette intégration ne nécessite pas de développements

spécifiques si le SI propose les APIs nécessaires pour récupérer les informations de remontée de fiche.

## Workflows de productivité: scénarios post-appel

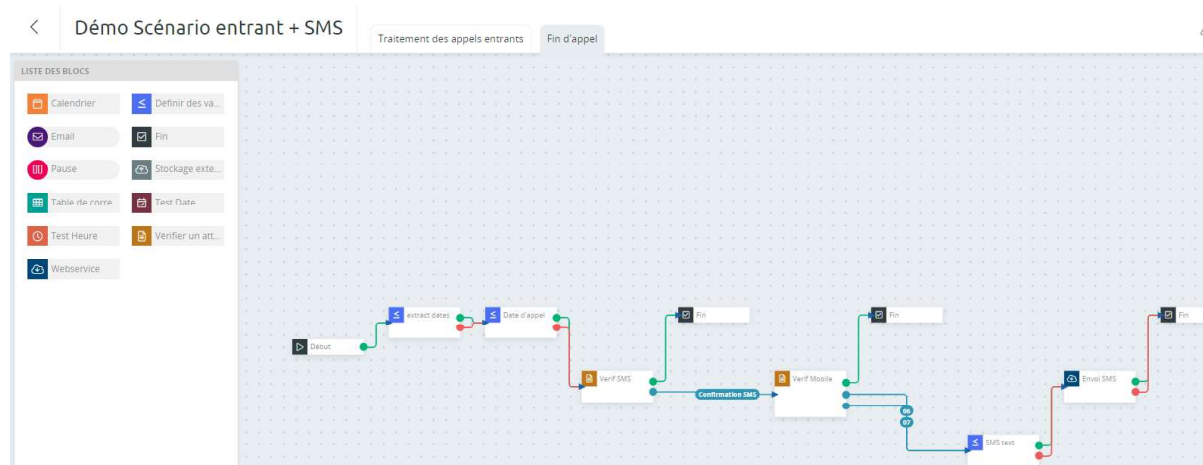
La solution Diabolocom permet d'améliorer la productivité des équipes de centre de contacts par l'automatisation de tâches chronophages. Ces automatisations se font principalement par la création de scénarios post-appel

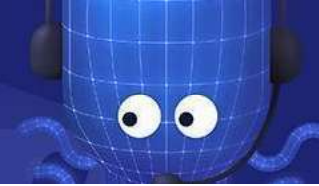
Un scénario post-appel est un mécanisme qui se déclenche après la fin du traitement d'une interaction, c'est-à-dire lorsque celle-ci est terminée et clôturée par l'agent. Ce scénario post appel permet d'automatiser des traitements suite à la fin de chaque appel en fonction des conditions de déclenchement définies.

Par exemple, en fonction du code de clôture renseigné par l'agent, l'administrateur peut décider de la mise en place de workflow automatique (envoi d'e-mails ou de SMS, enquête de satisfaction, remontée de statistique, rappel, etc.).

A noter que l'envoi d'e-mails ou de SMS se fait de manière automatique. Ceux-ci sont pré-configurables et personnalisables.

Ainsi, l'agent peut personnaliser facilement et rapidement les e-mails et SMS types envoyés grâce aux variables déjà disponibles dans le script d'appel ou dans les données de la campagne.





## Intégration Téléphonie

La solution Diabolocom offre aux agents une flexibilité complète en termes de dispositifs utilisés pour recevoir les appels, ce qui signifie que notre plateforme ne dépend pas exclusivement de l'utilisation d'un softphone. Les agents ont plusieurs options à leur disposition pour gérer les appels :

- Utilisation d'un poste fixe ou mobile : Les agents peuvent choisir de recevoir les appels sur des appareils traditionnels, comme un poste fixe ou un téléphone mobile, en fonction de leurs préférences ou des besoins de l'organisation.
- Softphone ou hardphone connecté en SIP : Pour ceux qui préfèrent l'utilisation de la VoIP, notre solution est compatible avec des softphones et des hardphones connectés via le protocole SIP à notre plateforme, offrant une qualité de son supérieure et des fonctionnalités avancées.
- Canal WebRTC intégré dans le bandeau agent : Nous proposons également une option WebRTC, intégrée directement dans le bandeau agent de notre interface utilisateur. Cette solution basée sur le web élimine le besoin de matériel supplémentaire, offrant une solution pratique et facile à mettre en œuvre.

En résumé, Diabolocom permet une grande variété d'options pour la réception d'appels, assurant que les agents et les organisations peuvent choisir la méthode qui convient le mieux à leurs besoins spécifiques, sans être limités à l'utilisation d'un softphone. A noter que dans le cas de Nexecur, l'utilisation des softphone Alcatel existant ne sera plus nécessaire, Diabolocom gérant directement la voix par Web RTC (inclus dans la licence).

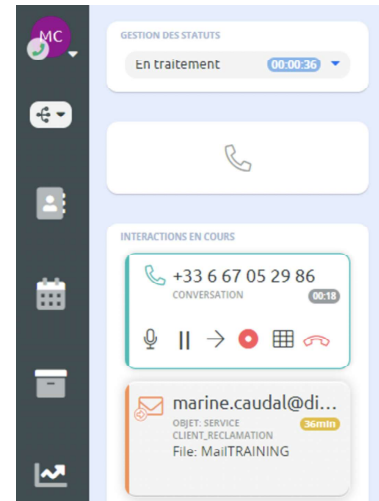
## 4.2 Prise en main par les agents

### Interface agent

La solution Diabolocom offre un bandeau ergonomique avec alertes visuelles et sonores pour les interactions (appels, mails, tâches, messagerie), et permet l'ouverture automatique de contacts/cases en fonction des informations du SVI ou des fichiers d'appel (remontée de fiches).

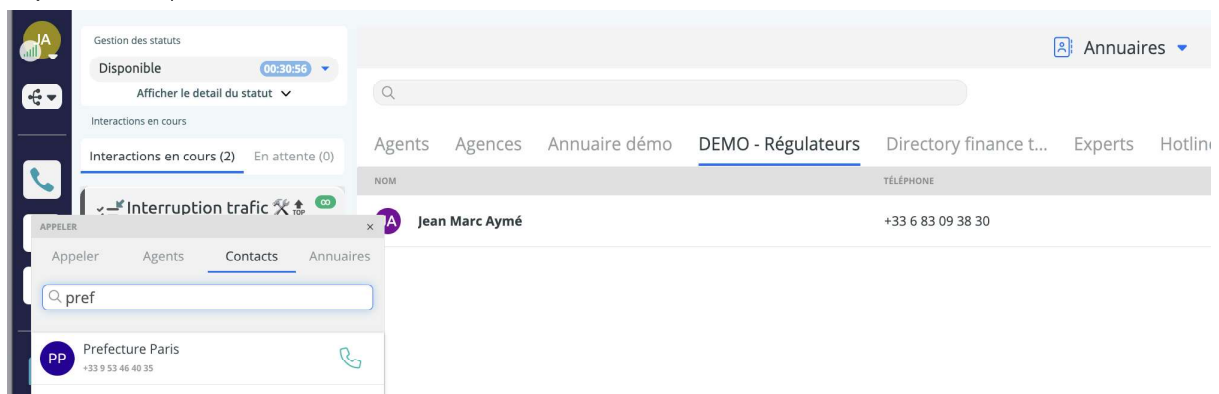
Le bandeau latéral se compose de

- Une barre de statut permettant à l'agent de se mettre en retrait d'un ou plusieurs types d'activités (ex: disponible uniquement pour traiter les emails ou les appels internes, mais pas pour les appels entrants, pause, en réunion, formation)
- Des boutons d'accès direct à l'annuaire, au calendrier et aux archives
- Une interface de gestion d'appel pour décrocher, mettre l'appel en pause, déclencher ou arrêter l'enregistrement. Il facilite aussi le transfert d'appels via un répertoire intégré, la mise en conférence
- Une interface de gestion des autres canaux (tâches /Sticky notes, mails, SMS) regroupant les autres interactions en cours de traitement ou d'attente.



### Appels sortants manuels

L'agent dispose, pour lancer des appels sortants vers ses interlocuteurs privilégiés, d'une interface complète permettant de trouver et d'appeler en 1 click les contacts enregistrés dans la **base de contacts** (organisé par nom), ou dans **l'annuaire** (organisé par fonction / typologie), ainsi que la possibilité de contacter d'autres **utilisateurs Diabolocom** (agents, superviseurs) ou de **numéroter manuellement** tout autre destinataire.

