



La Solution Nixxis

Nous tenons à remercier Monsieur XXXX ainsi que Madame XXXX de la société YYYY pour l'occasion qui nous est présentée de répondre à votre demande d'offre ACD Multimédia.

Le Centre de Contacts Voix sur IP de Nixxis offre toutes les fonctionnalités d'un centre d'appels traditionnel. Appels entrants, appels sortants en modes manuel, power, progressif ou prédictif, courriel, messagerie instantanée, SMS, SVI et enregistrements multimédia sont, bien évidemment, disponibles dans cette solution. Notre solution se compose de différents modules : sous le nom commun de Nixxis Contact Suite (NCS). Nous décrivons dans la présente offre les différentes fonctionnalités.

Nixxis a pour vocation d'être le partenaire de référence de ses clients et se doit d'offrir un service de très haute qualité.

Bien cordialement,

Luc Francis Jacobs, CEO



Conseil et Intégration de solutions innovantes



1	Description sommaire des fonctionnalités de Nixxis Contact Suite	4
1.1	Automatic Call Distribution (ACD)	4
1.2	Serveur vocal interactif (SVI)	6
1.3	TTS (Text-to-Speech / Texte-vers-Parole)	6
1.4	ASR (Automatic Speech Recognition)	6
1.5	Dialler / Le composeur d'appels	6
1.6	Nixxis Blending	9
1.6.1	Mélange Entrant- Sortant	9
1.6.2	Le Blending Media	10
1.6.3	Campagne Multi-vague (Activités)	10
1.7	Enregistrement	12
1.8	Multimédia	13
1.9	Administration Nixxis	14
1.10	Nixxis Supervision	16
1.10.1	Supervision quantitative	16
1.10.2	Supervision opérationnelle	16
1.11	Nixxis Reporting	18
1.12	Prise de rendez-vous	19
1.13	Affichage Tableau de bord Optionnel	20
1.14	Intégration CRM Optionnelle	21
1.15	Nixxis Monitoring	22
2	Architecture	24
2.1	Les serveurs sur site client (variable suivant le nombre de positions)	24
2.1.1	Emission	24
2.1.2	Réception	24
2.1.3	Blending et multimédia	25
2.2	Type de serveurs sur site client	26
2.2.1	Poste agent:	26
2.2.2	Poste administration ou supervision:	26
2.2.3	Serveurs système	26
2.3	Client à distance sur le site Nixxis en mode « Saas »	27
2.3.1	L'offre Nixxis « Saas » (software as a service)	27
2.3.2	Les avantages de l'offre en mode « Saas »	27
2.4	Prérequis techniques poste agent	29
2.4.1	PC's	29
2.5	Téléphones	30



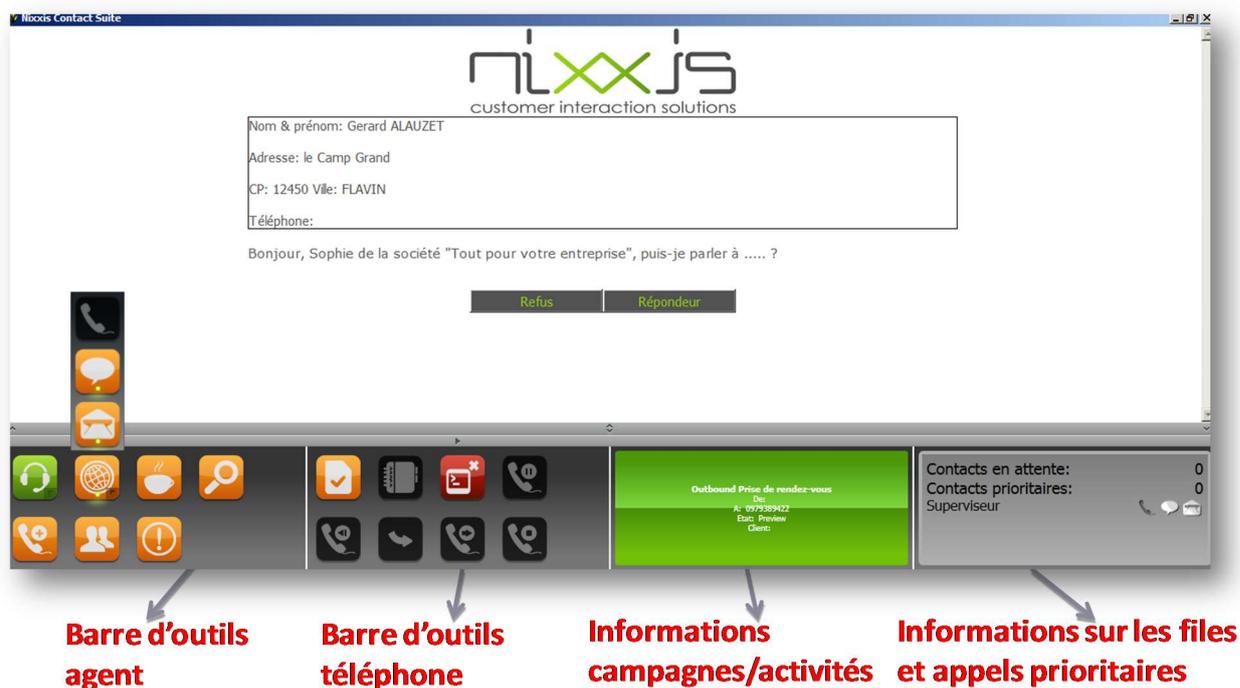
Conseil et Intégration de solutions innovantes



