

« Livre blanc » Chambres de Commerce et d'Industrie Septembre 2012

La problématique des Chambres de Commerce et d' Industrie (CCI)

L' ensemble des CCI rencontrent souvent les mêmes problématiques :

- La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises.
- Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs.
- La fusion, la réorganisation et la centralisation des réseaux consulaires.
- La gestion de la multiplicité des solutions applicatives et la diversité des téléphonies.
- La gestion de la mobilité et de l'accessibilité.

Les solutions CoreBridge pour les CCI

Les CCI, grâce à la solution CoreBridge, fournissent à leurs entreprises des services alliant la téléphonie (fixe & mobile) à leurs applications métiers. Les solutions proposées par Corebridge répondent aux différentes problématiques des CCI :

- **La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises :**
(Identification des appels entrants, reportings et statistiques, enregistrement des appels à des fins de formation...)
- **Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs :**
(Règles de routage d'appels intelligents, accès à la présence des collaborateurs...)
- **La fusion, la réorganisation et la centralisation des réseaux consulaires :**
(Gestion d'annuaires multiples, mise en place de pôles régionaux de compétences...)
- **La gestion de la multiplicité des solutions applicatives et la diversité des téléphonies :**
(Interface utilisateur unique, intégration de la téléphonie avec les applications métiers...)
- **L'évolution de la mobilité et de l'accessibilité :**
(Possibilité d'avoir les mêmes outils de « bureau » en déplacement sur n'importe quel Smartphone, travail à distance, « BYOD »)

Les CCI utilisant les solutions Corebridge



1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.1 - L'identification de l'appel :

Grâce à la synchronisation avec l'annuaire interne (via Active-Directory), la solution Corebridge permet, à chaque appel, **l'identification automatique de l'appelant interne**.



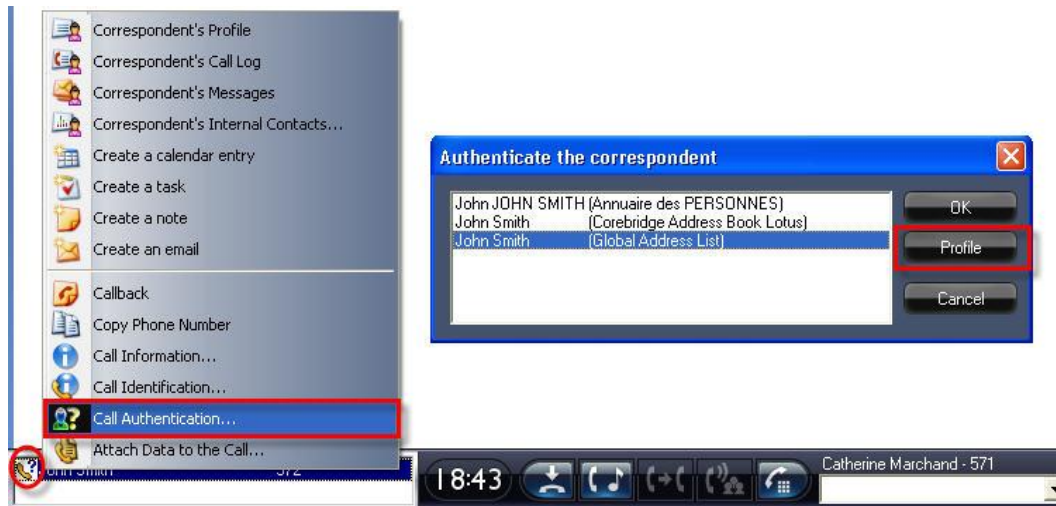
La solution Corebridge utilise un méta-annuaire, référentiel d'identification téléphonique, ce qui permet **à chaque appel externe l'identification automatique de l'appelant**, dans la mesure où l'appelant est présent dans une des bases de données du système d'information de l'entreprise.



1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.2 - L'identification de l'entreprise appelant :

L'identification immédiate de l'appelant permet de **personnaliser la relation avec le client** dès l'accueil téléphonique. Le client immédiatement reconnu a l'impression d'être traité en VIP. Si le numéro qui s'affiche correspond à plusieurs personnes (un numéro de standard téléphonique par exemple), il est possible d'authentifier manuellement l'appelant. Celui-ci est ainsi immédiatement identifié si l'appel doit être transféré à un autre collaborateur.



1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.3 - La réactivité lors de l'appel :

Identifier l'appelant permet une **meilleure réactivité des délais de réponse**. Un appel d'un correspondant «important» peut être vu de plusieurs collaborateurs, grâce à l'outil de supervision temps réel :Coreteam. Cet appel peut être alors intercepté par l'un des collaborateurs, si le destinataire ne peut répondre.