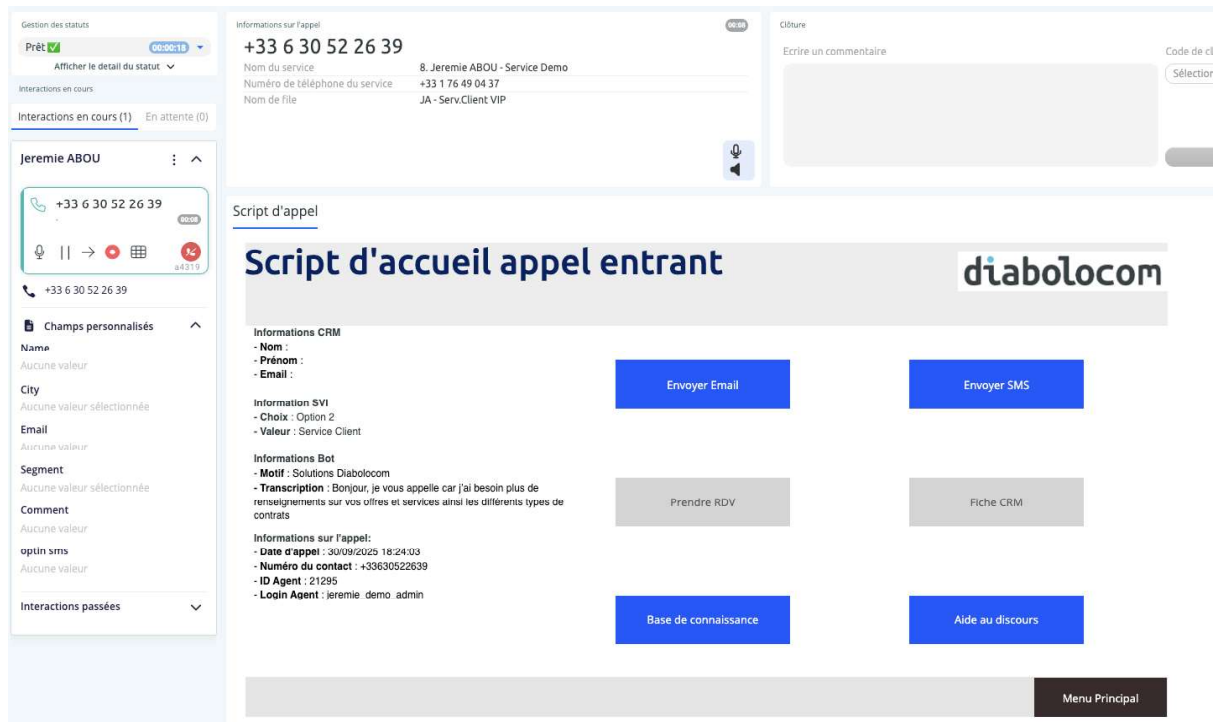




# AI-Powered Cloud Contact Center Software

Par ailleurs, l'interface utilisateur permet d'incorporer, dans l'écran Diabolocom, une interface complète définie comme:

- **Un script d'appel** (entièrement personnalisable via une interface de design no-code): l'information affichée à l'agent, ou saisie par l'agent dans les fenêtres prévues à cet effet sont synchronisées avec le backoffice client (remontée de fiche, log d'informations et de notes d'appel). Les boutons d'action permettent de déclencher l'envoi de mail, SMS, de prendre un RDV ou de consulter une base de connaissance. Enfin, un script d'aide au discours permet de guider l'agent dans sa conversation avec le client (menus déroulants, formulaires à remplir ou préremplis à valider etc.)



Exemple d'interface agent avec script d'appel personnalisé

- **Une fenêtre iFrame** : voir Zoom intégration MS Dynamics

## Appel Sortants de Campagne (Prospection)

Pour le Pilotage des campagnes sortantes, Diabolocom offre une solution robuste et flexible qui permet une gestion efficace et en temps réel des campagnes d'appels sortants. Voici les principales fonctionnalités :

- 1. Modes de numérotation variés** : La solution supporte tous les modes de numérotation, y compris manuel, aperçu (Preview), progressif, progressif avec détection de répondeur, et prédictif. Chaque mode est conçu pour optimiser la productivité des agents et l'efficacité des campagnes.
- 2. Configuration granulaire** : Les administrateurs peuvent configurer des paramètres spécifiques pour chaque campagne, tels que les numéros affichés, le calendrier des appels, et les stratégies d'appels et de rappels. Des options de configuration permettent également de définir des comportements précis, comme la gestion des appels entrants pendant une phase de preview.
- 3. Outils de supervision et de reporting** : Diabolocom propose de nombreux KPIs et



# AI-Powered Cloud Contact Center Software

tableaux de bord pour surveiller les performances des campagnes en temps réel. Ces outils permettent de vérifier toutes les métriques importantes et d'ajuster les stratégies en conséquence.

**4. Automatisation et intégration API :** La solution permet une intégration fluide avec vos systèmes d'information via API, facilitant l'automatisation des processus de gestion des campagnes. Les données peuvent être importées et exportées de manière flexible, que ce soit via un dépôt SFTP, un envoi de données/fichiers via API, ou un téléchargement manuel.

**5. Scripting et assistance aux agents :** Un outil de scripting configurable est disponible pour aider les conseillers commerciaux dans leur discours, améliorant ainsi l'efficacité des interactions avec les clients.

## Scripts d'appel

Diabolocom offre la possibilité de mettre en place des scripts d'appel dynamiques qui s'adaptent au déroulement de l'appel. En fonction des réponses et des informations fournies par l'appelant, le guide d'appel peut évoluer en temps réel pour guider l'agent vers les prochaines étapes pertinentes. Cette approche dynamique améliore la pertinence des échanges, permettant aux agents d'apporter des réponses plus précises et adaptées au contexte de chaque interaction.

Les scripts peuvent également être configurés via des blocs fonctionnels et interagir avec des systèmes tiers via APIs, permettant l'affichage d'informations contenues dans le CRM et le log des informations post-appel dans le CRM.

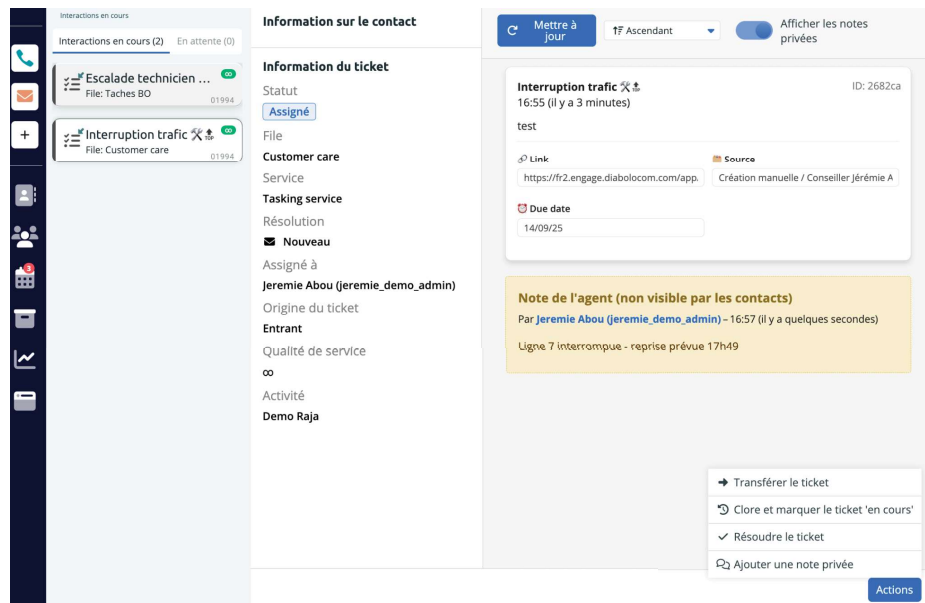
Editeur de script d'appels Interface d'administration

## Le canal "Tâches" :

La solution CCaaS de Diabolocom permet de suivre les actions effectuées sur les tâches, telles que la création, la modification, et la clôture. Chaque action réalisée sur une tâche peut être enregistrée, offrant ainsi une traçabilité complète des actions effectuées. Cela permet aux superviseurs et aux administrateurs de suivre l'évolution des tâches, de vérifier les modifications apportées et de s'assurer que chaque tâche est correctement clôturée.

Ce suivi détaillé est accessible via l'interface d'administration ou les tableaux de bord, permettant une gestion transparente et un contrôle total des opérations liées aux tâches. Cette fonctionnalité améliore la qualité du service, permet d'identifier rapidement les éventuels problèmes dans le processus de gestion des tâches et garantit une prise en charge optimale des demandes.

# AI-Powered Cloud Contact Center Software



Affichage des tâches en backlog pour l'agent (à gauche) et interface de gestion (ouverture, lecture, modification, note personnel, transfert et clôture)

## Transcription d'appel (à chaud / à froid)

L'agent conversationnel de Diabolocom a la capacité de transcrire les conversations grâce à sa propre technologie de reconnaissance vocale Speech-to-Text (STT). Cette technologie permet une transcription des échanges vocaux, garantissant une précision élevée et une intégration fluide avec les scénarios conversationnels.

La transcription en temps réel est disponible à travers le produit d'IA Diabolocom **"Agent Assist"**. Il permet de remplir automatiquement des formulaires (Dynamic Object Completion) pré-définis, afin de libérer l'attention de l'agent de la prise de notes et de lui permettre d'avoir une meilleure écoute active. Cela pourra s'appliquer notamment au remplissage de 'mains courantes' de manière systématique avec validation par l'agent puis log du formulaire validé dans le backoffice.

