

Logiciel de Prospection Téléphonique et Téléphonie sur Voix IP

**PHONE
SERVER**
By CINREL

Objet : Proposition commerciale

Votre interlocuteur :

Lionel BEAUDOIN - Tél. : +33 4 27 46 00 46 - projet@cinrel.net

CINREL – 2736 Route de Ravel - ZI « Les Platières » - 69440 MORNANT - FRANCE

Table des Matières

1. VOTRE PROJET	3
1.1. VOTRE BESOIN : CELLULE DE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE	3
1.2. NOTRE SOLUTION.....	3
2. LOGICIEL DE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE	4
2.1. FONCTIONNALITÉS PHONE SERVER®.....	4
2.1.1. Principes de base.....	4
2.1.2. Principales fonctionnalités existantes du logiciel.....	5
2.1.3. Ergonomie du logiciel PHONE SERVER®.....	6
2.2. LA CONFIGURATION MATÉRIELLE.....	7
2.3. LA BASE DE DONNÉES.....	7
2.4. L'ÉVOLUTION DU LOGICIEL.....	7
2.5. LES SOLUTIONS ET FORMULES PROPOSÉES.....	8
2.5.1. L'Hébergement du logiciel sur nos serveurs (ASP).....	8
2.5.2. La Location du logiciel et du serveur.....	8
2.5.3. L'Achat du Logiciel et du Serveur.....	8
3. LE COUPLAGE TÉLÉPHONIE INFORMATIQUE (CTI)	9
3.1. LE CTI AVEC STANDARD TÉLÉPHONIQUE (PABX OU MODEM).....	9
3.2. LE CTI AVEC L'HÉBERGEMENT DES LIGNES TÉLÉPHONIQUES.....	9
4. LES SERVEURS DE TÉLÉPHONIE	10
4.1. PRINCIPES.....	10
4.2. AVANTAGES.....	10
4.3. VARIANTE : SERVEUR AVEC COMPRESSION MATÉRIELLE DE LA VOIX.....	10
4.4. ÉVALUATION DE CONSOMMATION DE BANDE PASSANTE.....	10
5. L'HÉBERGEMENT TÉLÉPHONIQUE	11
5.1. PRINCIPES.....	11
5.2. AVANTAGES.....	11
6. L'IMPRESSION POSTALE PAR FLYDOC	12
6.1. PRINCIPE.....	12
6.2. AVANTAGES.....	12
7. LE BUREAU VIRTUEL DE DOTRIVER	13
7.1. PRINCIPE.....	13
7.2. AVANTAGES.....	13

1. Votre Projet

1.1. Votre Besoin : Cellule de Prospection Téléphonique

Vous souhaitez mettre en place un **outil logiciel** pour gérer votre **plate forme** de **prospection téléphonique**.

Vous faites de la réception d'appels ou de la prospection téléphonique **pour le compte de vos clients** ou **pour votre société** et avez besoin de qualifier des fichiers contacts, prendre des rendez-vous, gérer les agenda de commerciaux et paramétrer nos rappels.

Vous souhaitez pouvoir utiliser également le **couplage téléphonie informatique (CTI)** pour lancer les appels téléphoniques depuis le logiciel, bénéficier d'un outil simple et intuitif de scripting et de reporting qualitatif, voire pouvoir **intégrer des appels en mode prédictif**.

Vous effectuez des appels sortants ou entrants.

La **solution** recherchée doit être essentiellement **évolutive, pérenne** et dimensionnée pour absorber une augmentation conséquente de cette **activité d'appels entrants et sortants**.

1.2. Notre Solution

Nous vous proposons la mise en place de notre logiciel de prospection téléphonique **PHONE SERVER®**.

Vous disposerez de **licences télé-acteurs** et de licences **administrateur/superviseur**.

Elles seront **intégrées à votre système informatique interne** ou en **hébergement** sur nos serveurs sur notre plateforme Internet sécurisée en mode **ASP**.

La **facilité d'installation** de PHONE SERVER® et sa disponibilité répondront en tous points à vos attentes pour démarrer rapidement.

Nous vous présentons notre service d'**envoi de courriers postaux**, intégré à notre logiciel PHONE SERVER® pour l'impression, affranchissement et acheminement de vos courriers postaux en FRANCE.

Une **formation initiale de 2 ou 3 journées** sera nécessaire à l'appréhension et la prise en main du logiciel. A l'issue de celle-ci, vous serez suffisamment autonome pour administrer votre base de données (administration de vos campagnes, imports des données, exports des résultats). Dans un second temps, si vous le souhaitez, une formation complémentaire pourra vous permettre d'encore mieux profiter de la puissance de nos outils.