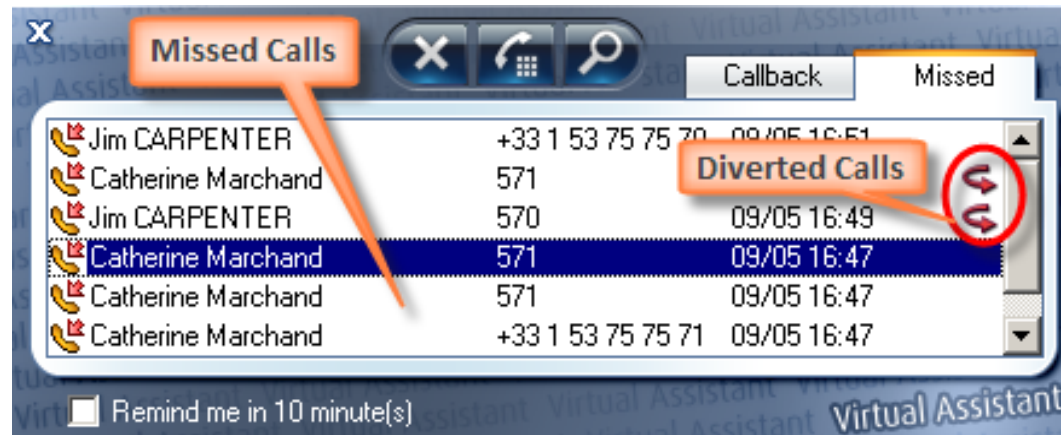


Call notification pop-up message

1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.4 - L'assistante virtuelle pour les appels manqués :

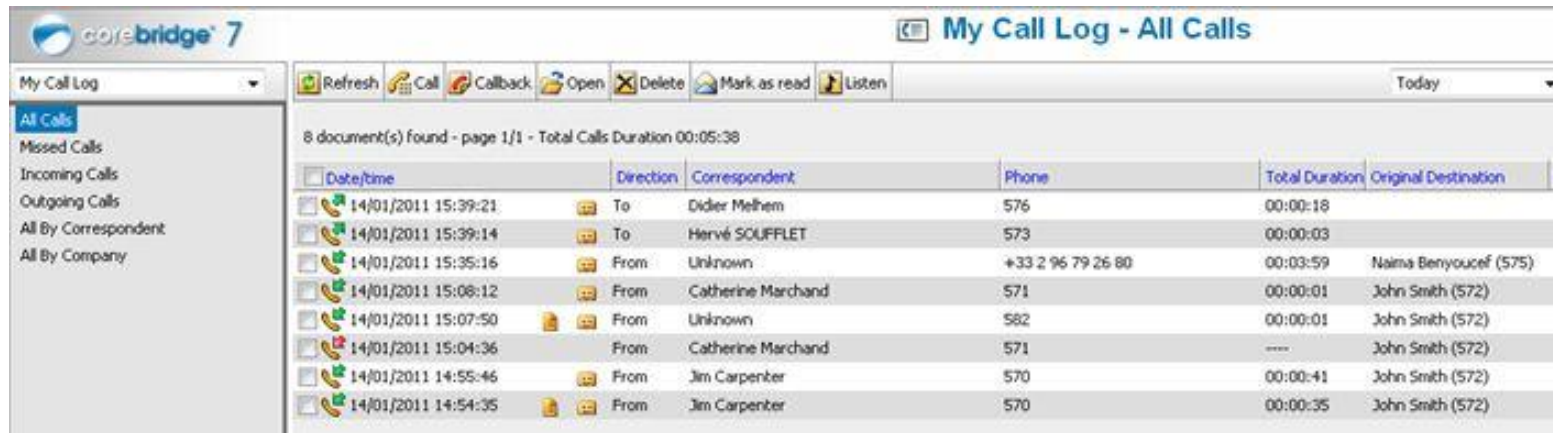
Un élément important de la qualité d'accueil des clients est de pouvoir identifier les appels manqués et rappeler rapidement les correspondants qui ont cherché à vous joindre. Grâce à **l'assistante virtuelle** de Corebridge, les appels manqués sont répertoriés et une alerte vous informe que vous avez reçu des appels en absence. Il est ensuite simple de pouvoir rappeler vos correspondants.



1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.5 - L'accès instantané à l'information relative à l'appel :

A travers le méta-annuaire et grâce à des raccourcis d'accès à de nombreuses fonctionnalités, la solution Corebridge permet **d'accéder rapidement à l'information pertinente** lors d'un échange téléphonique. Grâce aux journaux d'appels (qui offrent la traçabilité de tous les appels) et à l'intégration avec l'outil de messagerie, il est possible de capitaliser sur les précédents échanges réalisés avec l'interlocuteur, par téléphone comme par courriel. Vous pouvez rapidement retrouver tous les échanges ou bien l'historique des appels et ainsi gagner en efficacité.