La transcription à froid est disponible à travers le produit d'IA Diabolocom **"Voice Analytics"** et permet de disposer en plus d'autres fonctionnalités (résumé, tags d'appels, détection des actions et de la satisfaction client)

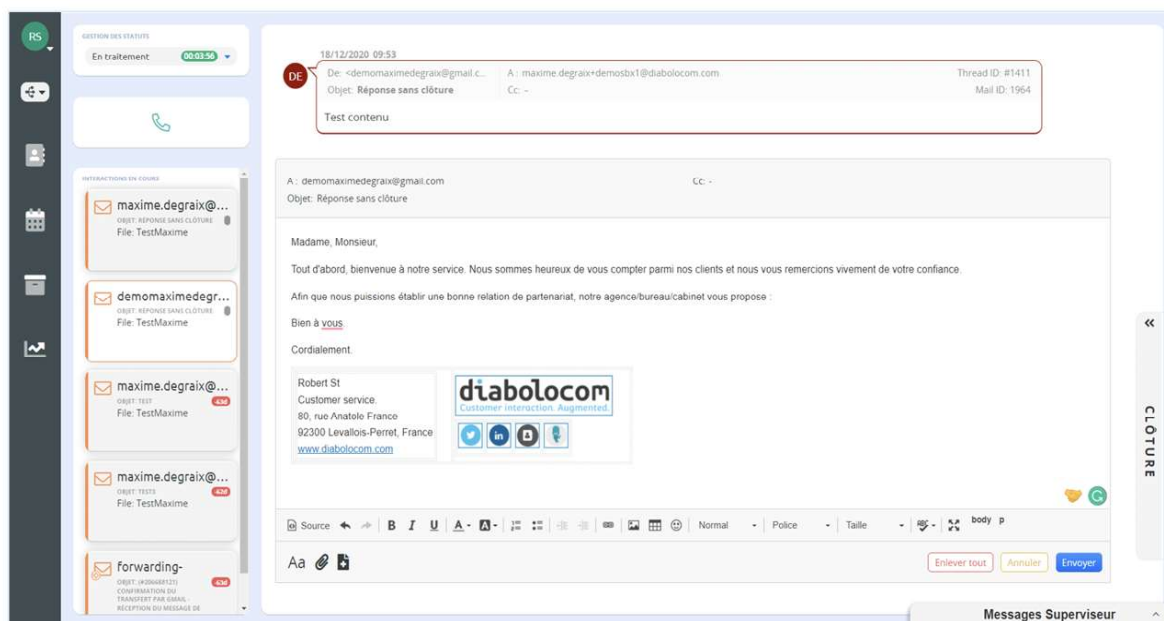
Les transcriptions peuvent être exploitées pour diverses applications, comme l'analyse des interactions clients, l'automatisation de processus, ou encore l'amélioration du routage des demandes. La solution est conçue pour offrir une reconnaissance vocale optimisée, même dans des environnements bruyants, tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des données.

## Traitement des emails

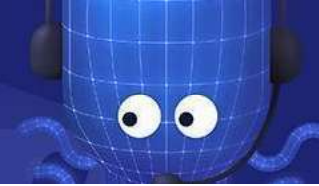
L'interface e-mail des agents permet le traitement et l'envoi des e-mails, ainsi que le transfert vers une autre activité ou vers d'autres agents, ainsi que vers des interlocuteurs externes.

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

L'agent reçoit uniquement des e-mails lorsque celui-ci est « disponible ». De même, l'envoi d'un e-mail sortant manuel s'effectue uniquement si l'agent y est autorisé et qu'il est sur un statut autorisant l'envoi des emails.



Backlog d'emails en cours de traitement (à gauche) et édition d'un email dans l'interface de rédaction



## Zoom sur l'intégration MS Dynamics 365

L'intégration de Diabolocom avec MS Dynamics est un atout majeur de la solution Diabolocom, plébiscitée par de nombreuses entreprises clientes (Carrefour Voyages, Altarea Cogedim, Air Liquide) et recommandée par Microsoft sur l'AppExchange. Elle permet en effet de créer des synergies entre MS Dynamics et Diabolocom, pour une plus grande fluidité des workflows et de l'expérience utilisateur.

Les fonctionnalités les plus utilisées sont

- l'identification des appels entrants
- la remontée de fiche
- la création de tickets
- le pré-remplissage des objets
- le call log
- le click-to-call.

D'autres possibilités de personnalisation de l'intégration sont possible via l'API ouverte Diabolocom. Nativement intégré dans MS Dynamics, **le bandeau Diabolocom (CTI)** se trouve classiquement dans la « utility bar » de MS Dynamics. Il ne nécessite pas d'installation d'agent sur les postes de travail, et les fonctionnalités standard ne nécessitent aucun paramétrage dédié.

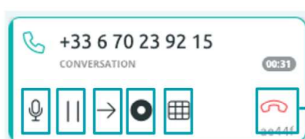
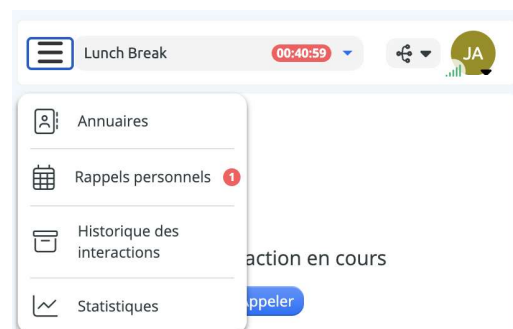
Les **fonctionnalités principales** offertes par l'intégration natives au CRM MS Dynamics, à la main de l'administrateur Salesforce, sont les suivantes:

- Créer un nouveau contact
- Activer le log d'appel dans l'objet par défaut
- Choisir le déclencheur (trigger) pour le log d'appel
- Créer automatiquement une nouvelle requête (case)
- Choisir le(s) objet(s) Salesforce pour le log d'appel

Concernant l'**interface agent**, de nombreuses fonctions natives sont proposées, parmi la liste suivante

**En dehors des conversations** l'agent peut

- Connecter / déconnecter
- accéder aux annuaires et fiches contact
- consulter son calendrier de RDVs programmés,
- accéder à son historique d'activité et
- consulter les statistiques individuelles ou collectives
- Gérer son statut
- Logger un appel (code cloture, notes, commentaires etc.)



Pendant la conversation, l'agent a la possibilité de :

1. Se mettre en silencieux
2. De mettre un appel en pause
3. D'enregistrer ou non un appel
4. D'avoir accès à un clavier numérique
5. D'effectuer un transfert accompagné ou non: vers une file d'attente lors d'appels entrants/ un annuaire/ un agent ou un numéro externe

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

En plus du bandeau CTI dans MS Dynamics, Diabolocom offre une interface standalone afin d'accéder au traitement des interactions omnicanales directement depuis un onglet dédié.

API et Customisation de l'intégration MS Dynamics

En plus du bandeau agent, il est possible d'utiliser des requêtes APIs vers MS Dynamics dans les scénarios d'appels ou bien les scripts d'appels.

*Exemples de requêtes API*

- Update contacts en batch
- Identification client à partir du numéro appelant
- Interagir à toutes les phases du parcours de l'appel (identification, routage, pendant l'appel, post)appel)
- Remontée de fiches (objet MS Dynamics)
- Mise à jour du SI via: API dans le scénario post-appel, récupération des logs d'appels via SFTP

## Open CTI et iFrame dans le Bandeau Agent

L'intégration MS Dynamics propose deux principales offres d'intégration CCaaS pour la gestion de la téléphonie: Open CTI et integration iFrame dans le Bandeau Agent Diabolocom. Diabolocom est compatible avec les 2 modèles.

Open CTI est une API JavaScript flexible qui permet d'intégrer des systèmes de téléphonie tiers à MS Dynamics via des adaptateurs développés par les fournisseurs de téléphonie Diabolocom. Cette solution offre une grande personnalisation et une indépendance vis-à-vis de MS Dynamics, car elle permet d'utiliser à plein toutes les fonctionnalités de la solution Diabolocom (intégration multicanal, utilisation des scripts d'appel, consultation calendrier et annuaire etc).

The screenshot displays the Diabolocom CTI interface. On the left, a sidebar shows a 'Manual Outbound' button and a 'CONVERSATION' status with a timer. The main area features a contact profile for 'Constance Henry' (Contact - Contact). The profile includes fields for 'Prénom' (Constance), 'Nom de famille' (Henry), 'Fonction' (Retard de paiement), 'Nom du compte' (Prospect), 'E-mail' (issam.kchaou@diabol...), and 'Téléphone professionnel' (+33756525481). A 'Chronologie' section on the right lists key points about a property listing. The interface is clean and professional, with a blue and white color scheme.



# AI-Powered Cloud Contact Center Software

## Intégration iFrame

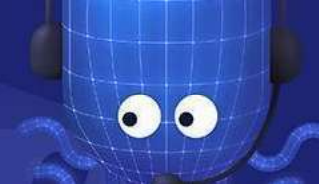
Dans cette configuration, la fiche du client est remontée à chaque appel dans une iframe du bandeau agent Diabolocom. La récupération des attributs clients se fait via API du SI configurés dans les blocs web services du scénario. Cette intégration ne nécessite pas de développements spécifiques si le SI propose les APIs nécessaires pour récupérer les informations de remontée de fiche.

Ces intégrations permettent une gestion efficace des interactions client et une exploitation optimale des données.

The screenshot displays the Diabolocom software interface during a call. On the left, a sidebar contains navigation icons for various functions. The main area is divided into several sections:

- Gestion des statuts:** Shows the current status as 'Prêt' (Ready) with a timer at 00:00:06 and a dropdown to 'Afficher le détail du statut'.
- Interactions en cours:** A list of ongoing interactions, currently showing one for 'Jeremie Abou' with a status of 'APPEL PRÉSENTÉ' and a duration of 7d3s4.
- Informations sur l'appel:** Displays the phone number '+33 7 56 52 54 81'.
- Informations de contact:** A detailed view of the contact 'Constance Henry' (Contact - Contact). It includes fields for Name, City, Email, Segment, Comment, and optin sms. The 'Chronologie' (Timeline) section shows a list of events, including a 'Chronologie de la recherche' and a 'Points clés' section with bullet points.