Nous vous présentons également **l'hébergement de vos lignes téléphoniques en FRANCE**, avec l'assurance de la réduction de vos coûts tarifaires.

Nous restons, bien entendu, toujours à votre disposition pour toute l'assistance dont vous pourriez avoir besoin.

2. Logiciel de Prospection Téléphonique

2.1. Fonctionnalités PHONE SERVER®

2.1.1. Principes de base

PHONE SERVER® a été conçu pour pouvoir traiter **vos campagnes d'appels téléphoniques entrants et sortants** avec le maximum d'efficacité et de simplicité. Le logiciel de prospection téléphonique et de réception d'appels (exemple : service consommateur) vous propose une solution adaptée à vos besoins.

PHONE SERVER® fonctionne à partir d'une **interface client / léger** de type navigateur Internet.

La solution est **évolutive** afin de gérer au mieux vos relations clients / prospects.

L'utilisation ne nécessite donc aucune installation à réaliser sur les postes informatiques des utilisateurs (sauf pour le Couplage Téléphonie Informatique - CTI)

Cette conception permet ainsi **d'utiliser** indifféremment **PHONE SERVER®** avec des ordinateurs sous des systèmes d'exploitation **Windows, Macintosh, Linux** ou autre.

De plus, ces postes ne nécessitent pas une grande puissance.

La technologie permet donc **d'utiliser** également **PHONE SERVER®** en **télétravail** via **Internet**.

La **base de données** des informations stockées pour chaque prospect / client est **totale**ment **dynamique** et ceci **en temps réel**.

Ainsi, un argumentaire peut être modifié à tout moment en totale sécurité par le superviseur sans arrêter la plateforme et le travail des opérateurs.

Il n'y a **pas de limitation du nombre de campagnes** dont les scripts sont composés d'une arborescence de pages contenant des objets de bases sans limitation de quantité.

L'utilisation et la consultation des écrans ont été **optimisées** afin de **permettre** également le **fonctionnement** opérationnel à partir d'un **PDA connecté via Internet** ou de Smartphone comme le Blackberry™.

2.1.2. Principales fonctionnalités existantes du logiciel

Ce logiciel de gestion des appels sortants et entrants intègre totalement un **outil de “ scripting ”** de campagnes téléphoniques et vous permet la **création** et l'utilisation des **argumentaires** d'appels ou des réponses de **questionnaires**. Les principales fonctionnalités sont :

- Sélection des fiches prospects
- **Exécution de scripts** de campagne
- Accès en temps réel à l'**historique** du client / prospect
- Remontée des fiches client / prospect à rappeler
- Traitement des **objections** en direct
- Gestion des rendez-vous : **Agenda partagé**
- Gestion automatique des **rappels** (rendez-vous, occupés, non réponse)
- **Envoi des documents** par courriel, fax, papier, courriers postaux avec affranchissement simple ou en recommandé,
- **Sauts** entre les pages de l'argumentaire **conditionnels** ou inconditionnels
- Interpréteur de **formules de calculs** intégré
- Qualification des sessions d'appels évoluée et entièrement paramétrable
- Couplage Téléphonie Informatique (**CTI**)
- Interconnexion avec l'**hébergement** de **lignes téléphoniques** en France
- **Gestion multi-langues** intégrée en alphabet latin (langues actuellement supportées : Français, Anglais, Allemand)
- Gestion des clients
- Gestion des utilisateurs
- Gestion des campagnes
- Gestion des objections
- **Import** des prospects avec **gestion des doublons**
- **Export des données**
- Affectation des prospects aux téléopérateurs
- Paramétrages des codes
- Gestion des **données additionnelles** des tables de base
- Confirmation des rendez-vous
- **Supervision** des enquêteurs **en temps réel**
- Statistique de la liste des appels
- Statistique de la liste des données saisies lors des appels
- Statistique des qualifications des appels
- Statistiques journalières pour le client
- Statistiques d'exploitation
- **Gestion des tâches** à réaliser

Nous **maîtrisons en interne** le développement des fonctionnalités **d'automatisation** de **lancement d'appels** et de téléphonie telles que le progressif et le prédictif d'appels, de même que l'écoute, le soufflage et l'enregistrement des conversations téléphoniques.

Nos clients peuvent bénéficier de ces nouveaux modules, dans le cadre d'un hébergement de leurs lignes téléphoniques par CINREL.