2.6	Switchs.....	30
2.7	WAN Bandwidth (Bande passante).....	30
3	Le programme de maintenance et de support Nixxis.....	31
3.1	Degré de Service (MLA).....	31
3.1.1	Problème critique	31
3.1.2	Problème majeur	31
3.1.3	Problème mineur.....	31
3.2	Service Level Agreement (SLA / Uniquement en mode ASP).....	31
4	Le Contrat de Mise à Jour et Release Nixxis (CMJR).....	33
4.1	Introduction.....	33
4.2	Catégorie « Services ».....	33
4.3	Mises à jour logicielle et nouvelles versions	33
4.4	Autres Services	33
5	Le programme de Tickets de services Nixxis (CPPS)	34
5.1	Introduction.....	34
5.2	Scope	34
5.3	Périmètre des services	34
5.4	Tickets services en pratique	34
6	Services professionnels	35
6.1	Services professionnels	35
6.2	Services d'installation.....	35
6.3	Services de support.....	35
7	Quelques références	36

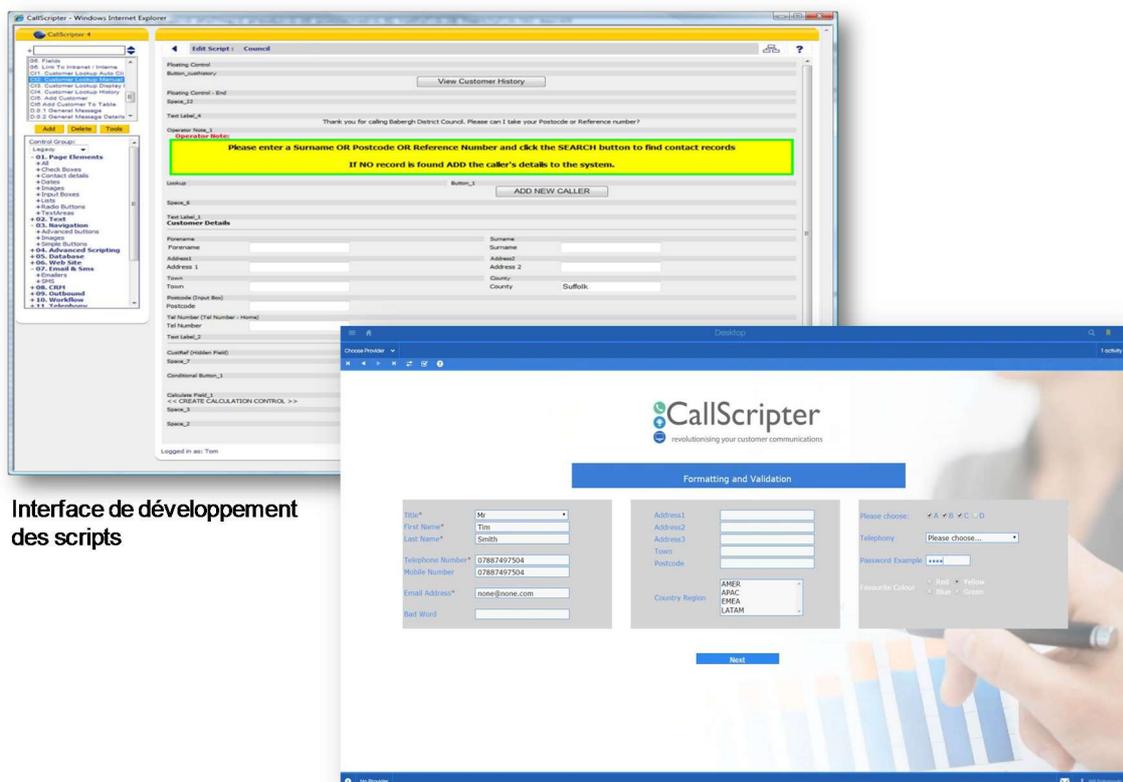
1 Description sommaire des fonctionnalités de Nixxis Contact Suite