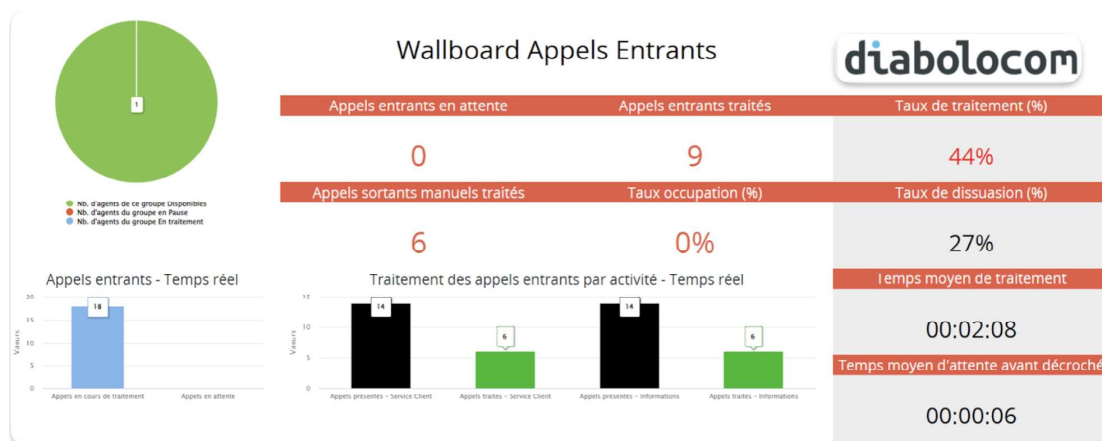
## 4.3 Pilotage et supervision

La solution **Diabolocom** offre un pilotage et une supervision avancés de l'activité omnicanale grâce à une large gamme d'indicateurs détaillés par canal, incluant les appels, chats, et autres interactions. La solution propose une bibliothèque de tableaux de bord et rapports prédéfinis, tout en permettant la création de rapports personnalisés avec filtres par collaborateur, période et qualification. Les superviseurs ont accès en temps réel aux performances des agents (appels, pauses, temps de traitement), ainsi qu'aux statistiques des files d'attente et des campagnes. Des alertes en cas d'indicateurs hors normes permettent une réactivité immédiate, avec des options d'écoute discrète, d'enregistrement et d'interaction en direct avec les agents.

### Pilotage en temps réel

**Wallboard** : La solution propose un éditeur pour créer des panneaux d'indicateurs à chaud (wallboard) Vous pourrez très simplement les créer, les modifier en parfaite autonomie et les personnaliser :

- Le superviseur dispose de 100+ statistiques (Temps réel) pour personnaliser ses Wallboards
- Afficher les informations à suivre (activité, agent, alertes) et les positionner à l'endroit voulu
- Intégrer votre logo et votre charte graphique
- Créer des alertes couleur par seuil de performance
- Passer des informations à fréquences de diffusion variables
- Informations sélectionnées de différents canaux



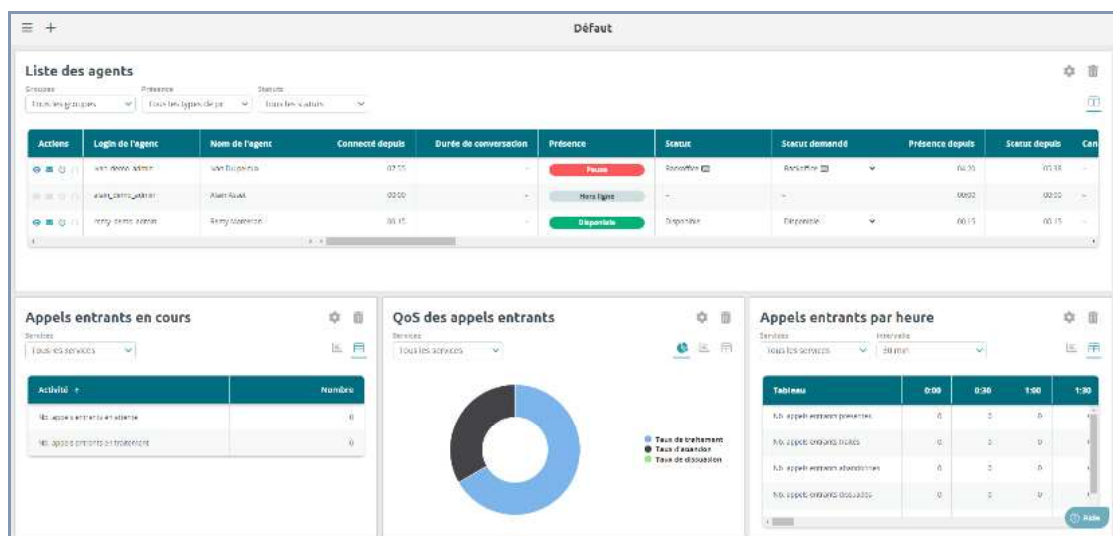
### Interface de supervision

Le superviseur personnalise son tableau de bord via l'insertion de Widgets (Tableaux statistiques), qui permettent une lecture des activités, des performances par groupe ou par conseiller, des QoS... :

- Les 20+ Widgets se placent, s'étirent, se suppriment sur le tableau de bord.
- Plusieurs rapports peuvent être créés, ils se partagent ou restent privés.

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

- Plus de 40 indicateurs sont disponibles dans les différents widgets.
- Des alertes de couleur peuvent s'afficher par seuil de performance.
  - Exemple, si la Durée Moyenne de Clôture (DMC) d'un agent est supérieure à 3 minutes, alors la DMC s'affiche en couleur rouge.



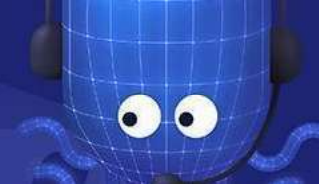
Voici quelques exemples de Widget & Statistiques s'y rapportant :

- Liste des agents : Nom, Connecté depuis, Présence, Statut, Travaille sur, Tps connecté, Tps indisponible, Nb d'interactions traitées, DMC, ACW, DMT, Nb contacts transférés...
- Liste des campagnes : Nb contacts, Progression, DMC, DMT, Argumentés positifs, Indisponibles, Injoignables, En conversation, ...
- Appels entrants en cours
- Appels entrants par heure
- QoS des appels entrants (taux de dissuasion – traitement – abandon) ...

Actions	Login de l'agent	Nom de l'agent	Nb. appels entrants traités	DMC	Type de statut	Taux d'occupation	Nb. pauses	Temps indisponible	Connecté depuis
	alain_demo_admin	Alain Asset	0	00:55	Disponible	21.10%	4	01:14	00:45
	romain_demo_admin	Romain Triquet	0	00:00	Hors ligne	0.00%	0	00:00	00:00
	alexandre_demo_admin	Alexandre Krimme...	1	03:41	Hors ligne	10.36%	2	07:45	00:00
	ugo_demo_admin	Ugo Gran...	0	00:00	Hors ligne	13.64%	2	03:10	00:00

A partir de la console, le superviseur peut :

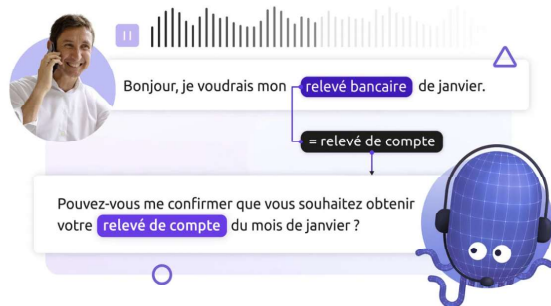
- Activer le chuchotement, la double écoute ou la conférence à trois.
- Envoyer un message aux conseillers.
- Déconnecter ou Modifier le statut de connexion d'un agent.
- Visualiser l'écran Diabolocom du conseiller.



## 4.4 Les Produits d'Intelligence Artificielle

### Voicebot

Le voicebot Diabolocom s'adresse aux centres de contact qui souhaitent automatiser le traitement des appels entrants, en particulier lors des périodes de forte affluence ou en gestion 24/7. Il est employé pour des tâches comme les relevés de compte, la prise ou l'annulation de rendez-vous, le suivi de commandes, et la transmission d'informations personnalisées sur des séjours ou services. Grâce à sa polyvalence, ce voicebot facilite le selfcare client et assure un relais fluide vers un agent humain si nécessaire, ce qui optimise l'accessibilité et la satisfaction clientèle.



### Fonctionnalités

La solution repose sur la compréhension du langage naturel multilingue, permettant un dialogue dynamique et précis, bien au-delà de la simple reconnaissance de mots-clés. Elle intègre le routage automatique vers l'agent compétent, la personnalisation avancée des réponses via la synthèse vocale, la gestion simultanée d'un nombre illimité d'appels, et la configuration simplifiée des scénarios grâce à l'API Diabolocom. Le voicebot s'adapte à chaque client et secteur, s'intègre efficacement aux écosystèmes métiers existants (CRM, bases de données) et permet un contrôle total sur les scripts et le ton des réponses.

### Bénéfices

Le voicebot Diabolocom permet de réduire significativement les temps d'attente et le coût de traitement post-appel, tout en offrant une disponibilité continue 24/7 et une amélioration de l'expérience client. Les agents sont libérés des tâches répétitives à faible valeur ajoutée, se concentrant sur les sollicitations plus complexes. Enfin, ce voicebot contribue à diminuer le churn, à augmenter l'efficacité opérationnelle et à offrir des réponses personnalisées pour fidéliser les clients.

### Agent Assist

L'Agent Assist de Diabolocom est conçu pour soutenir les agents des centres d'appels lors d'interactions complexes, notamment lors de la gestion de demandes clients variées sur différents canaux. Il est particulièrement pertinent pour automatiser le suivi des interactions, améliorer la gestion post-appel et faciliter l'accès rapide à l'historique client lors de prises de contact successives. Le système répond aussi aux besoins de personnalisation accrue et d'anticipation des attentes, offrant un appui dans la résolution immédiate des demandes et la fidélisation des clients.