| Date/time | Direction | Correspondent | Phone | Total Duration | Original Destination |
|---------------------|-----------|--------------------|-------------------|----------------|-----------------------|
| 14/01/2011 15:39:21 | To | Dider Melhem | 576 | 00:00:18 | |
| 14/01/2011 15:39:14 | To | Hervé SOUFFLET | 573 | 00:00:03 | |
| 14/01/2011 15:35:16 | From | Unknown | +33 2 96 79 26 80 | 00:03:59 | Naima Benyoucef (575) |
| 14/01/2011 15:08:12 | From | Catherine Marchand | 571 | 00:00:01 | John Smith (572) |
| 14/01/2011 15:07:50 | From | Unknown | 582 | 00:00:01 | John Smith (572) |
| 14/01/2011 15:04:36 | From | Catherine Marchand | 571 | --- | John Smith (572) |
| 14/01/2011 14:55:46 | From | Jim Carpenter | 570 | 00:00:41 | John Smith (572) |
| 14/01/2011 14:54:35 | From | Jim Carpenter | 570 | 00:00:35 | John Smith (572) |

1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.6 - L'enregistrement de l'appel :

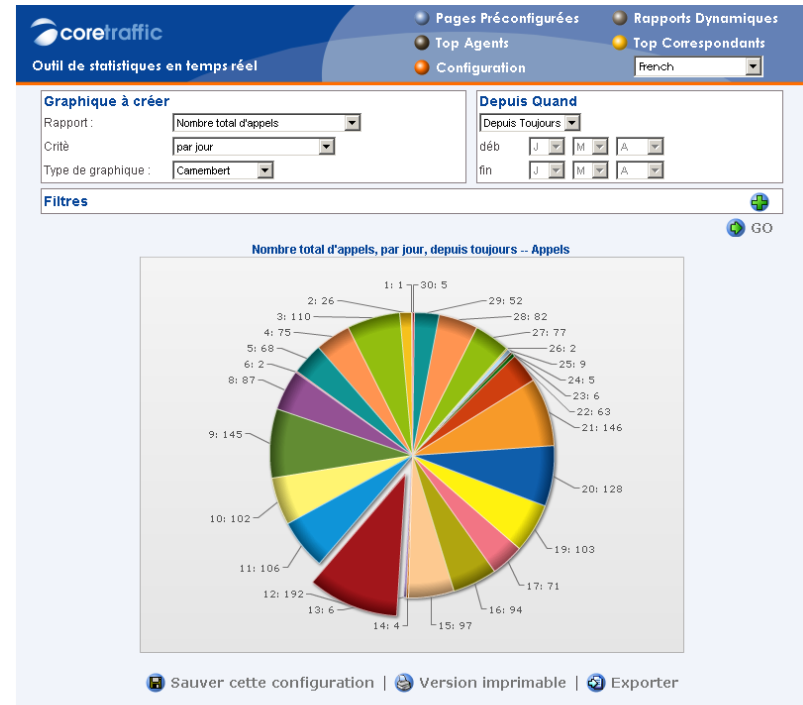
Corebridge peut s'interfacer avec des solutions **d'enregistrement des appels téléphoniques**. La fonction d'enregistrement peut être lancée directement depuis l'interface de Corebridge via un bouton programmable. Le journal des appels référence distinctement via une icône les appels qui ont été enregistrés. Cette icône permet de lancer l'écoute de la conversation enregistrée, ceci à des fins de formation et pour optimiser la qualité de l'accueil téléphonique.

| <input type="checkbox"/> | Date/time | | Direction | Correspondent | Phone |
|--------------------------|---------------------|--|-----------|--------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:39:21 | | To | Dider Melhem | 576 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:39:14 | | To | Hervé SOUFFLET | 573 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:35:16 | | From | Unknown | +33 2 96 79 26 80 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:08:12 | | From | Catherine Marchand | 571 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:07:50 | | From | Unknown | 582 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 15:04:36 | | From | Catherine Marchand | 571 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 14:55:46 | | From | Jim Carpenter | 570 |
| <input type="checkbox"/> | 14/01/2011 14:54:35 | | From | Jim Carpenter | 570 |

1. La personnalisation de l'accueil téléphonique des entreprises

1.7 - Les outils de statistiques

L'agrégation de tous les journaux d'appels permet ensuite de pouvoir procéder à une analyse statistique, fine et corrélée aux métiers, de l'accueil téléphonique et constitue une importante **aide à la décision**. L'outil de statistiques permet de générer des rapports afin mesurer la qualité de l'accueil téléphonique et les activités métiers liées au téléphone. Par exemple, la statistique du nombre d'appels perdus par tranche horaire permet d'affiner le nombre de personnes nécessaires pour faire l'accueil téléphonique d'un service.



2. Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs

2.1 – Coreteam - visualisation de présence :

L'outil Coreteam offre une **vision en temps réel de l'activité téléphonique d'une équipe de travail**, ce qui permet au collaborateur de choisir le meilleur moyen de joindre un de ses collègues. Cet outil peut également être utilisé pour la supervision d'un centre de contacts.