1.1 Automatic Call Distribution (ACD)



L'interface Agent Multimédia est à la fois ergonomique et dépendante du contexte.

Ce module distribue les appels ou les autres médias de manière intelligente et est tout à fait inédit dans le monde des Centres d'Appels/Contacts. En effet il distribue non seulement les appels ou autres médias suivant le principe de la « Distribution par compétence » mais introduit également la notion du coût d'une compétence. En effet, à compétence égale ce système permet de délivrer l'appel ou un autre média à la compétence qui est la moins chère. Ce concept permet d'avoir des TA qui peuvent travailler à partir de plusieurs sites, locaux ou internationaux et même à partir du domicile du TA. Cela permet de créer des Centres d'Appels/Contacts tout à fait virtuels et de toujours avoir la garantie que la distribution s'est faite à la compétence la moins chère.



Interface de développement des scripts

Script dans l'environnement Agent

NCSv2 intègre l'un des moteurs de script avancé de référence, **CallScripter™**.

L'**Editeur de Scripts** vous donne la possibilité de construire et de concevoir vos scripts en utilisant le concepteur de script visuel intégré.

Il existe plus de 60 contrôles prédéfinis disponibles vous permettant de personnaliser entièrement vos scripts. Les données de la liste d'appels peuvent être directement mappés aux champs du script.

Vous pouvez également créer un scripts en utilisant les modèles existant afin de créer vos campagnes plus rapidement.

L'**Exécuteur de Scripts** est l'interface des agents dans l'application. De là, l'agent peut traiter des interactions entrantes, sortantes, e-mail et des campagnes de capture de données.

Les onglets disponibles à l'Agents peuvent être configurés pour afficher tout contenu web que vous désirez. Le **Créateur de Rapports** vous permet de construire vos propres rapports a faire envoyer directement depuis le poste Agent et ceci à une heure programmée. Les rapports peuvent être créés dans des formats multiples - CSV, XLS, HTML, PDF, TXT, RTF. Les rapports sont créés en utilisant la méthode du glisser/coller. Les rapports **Microsoft SSRS** ont été intégrés dans l'application CallScripter™ vous permettant de concevoir et d'exécuter des rapports personnalisés. Dans de nombreux cas, vous pouvez combiner les données du système de téléphonie NCV2 et des données CallScripter pour la liste des rapports.

1.2 Serveur vocal interactif (SVI)

Le serveur vocal interactif permet d'automatiser le traitement des demandes des clients sur la base de quatre éléments clés :

- Identification de l'appelant (CLI – Calling Line Identification)
- Identification du service appelé (DDI – Direct Dialling-In)
- Données sur le correspondant stockées sur votre base de données
- Choix introduits par le correspondant

Ces éléments permettent l'exécution de flux de traitement menant, selon les cas, au traitement entièrement automatique de la demande ou à la mise en relation avec un TA. Durant cette analyse automatique, la priorité relative de chaque appel sera établie. Notre système supporte un nombre illimités de niveaux de priorité.

Le serveur vocal interactif peut être couplé à un moteur de génération TTS (Text to Speech) de manière à pouvoir diffuser des messages générés en temps réel. La diffusion de messages dynamiques composés uniquement d'éléments prévisibles - comme par exemple une date, une heure ou un délai - ne nécessitent pas de couplage au moteur de génération TTS.