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

## Fonctionnalités

Les principales fonctionnalités incluent la transcription en temps réel, l'automatisation du remplissage des informations clients, la génération de réponses suggérées, la création automatique de résumés structurés intégrés aux outils métiers et la détection intelligente du niveau de satisfaction client. L'Agent Assist facilite également la recherche et l'extraction d'informations pertinentes dans la documentation existante, l'automatisation des tâches administratives (ex : mise à jour dossiers, création de rapports), ainsi qu'une intégration fluide avec les CRM, ERP et outils de communication de l'entreprise.

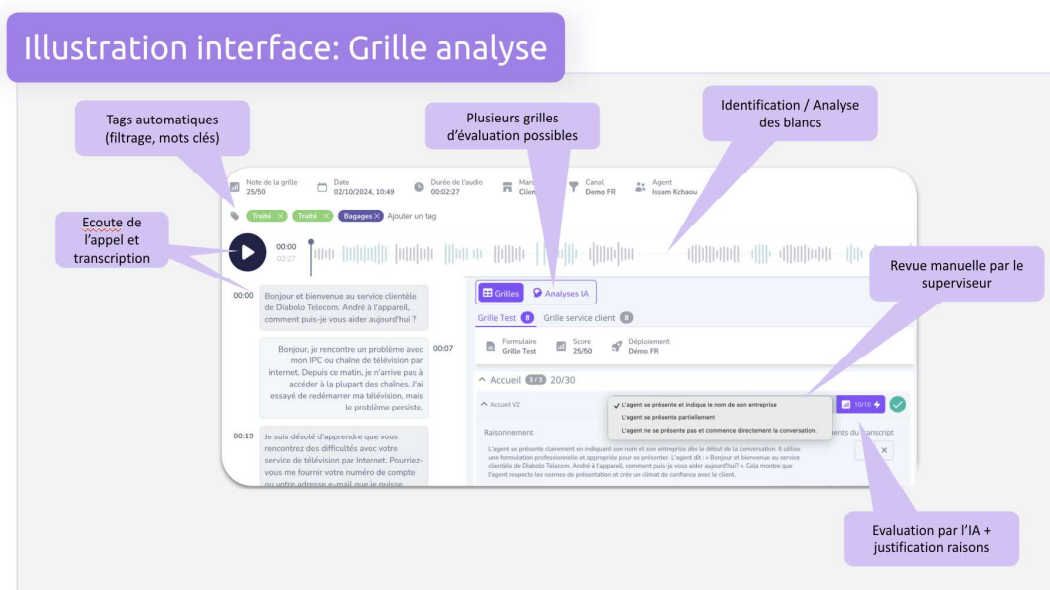
## Bénéfices

En adoptant l'Agent Assist, les entreprises bénéficient d'une réduction significative des temps de traitement lors des interactions et après chaque appel, ce qui améliore la qualité du service et la satisfaction client. La solution optimise le taux de résolution au premier contact, renforce la personnalisation des échanges, facilite le travail des agents et maximise la performance opérationnelle des équipes. Enfin, l'Agent Assist réduit la charge des tâches répétitives et permet aux agents de se concentrer sur les missions à forte valeur ajoutée.

## Quality Monitoring

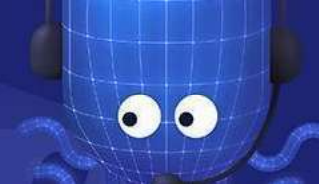
Voici une organisation en trois paragraphes : cas d'usages, fonctionnalités, et bénéfices pour le Quality Monitoring de Diabolocom.

Le Quality Monitoring Diabolocom est destiné aux centres de contact qui souhaitent systématiquement évaluer la qualité de toutes les interactions agents-clients sur l'ensemble des canaux (appels, emails, chat). Il s'applique aussi bien à la conformité réglementaire qu'à la gestion des performances et à l'attribution de bonus ou au développement des compétences des agents. Ce suivi permet spontanément d'identifier les points d'amélioration, de renforcer la satisfaction client et de garantir un niveau de service homogène.





# AI-Powered Cloud Contact Center Software



## Fonctionnalités

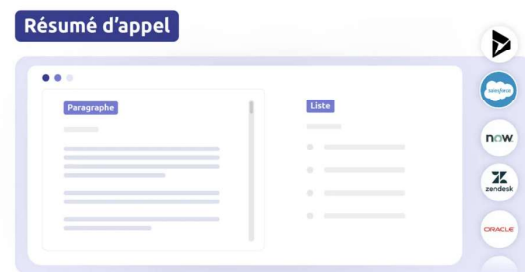
La solution s'appuie sur l'intelligence artificielle pour automatiser l'analyse objective et rapide de 100 % des interactions, dépasse largement le biais humain et la méthode manuelle traditionnelle. Elle combine l'analyse sémantique, acoustique et lexicale, offre des critères personnalisables, intègre des grilles mixtes de scoring (automatiques + manuelles) et propose des tableaux de bord sur-mesure et des rapports consolidés pour un pilotage optimal. Cette modularité permet d'adapter et de déployer la solution selon les besoins métiers, tout en garantissant une sécurité et une confidentialité des données conformes aux normes RGPD.

## Bénéfices

Diabolocom Quality Monitoring permet d'améliorer très rapidement la performance des équipes grâce à une évaluation exhaustive et impartiale. Il favorise la montée en compétence des agents, accélère la prise de décision des superviseurs et augmente la satisfaction client en détectant proactivement les axes d'optimisation. Enfin, l'analyse automatisée réduit les coûts et le temps passé sur le contrôle qualité, tout en renforçant la confiance des clients et la fidélité à la marque.

## Voice Analytics

Voice Analytics de Diabolocom s'adresse aux centres de contact désireux d'exploiter toutes les conversations téléphoniques pour optimiser la qualité du service, détecter les signaux faibles (ex : clients à risque, friction, insatisfaction) et enrichir leurs analyses au-delà des KPI classiques comme le NPS. Il permet une analyse approfondie de chaque appel entrant ou sortant afin d'identifier automatiquement le motif, l'urgence, la satisfaction du client, mais aussi de valoriser des parcours et points de friction souvent invisibles avec les outils traditionnels.

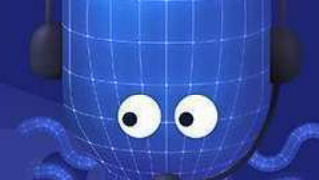


## Fonctionnalités

La solution repose sur l'IA pour transcrire en temps réel les conversations dans toutes les langues, catégoriser automatiquement les appels selon des règles métier, générer des résumés structurés, détecter les actions à réaliser, et produire une analyse de satisfaction. Grâce à l'analyse lexicale, acoustique et sémantique, Voice Analytics relève les motifs d'appel, analyse le déroulement de l'échange, détecte les moments critiques, identifie ce qui a été fait (commandes, plaintes) et alerte si des tâches post-appel sont nécessaires. La solution s'intègre aux CRM et outils métiers pour automatiser l'enrichissement des dossiers et accélérer le suivi opérationnel.

## Bénéfices

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

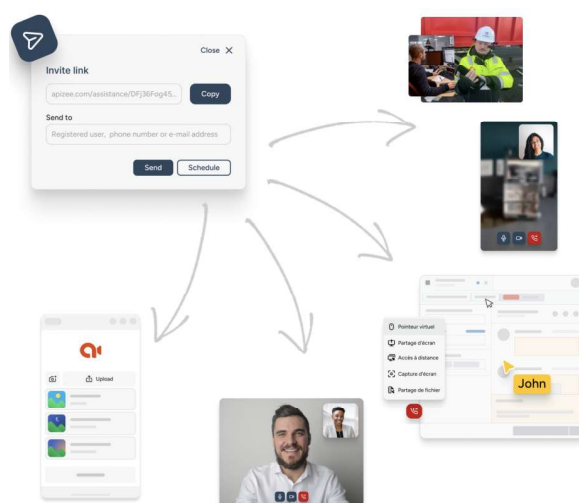


Voice Analytics améliore l'expérience client en réduisant les pertes d'information, permet une réactivité accrue face aux situations critiques et soutient la montée en compétence des équipes grâce à des rapports exhaustifs, objectifs et entièrement automatisés. Il aide à diminuer le churn, optimise le coaching, la supervision, et facilite la conformité et le pilotage stratégique du centre de contact en temps réel. Enfin, la segmentation et la contextualisation des appels facilitent l'extraction d'insights exploitables pour booster l'ensemble des opérations marketing, qualité et relation client.