The screenshot displays the CoreTeam application window. It features a list of agents on the left, a central 'Liste des appels' (Call List) with dropdown menus, and a right-hand panel titled 'Etat de l'agent' (Agent Status) showing their current status and call history. At the bottom, there is a search bar and a set of navigation icons.

| Etats | Nom | Durée | Etat de l'agent |
|-------|--------------------|-------------------------|---|
| 1 | Catherine Marchand | 571 | Absent le 11/09/2012 16:08 (Durée: 19 h 40 min) |
| 2 | Didier Melhem | 576 Corebridge Paris | Prêt le 12/09/2012 11:15 (Durée: 32 min) |
| 3 | Emad Saïd | 552 Corebridge Paris | Prêt le 12/09/2012 10:55 (Durée: 53 min) |
| 4 | Hervé SOUFFLET | 573 | Prêt le 12/09/2012 10:09 (Durée: 1 h 38 min) |
| 5 | John Smith | 572 | Absent le 11/09/2012 09:06 (Durée: 1 11 2 h) |
| 6 | Laurent VICAIRE | 596 Corebridge Paris | Prêt le 12/09/2012 11:00 (Durée: 47 min) |
| 7 | Naima Benyoucef | 575 | Prêt le 12/09/2012 11:28 (Durée: 19 min) |
| 8 | Raoul MATTEI | 583 Corebridge Paris | Prêt le 12/09/2012 06:54 (Durée: 4 h 53 min) |
| 9 | Saïd Djennaoui | 554 Corebridge Paris | Absent le 11/09/2012 09:06 (Durée: 1 11 2 h) |
| 10 | Jim Carpenter | 570 | Absent le 11/09/2012 17:01 (Durée: 18 h 46 min) |

2. Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs

2.2 - Règles de routage d'appel intelligent :

L'objectif est aussi de **mieux accueillir le client** grâce à la gestion de la présence des collaborateurs de l'entreprise. La solution Corebridge offre la visibilité sur la disponibilité de ses collègues en temps réel, ce qui permet de mettre plus rapidement le client en relation avec le bon conseiller/interlocuteur dans le pôle de compétences recherché.

| Name | Department | Job Title | Extension | Email |
|--------------------|------------|-----------------|-----------|----------------------------|
| Oulali Azzedine | R&D | Engineer 1 | 590 | azzedine.oulali@corebridge |
| Marchand Catherine | Sales | | 571 | catherine.marchand@coret |
| LIM Choung | Support | Engineer | 578 | choung.lim@corebridge.cor |
| Said Emad | R&D | CTO | 552 | emad.said@corebridge.com |
| Compagne Francois | R&D | Engineer | 585 | francois.compagne@corebi |
| nguyen giahien | Support | | 579 | giahien.nguyen@corebridge |
| Smith John | R&D | Project Manager | 572 | john.smith@corebridge.cor |
| Zemenou Layachi | R&D | Engineer | 553 | layachi.zemenou@corebrid |

9 contact(s) found

Refresh

Find: Department: Job Title: Site Location:

Real time statistics of colleagues' activities

- 5
- 3
- 1
- 0
- 0

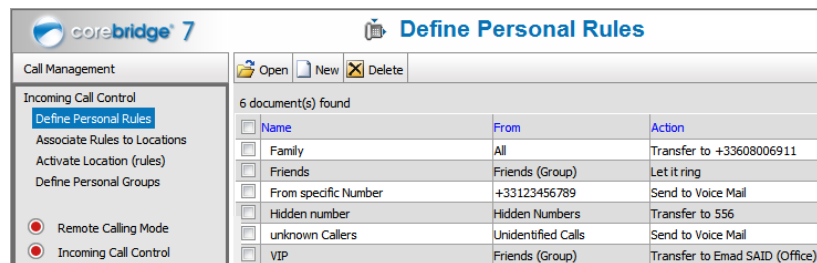
Dial Email Cancel

2. Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs

2.3 - Règles de Routage personnelles, de groupe, d'entreprise :

Afin d'optimiser le traitement d'un appel entrant et pour réduire le temps d'attente des clients, **des règles de routage automatique** permettent d'orienter immédiatement un appel entrant vers un interlocuteur disponible au sein d'un service prédéfini. Des numéros de téléphone spécifiques à des services ont été définis comme point d'entrée et communiqués aux clients. A partir de ce point d'entrée, l'appel entrant est distribué selon l'algorithme choisi auprès des personnes du service concerné. De plus, l'appel n'est distribué qu'à des personnes réellement disponibles pour prendre les appels.