2.1.3. Ergonomie du logiciel PHONE SERVER®

Le logiciel **PHONE SERVER®** a été conçu dans l'esprit d'être **utilisé le plus simplement possible** par du personnel non informaticien tant naturellement pour les téléopérateurs que pour les administrateurs ou les superviseurs.

L'ergonomie générale a été pensée pour que le logiciel soit **simple, intuitif et agréable à utiliser** pour les agents qui utiliseront le produit à longueur de journée.

Ainsi, un nouvel opérateur peut commencer à être opérationnel avec PHONE SERVER® après **moins d'une heure de prise en main**.

Nous estimons qu'il est primordial qu'un administrateur ne doit pas être dépendant d'un informaticien dans son activité d'exploitation quotidienne.

Nous avons donc simplifié l'ergonomie pour que ce soit **l'administrateur lui-même qui puisse paramétrer ses campagnes**, importer les données et suivre en temps réel l'activité de la plateforme par statistiques, des tableaux de bord simples à exécuter et analyser.

Nous sommes à votre écoute pour prendre en compte de nouveaux rapports et tableaux de bord qui pourraient vous être utiles dans votre exploitation quotidienne.

2.2. La Configuration Matérielle

Notre logiciel PHONE SERVER® fonctionne sur un **serveur LINUX** particulièrement paramétré et optimisé.

Un serveur LINUX est conçu nativement pour traiter un grand nombre de fonctionnalités et est surtout reconnu pour ses **performances et sa fiabilité**.

Nous fournissons le serveur afin de garantir le fonctionnement correct de l'application, l'intégration sans interférences avec les autres postes et serveurs dans votre réseau informatique, et de limiter les coûts..

2.3. La Base de Données

Les données de PHONE SERVER® sont organisées autour d'une base de données de type « Open source », totalement ouverte et représentant à ce jour environ 70% du marché des sites dynamiques sur Internet.

Cette **base de données** a été particulièrement conçue pour gérer des données dans des structures totalement variées et évolutives tout en **conservant l'historique des saisies précédentes** (données recueillies pendant l'exécution des scripts de campagnes).

Vous pouvez, par exemple, en pleine saisie par les opérateurs, modifier un script et même ajouter des données variables dans le script en cours.

La grande force de PHONE SERVER® se situe également dans l'interrogation de la base de données. En effet, toutes les données saisies lors des campagnes de prospection sont stockées en étant reliées par une référence unique au prospect quels que soient les scripts utilisés.

Vous pouvez ainsi **rechercher d'une façon centralisée toutes les données de tous prospects ou clients**, tous scripts confondus.

Ceci vous permet ainsi, pour de nouvelles campagnes, de sélectionner une liste de prospects / clients à appeler en fonction des critères définis.

2.4. L'Évolution du Logiciel

Notre logiciel **PHONE SERVER® évolue constamment** en fonction des besoins évoqués par les différents clients et prospects.

En étudiant le marché, nous sommes arrivés au constat que les logiciels disponibles traitent de la prospection téléphonique ou de la gestion commerciale mais très peu intègrent les deux d'une manière homogène, simple et pragmatique.

PHONE SERVER® s'inscrit dans cette démarche pour bientôt intégrer notre logiciel de gestion commerciale que nous avons également réalisé par ailleurs mais également d'interfacer avec d'autres logiciels de gestion commerciale du marché afin d'optimiser les traitements de recherches et de saisies.

Cette évolution permettra de traiter dans la même base de données les informations recueillies sur un prospect et de conserver celles-ci une fois qu'il sera devenu client.

Inversement, lors de campagnes de prospection, les informations obtenues dans la gestion commerciale pourront être disponibles comme le chiffre d'affaires, le nombre de commandes ou l'encours facturé, par exemple, etc....

Ces implantations nécessiteront des études spécifiques et feront l'objet de devis complémentaires.

Notre formule optionnelle - mais fortement recommandée - de **maintenance évolutive du logiciel** permet dans ce cadre aux clients PHONE SERVER® de pouvoir **bénéficier régulièrement des dernières** mises à jour et des **nouvelles fonctionnalités**.

2.5. Les Solutions et Formules Proposées

Nous vous proposons notre logiciel PHONE SERVER® selon trois formules : **vente, location, hébergement**.

Elles comprennent chacune :

- le logiciel PHONE SERVER®
- un serveur permettant de gérer l'envoi et la réception de documents sous la forme de courriers électroniques, télécopies ou papiers.
- une formation pour l'administration et l'utilisation générale du logiciel.
- la maintenance : Surveillance du serveur et de l'utilisation de l'application et des évolutions.