## 5 Option Visio Assistance via Apizee

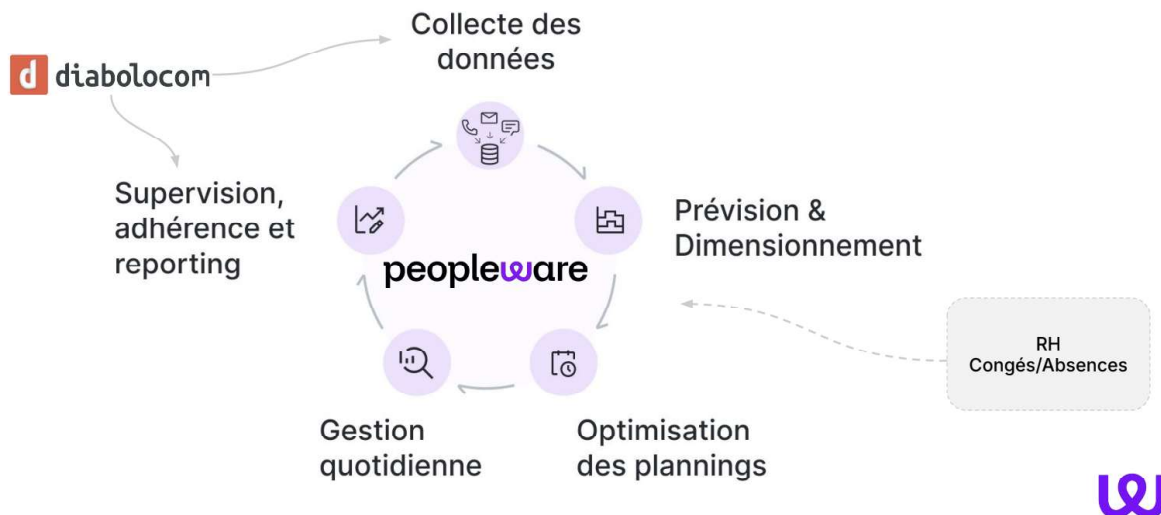
L'offre Apizee permet d'intégrer rapidement la visio-assistance dans un logiciel CCaaS grâce à un connecteur prêt à l'emploi. Les interactions vidéo en temps réel (sans plugin) améliorent la résolution des problèmes, l'expérience client et la personnalisation du service. Les agents bénéficient de fonctionnalités avancées comme le co-browsing, le partage d'écran, l'annotation et l'enregistrement de sessions. La solution est sécurisée, conforme RGPD, hébergée en France, et pensée pour réduire les coûts opérationnels et optimiser l'efficacité des équipes.

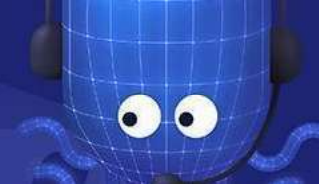


## 6 Option Workforce Management via Peopleware

La solution Peopleware de workforce management offre une suite cloud complète pour la prévision, la planification, le suivi en temps réel et la gestion des absences dans les centres de contact. L'intégration API native avec Diabolocom facilite la connexion aux ACD, CRM et outils de paie/BI, accélérant ainsi la mise en œuvre dans un logiciel CCaaS. Les fonctionnalités incluent la gestion multi-canaux, les horaires flexibles, le self-service agents, le monitoring KPI et l'optimisation automatique des ressources. Peopleware se distingue par ses algorithmes de prévision avancés, la transparence pour les équipes, et une agilité adaptée aux modèles hybrides et aux besoins de réduction des coûts.

### Le cycle du WFM





## 7 Projet : Méthodologie & Planning

### 7.1 Méthodologie

Voici un résumé de la démarche projet adaptée à NEXECUR:

Pendant la **phase projet**, nous vous proposons un accompagnement personnalisé, en tirant parti de notre expertise dans le secteur.

**Cadrage** : Nos équipes recueillent les besoins spécifiques de chaque métier via des échanges avec les responsables et des immersions terrain. Ensuite, l'équipe Diabolocom orientera les besoins des équipes de **NEXECUR** et rédige l'expression de besoins définitive, en incluant la reprise de l'existant.

- Cadrage du projet avec définition des dates jalons et des intervenants
- Organisation d'ateliers dédiés (techniques, télécom, métier,...)

**Configuration de la solution** : Un processus graduel, visible et itératif est mis en place, avec plusieurs pilotes (opérationnel et industriel), pour intégrer toutes les équipes.

**Déploiement** : l'allotissement sera ajusté lors du cadrage.

- Coexistence des solutions pendant la phase projet et migration par lots
- Organisation de la portabilité des numéros (délai incompressible de 11 jours)
- Mise à disposition de numéros noirs pour assurer la redirection du flux en attendant la portabilité

Notre équipe renforcée permettra à NEXECUR de mobiliser une équipe projet réduite, tout en se concentrant sur ses enjeux stratégiques.

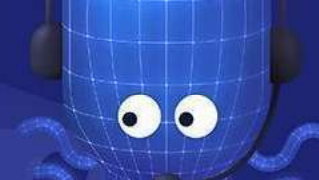
Le **Plan Assurance Qualité (PAQ)** décrit les activités et l'organisation mises en place par Diabolocom pour réaliser un projet d'installation d'une solution Diabolocom. Il présente :

- ☐ Les phases du projet
- ☐ L'organisation du projet
- ☐ La démarche de pilotage et de suivi
- ☐ La maîtrise de l'avancement des travaux
- ☐ Les exigences et moyens mis en œuvre pour maîtriser et assurer la qualité du projet

Ce **Plan Assurance Qualité** est communiqué à l'ensemble des intervenants ; il fournit aux équipes les règles d'autocontrôle nécessaires à une production de qualité et permet de piloter le projet dans la clarté et la transparence. Il est détaillé dans un document séparé (C4.Références commerciales)

**Process de suivi de projet** permet au Chef de Projet de suivre les éléments clefs de son projet afin de présenter à sa hiérarchie directe et au Client l'état d'avancement du projet. Il traite les points suivants :

- ☐ Suivi en délai
- ☐ Planning du projet



- ❑ Conformité de la solution commandées et des fonctionnalités attendues

Le **suivi de projet** est effectué au minimum toutes les semaines et sert de base aux revues de projet Diabolocom et aux Comités de Pilotage avec le Client. Nous avons mis en place une équipe dédiée interne à Diabolocom, qui connaît parfaitement la solution et dont l'implication et l'engagement sont sans faille. Cela laissera la possibilité aux équipes de **NEXECUR** de se concentrer sur les enjeux stratégiques de la Relation Client.

## 7.2 Planning projet

Diabolocom souhaite proposer un planning de déploiement en 8 semaines permettant de respecter le timing de mise en production souhaité par NEXECUR. Toutefois, le planning définitif se co-construit entre les équipes du client et les équipes de Diabolocom, il faut donc considérer qu'il s'agit d'une proposition, soumise aux disponibilités des participants (Client, Diabolocom)

SEMAINE		1	2	3	4	5	6	7	8	RUN
1 – CADRAGE & CONCEPTION	Lancement									
	Cadrage fonctionnel & technique - Ateliers client métier - Expression de besoins - Architecture fonctionnelle & Technique									
	Infrastructure, Etude et Mise en place - Installation solution - Intégration Salesforce - APIs autres applications									
2 - CONFIGURATION	Configuration & Implémentation									
3 - TESTS & VALIDATION	Tests & Validation									
4 - FORMATION	Séances formation (administrateurs, superviseurs, formateurs internes et équipes									
5 - MISE EN PRODUCTION	Mise à Disposition									
6 - ACCOMPAGNEMENT POST-PROJET										

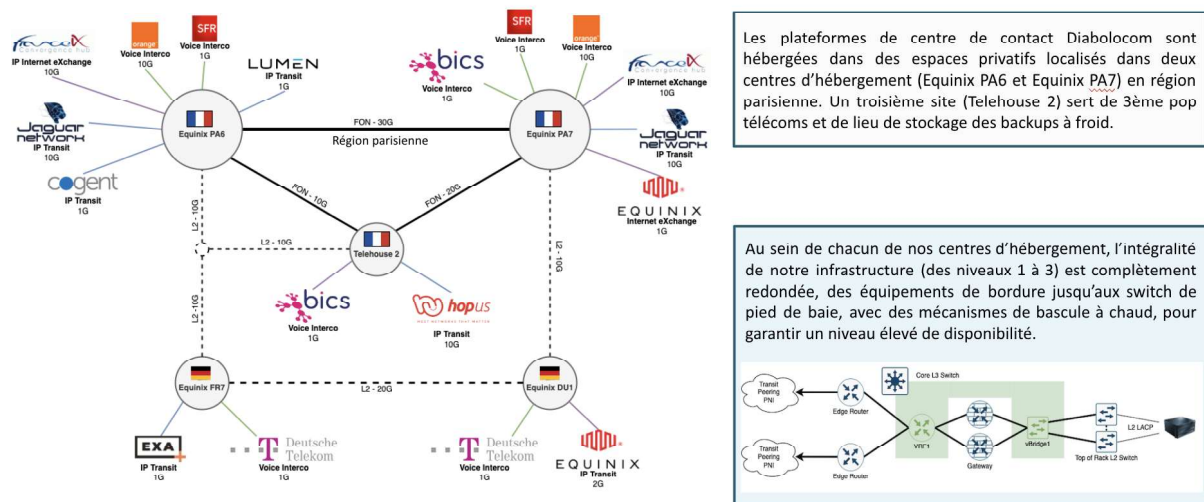
## 8 Moyens humains & matériels

### 8.1 Infrastructure & Architecture

#### L'infrastructure Cloud Diabolocom

Notre infrastructure est principalement basée sur un cloud privé, hébergé en France dans des datacenters sécurisés. Nous déployons régulièrement des mises à jour, avec environ 10 versions majeures par an, tout en assurant un basculement automatisé pour maintenir la disponibilité du service.

**Une infrastructure entièrement redondée pour assurer la confidentialité et la sécurité des données**



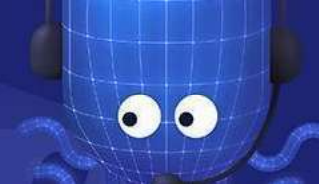
Pour surveiller et maintenir la performance de notre solution, nous utilisons des outils avancés tels que NetData, Prometheus, Graphana, ELK stack et Nagios, qui nous permettent une surveillance proactive de notre infrastructure. En parallèle, nous avons mis en place des interconnexions télécoms redondées sur plusieurs sites pour garantir la continuité des communications, même en cas de défaillance d'un opérateur ou d'un lien.