1.3 TTS (Text-to-Speech / Texte-vers-Parole)

Un moteur de génération TTS peut être couplé au SVI s'il est nécessaire de générer à la volée des messages dynamiques dont le contenu ne peut pas être prévu à l'avance. Notre système s'intègre de manière transparente avec différents moteurs TTS, dont le moteur Loquendo qui présente l'avantage de ne pas nécessiter la mise en place d'un serveur distinct (en fonction du nombre de messages à générer simultanément).

1.4 ASR (Automatic Speech Recognition)

Un moteur de reconnaissance vocale peut être couplé au SVI afin de permettre au correspondant d'effectuer ses choix sans utiliser le clavier de son téléphone.

Notre système s'intègre de manière transparente avec différents moteurs ASR. Il est à remarquer que si cette méthode de choix semble plus accessible que l'entrée par le clavier, elle ne permet que difficilement aux utilisateurs habitués d'entrer très rapidement une séquence de choix – cas typique de l'utilisateur qui n'écoute plus les menus qu'il connaît par cœur.

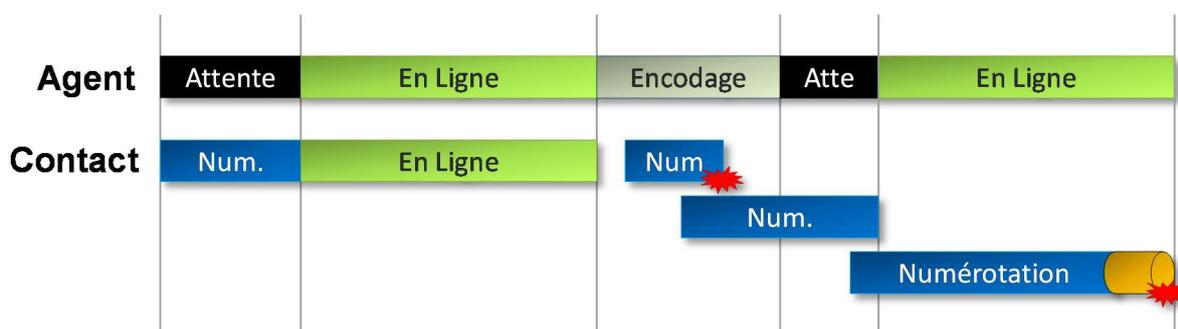
1.5 Dialler / Le composeur d'appels

Le composeur d'appels sortants peut lancer les appels selon les modes suivants :

- **Preview Dialling** (prévisualisation du dossier avant de composer)
- **Progressive Dialling** (appel généré dès qu'un TA se libère)
- **Power Dialling** (composer un maximum d'appels afin que l'on en ait toujours un de disponible lorsqu'un TA se libère ? Ce mode devra bientôt faire face à des difficultés liées à des législations qui sont occupées à se mettre en place)
- **Restricted Power Dialling** (power dialling avec un contrôle qualité sur le taux d'abandon maximum)

- **Predictive Dialling** (algorithme qui analyse en permanence la fréquence et les temps d'appels afin de placer l'appel au bon moment pour avoir un temps aussi court que possible entre 2 appels)
- **SVI Inversé** (Chargement d'un fichier d'appels avec un message standard à diffuser, le dialler va commencer à appeler et diffuser le message vocal sans qu'il y ait intervention de TA)
- **Appels simultanés sur plusieurs listes** Les services fournis par la gestion des appels sortants Nixxis comprennent la gestion de multiples listes d'appels simultanées. Le composeur d'appels peut analyser toute les liste d'appels et passer la communication à l'agent le plus approprié qui verra automatiquement l'application ou le script approprié apparaître sur son interface habituel.

Une des tâches les plus importante et fastidieuse quand vous devez gérer du trafic sortant en centre d'appels est de s'assurer que le flux d'appels aux agents est fluide et contrôlé. L'une des solutions technologiques à ce problème est l'invention du « dialer prédictif ». Ce dialer prend normalement en compte le temps nécessaire à un agent pour traiter une interaction et, basé sur divers paramètres, décider quand le prochain appel doit être effectué afin de présenter celui-ci à l'agent dès qu'il sera prêt à prendre le prochain appel.



Un dialer Prédictif augment la productivité de 30-50% mais le taux d'abandon doit être surveillé de près.

Pour un bon fonctionnement de la numérotation prédictive, le dialer doit fonctionner en tenant compte du véritable temps de transaction moyen nécessaire pour traiter une interaction et ceci, par agent et en fonction de la campagne ou activité spécifique.