2.5.1. L'Hébergement du logiciel sur nos serveurs (ASP)

La solution intermédiaire entre la vente et la location, **idéale pour des TPE et PME**.

Vous utilisez le **logiciel installé sur nos serveurs** en y accédant par Internet en interface client léger avec n'importe quel navigateur Internet. Une connexion permanente rapide de type ADSL est indispensable.

Vous pouvez récupérer à tout moment vos données pour les traiter statistiquement ou les transférer vers tout autre logiciel.

Vous disposez de la **maintenance et la surveillance quotidienne** que nous effectuons sur nos serveurs.

Vos données sont en sécurité sur nos serveurs, vous en garderez toujours l'entière propriété.

La durée minimale d'hébergement sur un de nos serveurs est de 3 mois.

L'annulation du contrat d'hébergement nécessite un préavis de 2 mois.

2.5.2. La Location du logiciel et du serveur

La solution idéale pour les **activités ponctuelles de relation client**.

Vous disposez du **logiciel et du serveur en location dans vos locaux**.

La gestion des données client est interne.

La durée minimale de la location du logiciel et du serveur est de 3 mois.

Un préavis d'un mois est nécessaire pour tout arrêt de location.

Le matériel installé dans les locaux du client reste la propriété de CINREL.

Les données client sont la propriété du client.

La proposition de location du logiciel se compose de la partie "Coûts à l'installation", "Coûts mensuels", et "Options".

A la fin de la période de location, si celle-ci ne dépasse pas 6 mois, un avoir pourra être accordé sur l'achat du logiciel et du serveur installés. Cet avoir s'élèvera à 80 % du montant des locations versées.

Cette solution permet de « tester » à moindre coût si le logiciel est adapté aux besoins..

2.5.3. L'Achat du Logiciel et du Serveur

La solution est adaptée **pour un centre d'appels**, une société de marketing pour laquelle la relation client est un métier ou pour une société désireuse de gérer sa prospection téléphonique et son suivi client elle-même en interne.

Vous disposez du **logiciel PHONE SERVER®, installé sur un serveur configuré et paramétré dans vos locaux**.

Vous gérez totalement vos données en interne, disposez d'une solution client léger sans coûts de connexions Internet et à la rapidité de votre réseau local.

3. Le Couplage Téléphonie Informatique (CTI)

Le Couplage Téléphonie Informatique (CTI) permet de **pouvoir lancer des appels téléphoniques directement** depuis le logiciel PHONE SERVER.

Plusieurs techniques complémentaires sont disponibles en fonction des besoins.

3.1. Le CTI avec Standard Téléphonique (PABX ou Modem)

Cette technique permet de connecter le logiciel PHONE SERVER® avec un standard téléphonique du marché.

C'est le standard téléphonique qui lance les appels.

Il nécessite la mise en place de licences complémentaires à installer sur les postes utilisateurs devant fonctionner sous système d'exploitation Windows.

Sous réserve de confirmer la compatibilité technique avec votre standard téléphonique.

3.2. Le CTI avec l'Hébergement des Lignes Téléphoniques

Nos serveurs de téléphonie de type CENTREX sont installés **dans notre plate forme d'hébergement sécurisée** (Data Center) située à LYON.

Par notre technologie de Voix IP (VOIP), les communications transitent depuis vos postes téléphoniques IP (ou par l'intermédiaire de « soft phone » installés sur les postes informatiques des utilisateurs) et sont acheminées vers nos serveurs PBX connectés aux lignes télécoms.

Les **fonctionnalités CTI sont totalement intégrées**. Vous disposez du lancement des appels et la consultation des statistiques.

4. Les Serveurs de Téléphonie

Les serveurs de téléphonie sont des serveurs installés et paramétrés pour servir de « **IPBX** » en fonctionnement de type **CENTREX**, c'est à dire de standard téléphonique logiciel sur plateforme matérielle de type PC.

4.1. Principes

Les serveurs encapsulent et permettent le transport de la voix avec le protocole Internet IP (**VOIP**).

Ils permettent de disposer des fonctionnalités de base de la téléphonie mais des fonctions évoluées comme **l'enregistrement ou la compression logicielle de la voix**.

Les Codecs sont gérés à leur niveau.

4.2. Avantages

Les avantages sont multiples dont :

- **Economies d'investissement** : vous n'avez plus besoin de vous équiper d'un standard classique
- Simplicité et **souplesse de mise en oeuvre**
- Maintenabilité du matériel
- **Fonctionnalités avancées** : Enregistrement des conversations, etc .