#### Une architecture applicative robuste et distribuée sur plusieurs centres

Chez Diabolocom, nous proposons une architecture applicative entièrement modulaire et redondante, conçue pour garantir la résilience, la scalabilité et la continuité de service de notre solution.

Nos bases de données sont des bases relationnelles PostgreSQL, configurées en mode maître/esclave avec réplication active. Cette architecture permet une redondance des données sur plusieurs centres de données, garantissant ainsi la continuité du service en cas de panne. Nous avons également mis en place des serveurs applicatifs répartis en clusters dédiés à différents services (SVI, ACD, mail, chat, bases de données, statistiques). Ces clusters sont distribués sur plusieurs centres de données pour tolérer les pannes de serveurs sans impacter le service, assurant ainsi une haute disponibilité et une flexibilité optimale en cas de montée en charge.





## Intégration à des applications tierces

Nos serveurs de présentation utilisent des technologies Web modernes et permettent une intégration fluide via des API et des services Web, facilitant l'interaction avec vos systèmes d'information (CRM, ERP). Cela assure une gestion efficace des interactions entre vos agents et nos systèmes, tout en garantissant une grande flexibilité.

## Disponibilité, niveaux de service et gestion des environnements

Diabolocom supervise le Service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Diabolocom s'efforcera de rendre le Centre de Communication Diabolocom disponible pour le Service au moins 99,90% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé annuellement sur la base des tickets d'incident relatifs à une Défaillance du Service et notifiée par le Client au service client de Diabolocom.

Diabolocom est à la fois éditeur propriétaire de sa solution, hébergeur de sa solution sur son cloud privé et opérateur de télécommunications fixes, voix et Internet.

Dans ce cadre, Diabolocom dispose de ses propres équipes internes d'ingénieurs logiciels et systèmes et réseaux, qui opèrent nos infrastructures en 24/7.

## 8.2 Service technique : gestion du support, des incidents et maintenance

### Support

Diabolocom dispose d'un support fonctionnel, ouvert du Lundi au Vendredi de 8h à 19h, et dont le rôle est d'assister nos clients en cas de question sur la solution. Il s'agit d'une équipe interne à Diabolocom, composé de 5 personnes et d'un manager d'équipe pour les escalades.

Le support est localisé dans nos bureaux (20 rue de la Paix 75002 Paris) et travaille de 8h à 19h. De plus, en tant qu'opérateur télécom certifié par l'ARCEP et afin de garantir la meilleure disponibilité, Diabolocom dispose d'une astreinte technique en 24/7 en cas d'incident.

### Gestion des incidents

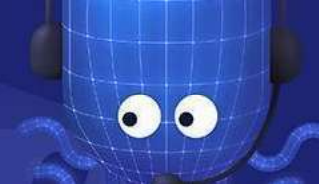
Nous avons une maîtrise complète de notre chaîne technologique et toute la gestion des incidents est faite en interne par nos experts techniques. Chaque acteur du SI, utilisateur ou administrateur, est sensibilisé à l'importance et à la rapidité de signaler tout incident réel ou suspecté. La prise en compte et la qualification est immédiatement effectuée par l'équipe de réponse. En cas de qualification de menace critique, un plan de crise est activé pour traiter la menace en vue d'un retour à la normale dans les délais tolérables.

Les acteurs susceptibles d'alerter sur un incident sont les suivants :

- Ensemble des acteurs responsables (CTO, équipes Support, Dev, et Ops)
- Équipes projets dans le cadre d'une intervention client

En cas d'incident avéré, les étapes suivantes sont suivies :

- Création d'une alerte SMS + Mail automatique, précisent les plateformes impactées, une brève description de l'incident et l'heure de début



- Création d'une "cellule virtuelle" sous forme d'un canal Slack afin de tracer l'ensemble des actions et décisions
- Toutes les 15 minutes et jusqu'à résolution de l'incident, une mise à jour par email est envoyée aux destinataires du premier email
- Au moment de la résolution de l'incident, ces mêmes personnes sont informées
- Au plus tard 1 heure après la résolution de l'incident, les premières conclusions d'analyse sont transmises à ce même groupe

## Maintenance

Diabolocom fournit une plateforme SaaS dont toute la maintenance nécessaire est assurée par le fournisseur. L'architecture de l'infrastructure et de la plateforme est naturellement conçue pour permettre une maintenance aussi transparente que possible.

Lorsqu'il n'est pas possible d'effectuer une maintenance de manière transparente, celle-ci est effectuée en dehors des heures de travail, avec une notification préalable des clients concernés via une page d'état commune qui constitue la source unique de vérité.

L'implémentation de la solution Diabolocom ne nécessite pas de développement spécifique.

Avant chaque montée en version, une note d'information est envoyée à tous nos clients. L'avancement de la mise à jour de ces versions est visible sur la page web <https://status.diabolocom.com/>. Les mises à jour de nos plateformes profitent à tous nos clients et des tests de non régression sont effectués régulièrement.

## 8.3 Formation

Nos équipes de formateurs ont préparé des contenus de formation adaptés à toutes les typologies de public pour les accompagner au mieux dans la prise en main de l'outil. Elles ont pour objectif de rendre autonomes les différents utilisateurs de la solution (Administrateur pour le paramétrage, Superviseur/Manager pour le management quotidien et Agent pour le traitement des interactions).

La formation couvre à la fois les aspects fonctionnels et techniques de la solution.

De plus, il est important d'insister que l'ADN même de Diabolocom est de proposer une solution intuitive et simple à utiliser, à destination des équipes métiers.

Par la suite, Diabolocom mettra à disposition de **NEXECUR** tous les manuels de formation nécessaires (p.ex. Lexique, Manuel agent voix, Mode opératoire agent, Manuel superviseur, Rapports statistiques...)

# AI-Powered Cloud Contact Center Software

## 8.4 Interlocuteurs dédiés

Tout au long des différentes phases d'adoption de la solution Diabolocom, **NEXECUR** sera accompagné par des interlocuteurs dédiés.

### Phase avant-vente


Voici les CV de notre Responsable Avant-Vente et du Senior Sales Executive, qui seront présents lors des phases de soutenance :

	<b>Responsable Avant-Vente</b>	<b>Domaine d'expertise</b> 7+ années d'expérience dont 5 chez Diabolocom : <ul style="list-style-type: none"><li>Mise en place de SVI / ACCT dans des environnements SI Complexes</li><li>Connaissance des architectures techniques et télécoms sur un périmètre international</li><li>Maîtrise des SVI de paiement intégrés aux solutions CaaS et des principaux PSP du marché</li><li>Intégration d'outils tiers : Salesforce, Zaiin, ...</li></ul>
<b>Formations / Certifications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>CentraleSupélec</li><li>Classe Préparatoire</li></ul>		<b>Expériences significatives</b> <b>DIABOLOCOM - Responsable Avant-Vente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Expertise technique et fonctionnelle sur des projets clés : Carrefour (2 000+ agents), Henner dans 10 pays, La Poste, Groupe BPL2, ...</li><li>Expérience avérée pour la mise en place de solution CaaS - déploiement chez 50+ clients</li><li>Accompagnement pour l'intégration de paiement sécurisé chez tous nos clients : iQera, Coyote, MisterAuto, ...</li></ul> <b>CARREFOUR - Chef de projet téléphonie (direction relations enseignes)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Participation à la mise en place de l'outil omnicanal dédié au service client</li><li>Implémentation du système de refonte de téléphonie des services clients</li><li>Mesure et analyse de la performance des services clients (hausse du NPS : +10 dès le 1<sup>er</sup> mois)</li></ul> <b>L'OREAL - Consultant process</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Optimisation des processus pour l'augmentation de la performance</li><li>Analyses des résultats et adaptation pour atteindre le plus haut niveau de rentabilité</li><li>Audit, formulation et suivi de l'application des recommandations pour l'optimisation de l'offre</li></ul>
<b>Clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Carrefour Voyage</li><li>SNCF</li><li>iQera</li><li>Saint-Gobain</li></ul>	<b>Langues</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Français</li><li>Anglais</li><li>Arabe</li></ul>	

	<b>Senior Sales Executive</b>	<b>Domaine d'expertise</b> 20+ années d'expérience dans le secteur de la relation client <ul style="list-style-type: none"><li>Accompagnement de comptes clés</li><li>Management d'équipes et de conseillers</li><li>Accompagnement à la conduite du changement</li><li>Pilotage de programmes de transformation</li></ul>
<b>Formations / Certifications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Edhec</li></ul>		<b>Expériences significatives</b> <b>DIABOLOCOM - Senior Sales Executive</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Accompagnement d'entreprises dans la définition de leurs besoins CaaS</li><li>Closing, négociation commerciale et contractualisation</li><li>Optimisation des processus pour l'augmentation de la performance</li><li>Conduite du changement en phase projet</li></ul> <b>ESSILOR LUXOTICA - Directeur de la Relation Client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Garant de la Satisfaction Clients</li><li>Gestion de l'Expérience Clients : mise en place d'enquêtes de satisfaction et des plans d'actions</li><li>Création de structures de développement commercial à distance : taux de conversion de 3%</li><li>Gestion d'un budget de fonctionnement de 8 millions €</li></ul> <b>BBGR - Responsable des Agences Commerciales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Management d'une équipe composée de 10 managers et 125 conseillers</li><li>Suivi de la performance de l'accueil téléphonique</li><li>Développement d'outils de pilotage des agences</li></ul>
<b>Clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>BBGR-Essilor</li><li>Nikux</li><li>La DILA</li><li>JC Decaux</li></ul>	<b>Langues</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Français</li><li>Anglais</li></ul>	