En cas d'absence du collaborateur, **des règles de routage personnelles** permettent d'orienter immédiatement un appel entrant vers un interlocuteur disponible. Ces règles peuvent être personnalisées ou mises en place à l'échelle d'un service.



corebridge 7 Define Personal Rules

Call Management Open New Delete

Incoming Call Control
Define Personal Rules
Associate Rules to Locations
Activate Location (rules)
Define Personal Groups
Remote Calling Mode
Incoming Call Control

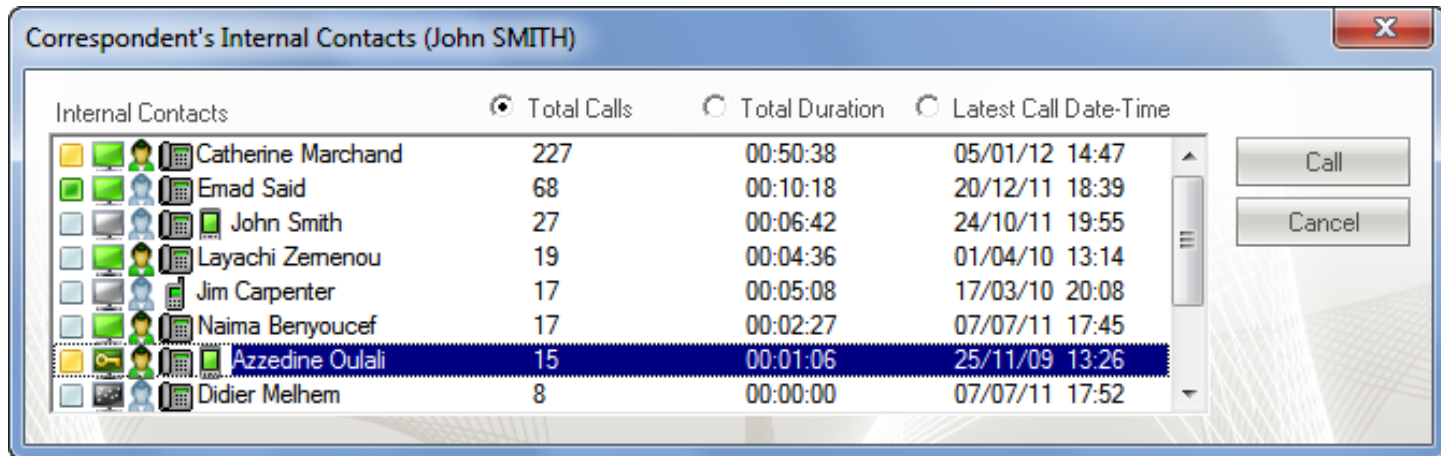
6 document(s) found

| <input type="checkbox"/> | Name | From | Action |
|--------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Family | All | Transfer to +33608006911 |
| <input type="checkbox"/> | Friends | Friends (Group) | Let it ring |
| <input type="checkbox"/> | From specific Number | +33123456789 | Send to Voice Mail |
| <input type="checkbox"/> | Hidden number | Hidden Numbers | Transfer to 556 |
| <input type="checkbox"/> | unknown Callers | Unidentified Calls | Send to Voice Mail |
| <input type="checkbox"/> | VIP | Friends (Group) | Transfer to Emad SAID (Office) |

2. Un service amélioré par l'accès aux bonnes compétences des collaborateurs

2.4 - Réduction du temps d'attente téléphonique :

Un meilleur accès au bon interlocuteur permet de **diminuer drastiquement le temps d'attente téléphonique du client**, ce qui contribue à améliorer la qualité d'accueil. Ainsi, chaque collaborateur peut avoir accès aux informations concernant les principaux correspondants internes de l'appelant, ainsi que leur disponibilité en temps réel. Ceci permet d'orienter rapidement l'appelant vers un interlocuteur concerné et disponible.