Etant donné que trop de système sur le marché actuellement ne sont pas de vrai dialer prédictif mais en fait des power dialers modifiés (numérotant à tue-tête sur toutes les lignes), le régulateur a imposé aux centres d'appels de respecter un taux d'abandon maximal (appels décrochés mais aucun agent disponibles pour les traiter). En Grande-Bretagne, le régulateur Ofcom impose un taux d'abandon maximal de 3% par jour sous peine d'une lourde amende par appel au-delà de cette limite.



Conseil et Intégration de solutions innovantes



Dialing mode:
Predictive

Abandon rate (in %):
2

Absolute maximum abandon rate (in %):
5

Abandon rate interpretation:
Standard

Standard

Answering machines included

All calls included

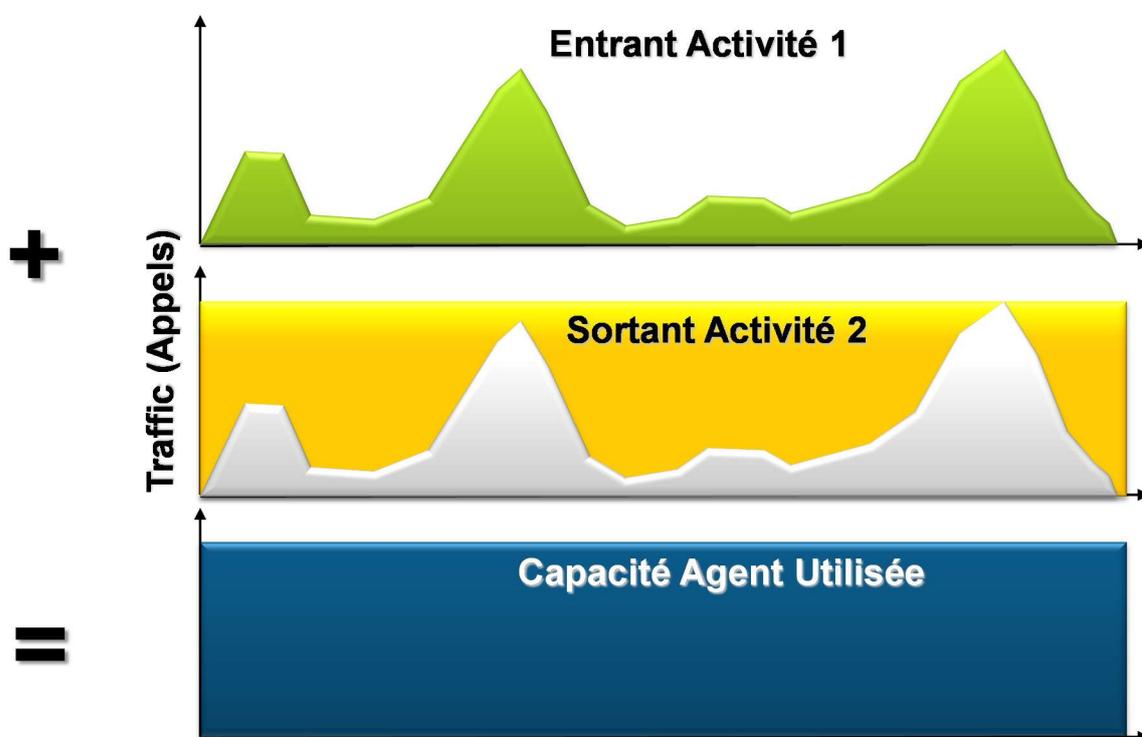
Un dialer prédictif doit prendre en compte le taux d'abandon absolu et relatif et bien d'autres paramètres.

1.6 Nixxis Blending

Les TA peuvent être sollicités pour diverses campagnes simultanément et ceci à la fois en trafic Entrant mais également en trafic Sortant. Le système optimisera à chaque fois la répartition des différentes interactions sur base des règles définies par l'administrateur et les superviseurs.

1.6.1 Mélange Entrant- Sortant

Pour les agents principalement affectés aux campagnes sortantes, il se peut que le dialer ne génère que peu de trafic ou que les conditions de charge en trafic entrant demandent que des ressources supplémentaires interviennent.