### Phase projet : Chef de projet

En complément du CV du Sales Senior Executive, vous retrouverez le CV de l'un de nos chefs de projet qui pourrait vous assister :

	<b>Chef de Projet Senior</b>	<b>Domaine d'expertise</b> 4+ années d'expérience lui ont permis d'acquérir de solides connaissances : <ul style="list-style-type: none"><li>Gestion de projets complexes d'intégration, d'intelligence artificielle</li><li>Formalisation de documentation projet et formation sur des solutions complexes</li><li>Maîtrise des SVI de paiement intégrés aux solutions CaaS</li></ul>
<b>Formations / Certifications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Arts et Métiers ParisTech</li><li>Classe Préparatoire Maths Physique</li></ul>		<b>Expériences significatives</b> <b>DIABOLOCOM - Chef de Projet &amp; Avant-vente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gestion de projets d'envergure, ex : Carrefour, 2 300 agents</li><li>Expertise confirmée et reconnue pour les clients utilisant le service de paiements sécurisé Diabolocom et les campagnes d'appels : iQera, Bimpli, etc. pour générer des ventes</li><li>Respect et agilité dans la gestion des plannings projet</li></ul> <b>HITASHI AUTOMOTIVE SYSTEM - Ingénieur Simulation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Amélioration continue des outils de simulation existants et création de nouveaux outils</li><li>Création de guides et standards de simulation</li><li>Formation et assistance aux autres équipes simulation</li></ul>
<b>Clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Carrefour Banque et Service Client</li><li>Meilleurtaux</li></ul>	<b>Langues</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Français</li><li>Anglais</li></ul>	

### Phase Run

Nous proposons l'organisation suivante pour la phase de Run :

- **Account Manager:** responsable de garantir une utilisation optimale de la solution contact commercial principal de NEXECUR;
- **Chef de Projet:** interlocuteur métier et technique accessible à travers l'Account Manager. Ce chef de projet a participé à la phase Projet et connaît donc bien l'historique de NEXECUR, il est responsable d'optimiser la solution et de la faire évoluer selon les tendances du marché (devoir de conseil) et les demandes de NEXECUR;
- **Equipe Support:** responsable de traiter les tickets de NEXECUR et dont le fonctionnement est décrit dans le paragraphe support.

## 9 Offre commerciale

L'offre commerciale proposée à NEXECUR par Diabolocom se compose de

- **Frais non récurrents** de 31.800€ (Build, Formation) pour le socle (voix, mail, tâches) hors options (Messaging, IA, Visio Assistance, WFM)
- **Frais récurrents** de 10.500€ HT/mois pour 150 utilisateurs connectés 70€/utilisateur / mois) incluant les licences Voix, Mail, Tâches
- **Coûts d'usage**: portage numéros, communication sortantes, usage voicebot

L'engagement contractuel proposé est de 36 mois avec un minimum de facturation de 10.500€ HT / mois.

Frais non récurrents (BUILD)	Frais d'activation et de configuration d'un compte client : voix, mail, tâches, intégration MS Dynamics, campagnes sortantes	1 200€ / j.h	23,0	27 600 €
	Formation (admin, superviseurs, formateurs)	1 400€ / j.h	3,0	4 200 €
	<b>TOTAL FRAIS NON RECURRENTS (SOCLE HORS OPTIONS)</b>			<b>31 800 €</b>
	Canaux digitaux: Frais d'activation et de configuration d'un compte client	1 200€ / j.h	5,0	6 000 €
	Visio-assistance: Frais d'activation et de configuration d'un compte client	forfait		3 000 €
	Workforce Management (WFM): Frais d'activation et de configuration d'un	forfait		12 000 €
	Projet IA: Frais d'activation et de configuration (par produit)	1 200€ / j.h	8,0	9 600 €
	IA Formation (admin, superviseurs, formateurs)	1 400€ / j.h	1,0	1 400 €
	<b>FRAIS NON RECURRENTS OPTIONS (yc 1 produit IA)</b>			<b>32 000 €</b>
Frais récurrents (RUN)	<b>Licence Coeur (utilisateurs concurrents)</b>			<b>Min. Facturation* (H.T.)</b>
	VOIX: entrant (SVI, routage), campagnes sortantes, enregistrement	70€ / utilisateur / mois	150	10 500 €
	TACHES: création manuelle / API, transfert, escalade	inclus		0 €
	MAIL: files, formulaires, mode push / pull	inclus		0 €
	<b>Fourniture de numéros</b>			
	Fourniture / portabilité numéros géographiques français	10€ / numéro /mois	0	0 €
	<b>TOTAL FRAIS RECURRENTS (SOCLE HORS OPTIONS)</b>			<b>10 500 €</b>
	<b>OPTION - Licence Canaux Digitaux</b>			
	SMS Conversationnel (équipe 25 agents)	10€ / utilisateur / mois	25	250 €
	<b>OPTION - Licence Intelligence Artificielle (hors bundle)</b>			
	Voicebot (qualification langage naturel)	500€ / compte / mois	1	500 €
	Voice Analytics pour 3000 min/mois	15€ / utilisateur / mois	150	2 250 €
	Quality Monitoring pour 3000 min / mois	19€ / utilisateur / mois	150	2 850 €
	<b>OPTIONS - PARTENAIRES DIABOLOCOM - Licences</b>			
	Visio-assistance*** via Apizee (contrat en direct) pour 1000 sessions / mois	1875€ / compte / mois	1	1 875 €
	Workforce Management (WFM) via PeopleWare (contrat en direct)	15€ / utilisateur / mois	150	2 250 €
	<b>TOTAL FRAIS RECURRENTS OPTIONS</b>			<b>9 975 €</b>
Frais d'usage	<b>Description</b>	<b>Coût unitaire</b>	<b>Qté</b>	<b>Estimation (mensuel)</b>
	<b>Communications sortantes</b>			
	Aboutement fixe France métropolitaine	0,008€ /min	n/a	0 €
	Aboutement mobile en France métropolitaine	0,06€ /min	n/a	0 €
	Envoi de SMS	0,06€/SMS	n/a	0 €
	SMS Conversationnel (prix par session 24h glissant, France)	0,13 €	n/a	0 €
	Voicebot	0,10€ / min	n/a	0 €
	<b>TOTAL FRAIS USAGE</b>			<b>0 €</b>

Note(\*) Offre valable jusqu'au pour un engagement de 36 mois pour le minimum de facturation mensuel mentionné, hors options et frais éventuels d'usage

Note(\*\*) Conditions contractuelles Peopleware: Support technique local, Base de connaissance en français, Accompagnement CSM, Correctifs et nouvelles versions. À noter : La métrique de calcul du prix est le nombre d'utilisateurs déclarés dans Peopleware. Les utilisateurs sont aussi bien les planificateurs que les employés planifiés.

Note(\*\*\*) Conditions contractuelles Apizee: Nb de comptes utilisateurs illimité, 1000 sessions/ mois, Espace stockage 400 Go, tarif session hors forfait\* = 2.20€ HT, Support Bronze

L'offre commerciale complète est disponible au format Excel ("NEXECUR - DIABOLOCOM - OFFRE COMMERCIALE (VF).XLSX et l'ensemble de nos conditions commerciales sont reprises dans le dossier



# AI-Powered Cloud Contact Center Software

## 10 Références

Diabolocom travaille avec plus de 350 entreprises clientes en cours d'activité en 2025, dans une grande variété de secteurs comme l'illustre le visuel ci dessous.









Parmi les références pertinentes pour le Groupe Crédit Agricole, nous pouvons citer notamment les projets de l'encart **"Banques & Assurance"**

Nous avons récemment conclu un premier contrat avec LCL (néobanque EasyPro), et sommes en discussion avancées avec 2 des top 5 groupes bancaires français pour remplacer leurs solutions actuelles de centre de contacts (>10.000 positions par projet).

Par ailleurs, plusieurs références sont comparables au projet Nexecur du fait de l'intégration avec MS Dynamics 365 ou du modèle de service

- **Cordon Electronics**: service de réparation et recyclage d'électronique, prenant en charge le diagnostic en ligne, le suivi SAV et callback des clients
- **Etablissement Français du Sang**: relations et campagnes donateurs, suivi post-don
- **Brinks**: service de dispatch des convois de transport de fonds pour l'ensemble du groupe Banque Populaire / Caisse d'Épargne

Ces différents cas illustrant la capacité de Diabolocom à servir des organisations nécessitant une fiabilité, robustesse et réactivité des équipes de centre de contacts.

	Cordon Electronics	Etablissement Français du Sang	Brinks
			
CRM			
Activité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réparation &amp; Recyclage produits électroniques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collecte de dons de sang / plaquettes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approvisionnement des 10,000 distributeurs automatiques du Groupe BPCE</li></ul>
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnostic en ligne</li><li>• Prise en main à distance</li><li>• Suivi SAV et callback</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relances donateurs: <b>performance des campagnes</b></li><li>• Relations donateurs post/pré-don</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b># téléphone unique</b> pour les 29 banques du groupe BPCE</li><li>• Remontée ticket appelant x distributeur automatique</li><li>• <b>Couplage CTI</b></li></ul>
Projet	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80 agents</li><li>• Intégration Dynamics (fiches, tickets)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 agents</li><li>• 120 K appels sortants/an</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80 agents</li><li>• 200,000 appels entrants/an</li><li>• 3 CRC</li></ul>
	