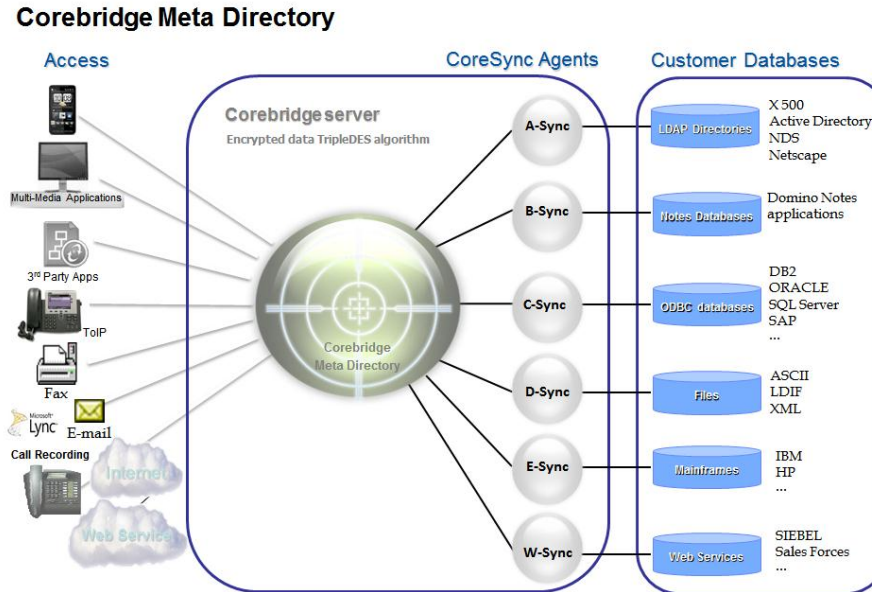


| Internal Contacts | <input checked="" type="radio"/> Total Calls | <input type="radio"/> Total Duration | <input type="radio"/> Latest Call Date-Time |
|------------------------|--|--------------------------------------|---|
| Catherine Marchand | 227 | 00:50:38 | 05/01/12 14:47 |
| Emad Said | 68 | 00:10:18 | 20/12/11 18:39 |
| John Smith | 27 | 00:06:42 | 24/10/11 19:55 |
| Layachi Zemenou | 19 | 00:04:36 | 01/04/10 13:14 |
| Jim Carpenter | 17 | 00:05:08 | 17/03/10 20:08 |
| Naima Benyoucef | 17 | 00:02:27 | 07/07/11 17:45 |
| Azzedine Oulali | 15 | 00:01:06 | 25/11/09 13:26 |
| Didier Melhem | 8 | 00:00:00 | 07/07/11 17:52 |

3. La fusion, la réorganisation et la centralisation des Réseaux consulaires

3.1 - La gestion des annuaires multiples :

La solution Corebridge permet la **gestion de multiples annuaires**, grâce à un référentiel d'identification téléphonique. En synchronisant les différentes bases de données du système d'information des CCI, Corebridge construit un méta-annuaire qui peut être commun à plusieurs entités. La mise en commun des informations est ainsi facilitée.



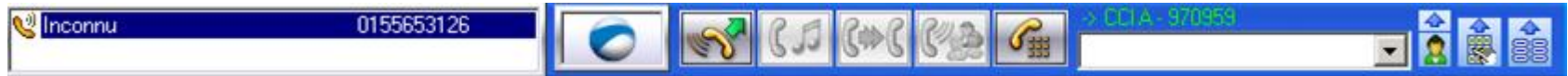
3. La fusion, la réorganisation et la centralisation des Réseaux consulaires

3.2 - Mise en place de pôles régionaux de compétence

Dans le cadre du regroupement des CCI, Corebridge permet de gérer avec un seul Centre de contacts les appels téléphoniques d'entreprises affiliées à différentes Chambres. Le chargé de relation client personnalise son message d'accueil en fonction de la CCI appelée. La fiche de l'entreprise issue de la bonne application CRM/GRC est automatiquement remontée sur son écran.

| Nom | Société | Téléphone | File d'attente |
|---------|---------|-----------|----------------|
| Inconnu | | 155653126 | CCI A |

1 appels
corepilot

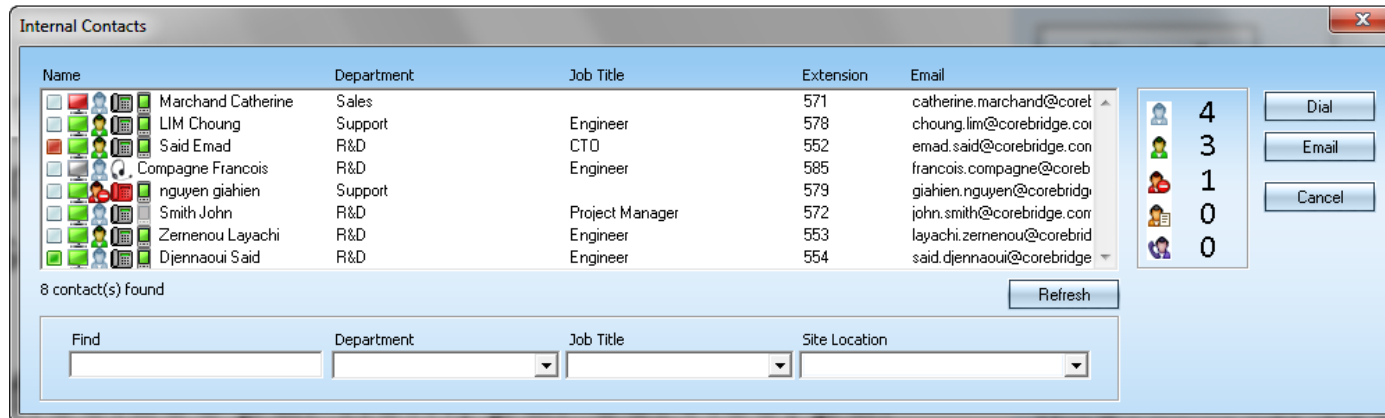
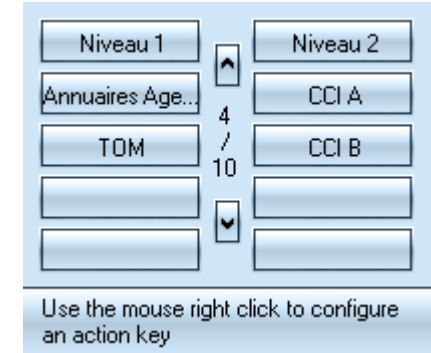


3. La fusion, la réorganisation et la centralisation des Réseaux consulaires

3.3 - Mise en place de pôles régionaux de compétence

Les chargés de relation client peuvent rapidement accéder aux contacts internes pour transférer les appels des entreprises aux bons interlocuteurs, où qu'ils soient et en vérifiant leur disponibilité.