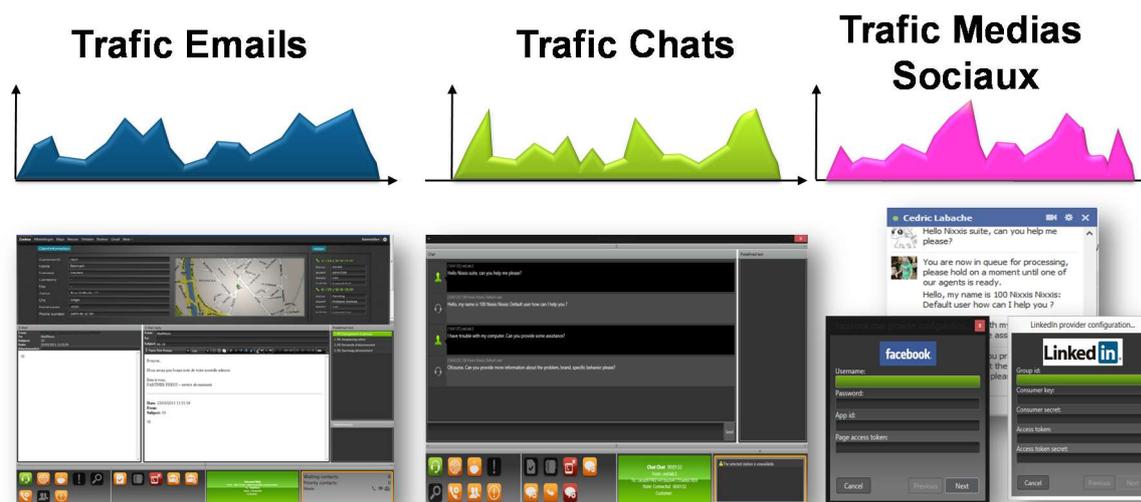


De multiples activités entrante-sortante peuvent être mélangées vers un groupe d'agents.

On retrouvera alors une situation quasi idéale car le dialer va automatiquement arrêter de numéroté dès qu'une activité de trafic entrant le demande. Il est important à ce niveau non pas de disposer d'une distribution basique de type "Round Robin" (distribution circulaire des appels avec une priorité identique pour chacun d'eux) aussi parfois dénommée FIFO (First In First Out, premier entré, premier sorti) mais véritablement de pouvoir prioriser les traitements en fonction de l'importance de chaque interaction. Cela est dénommé chez Nixxis, le traitement MIFO (Most Important First Out, le plus important sort d'abord).

1.6.2 Le Blending Media

Etant donné que les centres d'appels utilisent de plus en plus de médias pour interagir avec leurs clients (devenant ainsi des centres de contacts), il est également possible de mélanger divers médias vers les agents et effectuer ce qu'on appelle communément un « Blending Média ».



Différents canaux médias peuvent être mélangés vers le même groupe d'agents.

Dans le cas de mélange des différents médias, il se peut que différentes compétences soient nécessaires ^des différents agents car les compétences à l'écrit ne sont pas les même que les compétences à l'oral.

De même, lorsque le blending média est utilisé avec le mélange de trafic sortant et entrant Voix, il est important de donné des priorités spécifiques à chaque média. Normalement, le média qui demande une interactivité la plus importante aura priorité maximale ; ainsi les appels entrants auront priorité sur les chats qui auront priorité sur le traitement des emails.