4.3. Variante : Serveur avec Compression Matérielle de la Voix

Le serveur peut être équipé d'une carte électronique additionnelle permettant la **compression matérielle de la voix**.

Le taux de compression est grandement accru et la compression de la voix n'est pas dépendante de la charge et de l'activité du serveur.

4.4. Evaluation de Consommation de Bande Passante

Le débit montant de la bande passante nécessaire peut être évalué (**information à titre non contractuel**).

Nombre de Lignes	Type de connexion	Sans compression	Compression non matérielle	Compression matérielle
5	ADSL	320	170	100
5	SDSL	150	100	50
10	ADSL	640	290	240
10	SDSL	300	170	90
15	ADSL	960	350	190
15	SDSL	440	240	130
20	ADSL	1280	420	230
20	SDSL	590	320	160
25	ADSL	1590	520	280
25	SDSL	730	390	200
30	ADSL	1910	610	330
30	SDSL	880	470	240

5. L'Hébergement Téléphonique

Le Couplage Téléphonie Informatique (CTI) permet de pouvoir lancer des appels téléphoniques directement depuis le logiciel PHONE SERVER.

Plusieurs techniques complémentaires sont disponibles en fonction des besoins.

5.1. Principes

Afin de pouvoir répondre à la souplesse d'évolution des besoins téléphoniques des entreprises, nous proposons une **formule d'hébergement de votre téléphonie en Voix IP (VOIP)**.

Vous n'avez plus besoin d'investir dans un standard téléphonique. Il vous suffit d'une connexion Internet et d'un logiciel de téléphonie en VOIP ou d'un téléphone IP.

Ce logiciel ou ce téléphone IP se connecte sur un de nos serveurs standards téléphoniques et c'est ce dernier qui réalise la communication téléphonique.

Vous devez disposer d'une connexion Internet stable.

Les Codecs sont gérés au niveau nos serveurs standards téléphoniques.

5.2. Avantages

Les avantages sont multiples dont :

- **Economies d'investissement** : vous n'avez plus besoin de vous équiper
- Utilisation à la demande : vous ne louez que le nombre de lignes nécessaires
- **Souplesse de montée en charge** : lors d'accroissement d'activité ponctuelle, vous êtes équipés.
- Optimisation de la numérotation téléphonique : avec le couplage Téléphonie Informatique (CTI) vous économisez 6 secondes par appel.
- **Gain en productivité** : avec le CTI, vous économisez aussi entre 8 et 10 heures d'appels par mois et par opérateur.
- **Economies de vos consommations téléphoniques** : les minutes d'appels coûtent moins cher.
- La **mobilité** : vous pouvez appeler depuis l'étranger vers la France pour le prix d'une communication nationale à partir du moment où vous êtes connecté à Internet.

6. L'Impression Postale par FLYDOC

Notre logiciel PHONE SERVER® est totalement compatible avec la **plateforme d'impression postale** de notre partenaire FLYDOC® du groupe ESKER.

6.1. Principe

Le système d'impression postale permet, **d'un simple clic de souris, d'imprimer des courriers** et documents sur un serveur d'impression situé en FRANCE. Les documents sont ensuite mis sous pli automatiquement, affranchis au tarif en vigueur en France et acheminés par la poste.

Les documents peuvent être **imprimés en couleurs ou en Noir & Blanc**. Les courriers peuvent également être envoyés en « Recommandé » avec accusé de réception.

6.2. Avantages

Les avantages sont multiples dont :

- Service extrêmement **simple**
- **Gain de temps** lors des impressions
- Permet de ne **se concentrer que sur le métier de relation client** sans se coucier des impressions.
- Plus de perte de temps de mise sous plis ou d'affranchissement.

7. Le Bureau Virtuel de DOTRIVER

Notre logiciel PHONE SERVER® est totalement compatible avec le **bureau virtuel** proposé par notre partenaire DOTRIVER.

7.1. Principe

Votre bureau est **géré, administré et sauvegardé à distance sur des serveurs** dans un espace hautement sécurisé avec garantie d'accès Internet.

7.2. Avantages

Les avantages sont multiples dont :

- **Pas besoin d'investir dans un serveur de fichier local**
- **Plus de problèmes de paramétrages** des postes informatiques.
- **Accès nomades** totalement **transparents**
- **Economie sur les coûts** des matériels informatiques
- **Evolutivité** du bureau virtuel.