Ainsi, la recherche peut être effectuée par nom, par service, par fonction ou par site pour une meilleure efficacité.



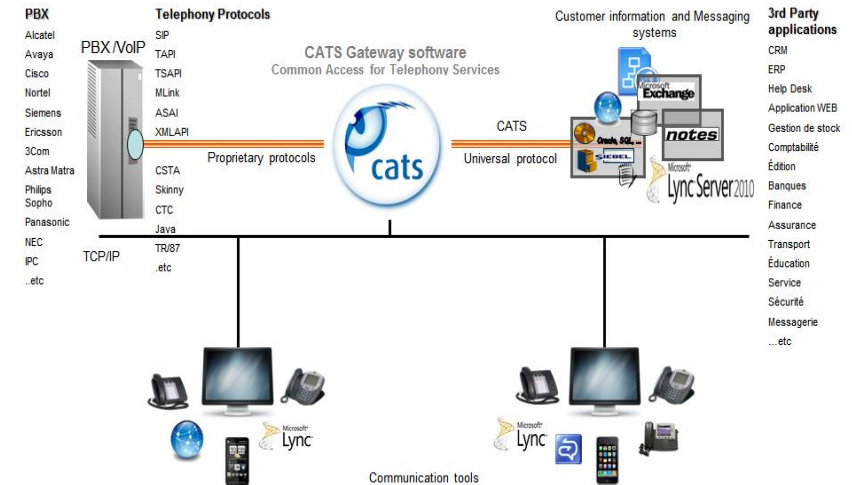
4. La gestion de la multiplicité des solutions applicatives et la diversité des téléphonies

4.1 - Interface utilisateur unique

La solution Corebridge permet d'harmoniser l'expérience de la téléphonie pour les utilisateurs (même dans un environnement hétérogène de PBX) et en simplifier la gestion à court terme. En effet, CoreBridge offre à tous les utilisateurs une interface unique quel que soit le système téléphonique.

CoreBridge permet de préserver les investissements réalisés dans l'infrastructure téléphonique dans le cadre de schéma de migration douce.

Corebridge CATS Gateway



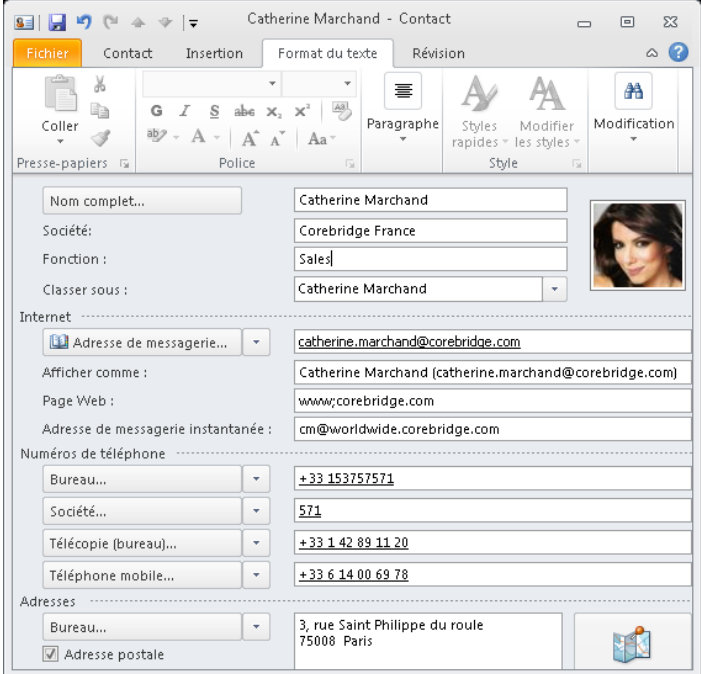
4. La gestion de la multiplicité des solutions applicatives et la diversité des téléphonies

4.2 - Intégration avec les applications métiers : CRM-GRC

Pour être encore plus efficace, la solution de couplage téléphonie-informatique permet de monter contextuellement sur l'écran du collaborateur la fiche CRM ou GRC (*Selligent, Coheris, Dynamics, Salesforce, Sage, Oracle,..*) du client avec qui il est au téléphone. Le collaborateur dispose ainsi immédiatement des informations liées au client.

La **montée de la fiche CRM-GRC** peut se faire soit à la demande soit de façon automatique soit liée à un évènement téléphonique (sonnerie, décrochage, fin d'appel).

Corebridge accompagne les clients dans la migration de leurs applications métiers. Un changement de CRM-GRC impose une modification mineure de la solution Corebridge et il faut peu de temps pour mettre en place la montée de fiche contextuelle du nouveau CRM-GRC.