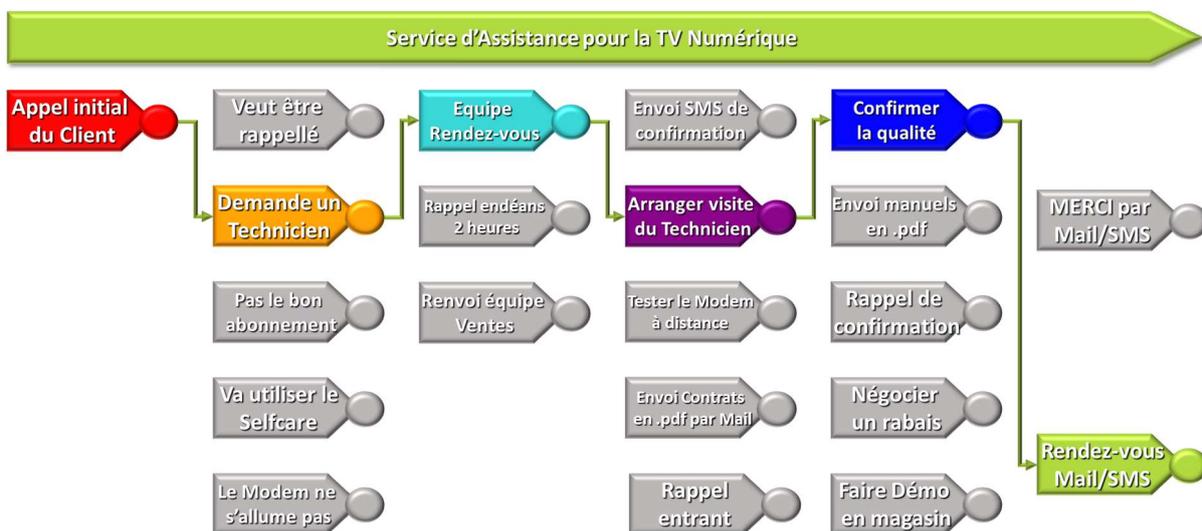
1.6.3 Campagne Multi-vague (Activités)

Une des importantes cause de délais, de perte d'efficacité et d'erreurs dans les centre d'appels est le fait qu'il faille effectuer un nombre important de manipulation de données d'une campagne vers une autre.

Notre solution à ce problème est de faire en sorte que toutes les données nécessaires pour un objectif business donné soit stockée en un seul et même endroit. Cette base de données pourra dès lors être partagée par les différentes activités nécessaires au bon fonctionnement de la campagne.

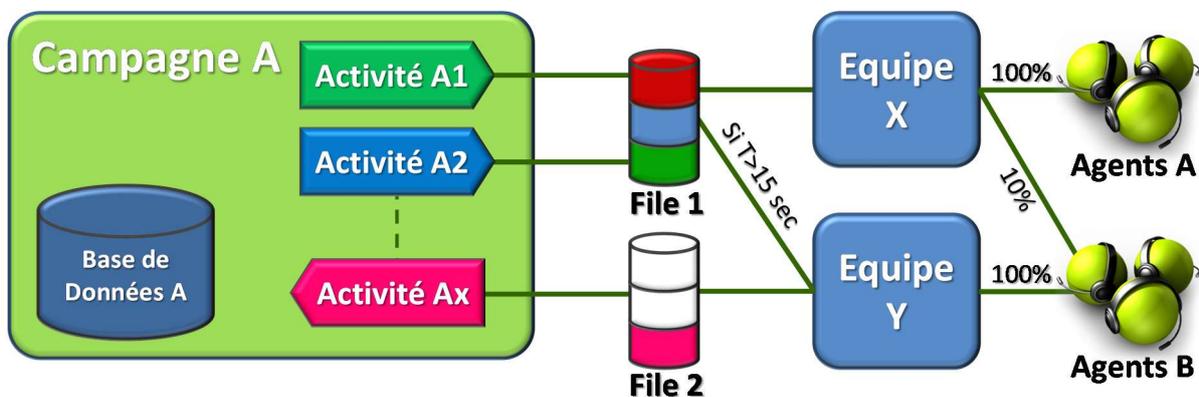
De cette façon, toute les données sont centralisées en un seul endroit et aucun temps n'est perdu à ré-encoder des données déjà présente. De cette façon, on perd également moins de temps à corriger des erreurs dues aux interventions humaines.

Cette approche est aussi appelée Workflow où le moteur d'interaction est profilé pour traiter des flux d'actions diverses.