The screenshot shows a contact record for Catherine Marchand in a CRM system. The record is displayed in a window titled 'Catherine Marchand - Contact'. The interface includes a menu bar with 'Fichier', 'Contact', 'Insertion', 'Format du texte', and 'Révision'. Below the menu is a toolbar with various icons for editing and formatting. The contact information is organized into several sections:

- Nom complet...:** Catherine Marchand
- Société:** Corebridge France
- Fonction:** Sales
- Classer sous:** Catherine Marchand
- Internet:**
 - Adresse de messagerie...: catherine.marchand@corebridge.com
 - Afficher comme: Catherine Marchand (catherine.marchand@corebridge.com)
 - Page Web: www.corebridge.com
 - Adresse de messagerie instantanée: cm@worldwide.corebridge.com
- Numéros de téléphone:**
 - Bureau...: +33 153757571
 - Société...: 571
 - Télécopie (bureau...): +33 1 42 89 11 20
 - Téléphone mobile...: +33 6 14 00 69 78
- Adresses:**
 - Bureau...: 3, rue Saint Philippe du roule 75008 Paris
 - Adresse postale

5. La gestion de la mobilité et de l'accessibilité

5.1 - Le Travail à distance, le télétravail & BYOD :

Corebridge a développé la solution WINGS qui permet **d'intégrer le téléphone mobile aux process métiers.**

Avec cette solution, les personnes nomades sont connectées à leur téléphone fixe. Un appel entrant sur leur téléphone fixe est signalé sur le téléphone mobile et peut être géré selon le choix de la personne.

La personne nomade peut accéder aux informations contenues dans le méta-annuaire, afin de rechercher des coordonnées, vérifier la disponibilité d'un collègue, mettre en place des règles de routage personnalisées...

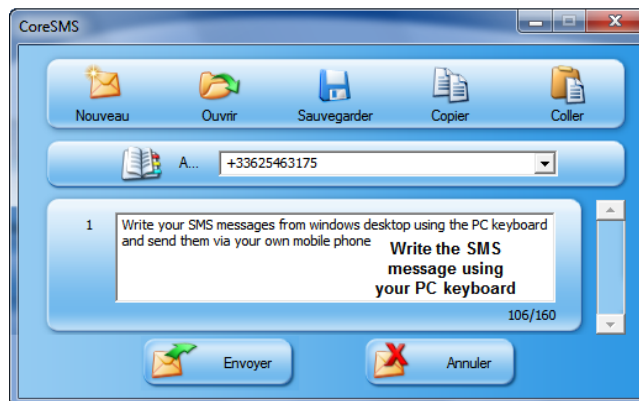
Full OS : **Android** - **iPhone** - **BlackBerry** - **Windows Phone**



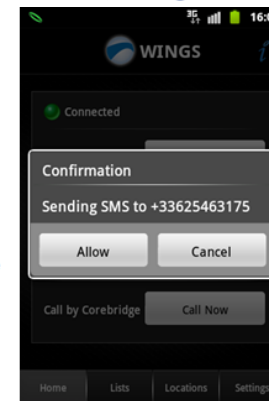
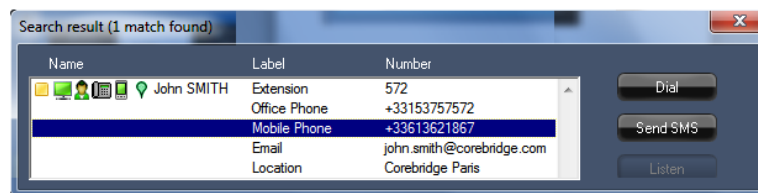
5. La gestion de la mobilité et de l'accessibilité

5.2 - L'envoi des SMS du PC

La fonctionnalité de **passerelle SMS personnelle** permet à l'utilisateur d'écrire des messages SMS depuis son clavier d'ordinateur et de les envoyer via son téléphone mobile. Les éventuelles réponses des correspondants arrivent directement sur le téléphone mobile.



The SMS is sent using your Mobile phone



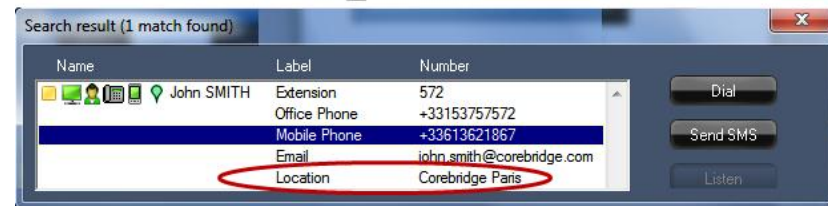
Search your correspondent and click on the "Send SMS" button

5. La gestion de la mobilité et de l'accessibilité



5.3 - Localisation de l'application WINGS (VIP)

La solution WINGS « Locator », permet à son utilisateur de lancer l'application de localisation au sein de la CCI, pour bénéficier et activer un meilleur accueil client au sein de l'établissement.





corebridge[®]

3, rue Saint Philippe du Roule, 75008 Paris, France

Tel: +33 1 53 75 75 75 Fax: +33 1 42 89 11 20

E-Mail: info@corebridge.com

Website: <http://www.corebridge.com>