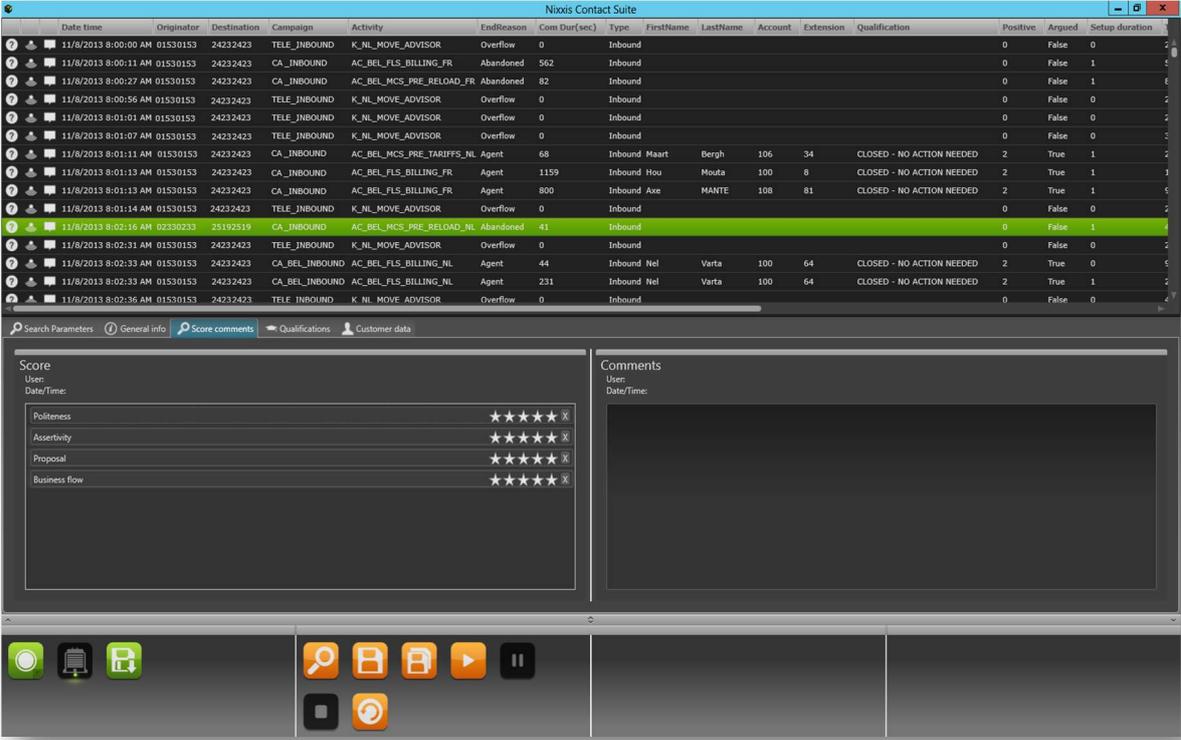
Approche Multi-vague/Multi-activité pour un service d'assistance à la TV numérique.

La figure ci-dessus, montre 21 activités de la même campagne et partageant la même base de données. Si votre centre d'appels n'est pas orienté Workflow, vous devrez exporter et importer vos données dans différentes campagne avec à chaque mois un risque d'erreur de manipulation et de perte de temps.



Campagne Multi-Activité avec de multiples files d'attentes, d'équipes et d'agents

1.7 Enregistrement



The screenshot displays the Nixxis Contact Suite interface. At the top, there is a table with columns: Date time, Originator, Destination, Campaign, Activity, EndReason, Com Dur(sec), Type, FirstName, LastName, Account, Extension, Qualification, Positive, Argued, and Setup duration. Below the table, there are tabs for 'Search Parameters', 'General info', 'Score comments', 'Qualifications', and 'Customer data'. The 'Score comments' tab is active, showing a 'Score' section with criteria like Politeness, Assertivity, Proposal, and Business flow, each with a star rating. To the right, there is a 'Comments' section with fields for User, Date, and Time.

Interface des enregistrements

La plate-forme « Nixxis Interaction Engine » offre des fonctionnalités d'enregistrement qui peuvent être enclenchées par un agent, un superviseur, un script, de façon aléatoire ou par défaut.

L'enregistrement peut couvrir l'intégralité de la conversation ou peut être actionné à la demande. Il peut démarrer à un endroit précis de la conversation ou être basé sur des règles, en fonction de l'évolution de la conversation. L'option la plus répandue consiste à enregistrer l'intégralité des conversations et de laisser le choix à l'agent de conserver l'enregistrement. Cette technique permet d'avoir accès à toute la conversation, même dans le cas où l'agent ne déciderait qu'en cours de conversation de la conserver.

Les possibilités de recherche sont multiples : Voix et données peuvent être enregistrées. Des repères peuvent être insérés, ce qui permet de sauter des étapes de conversation pour atteindre plus rapidement le segment de conversation recherché. Etant donné que l'on fait quand même de l'écoute, un module de scoring (évaluation) du TA a été intégré. Ce module permet d'évaluer les TA suivant des critères du choix du client afin de pouvoir analyser leurs points forts et moins forts.

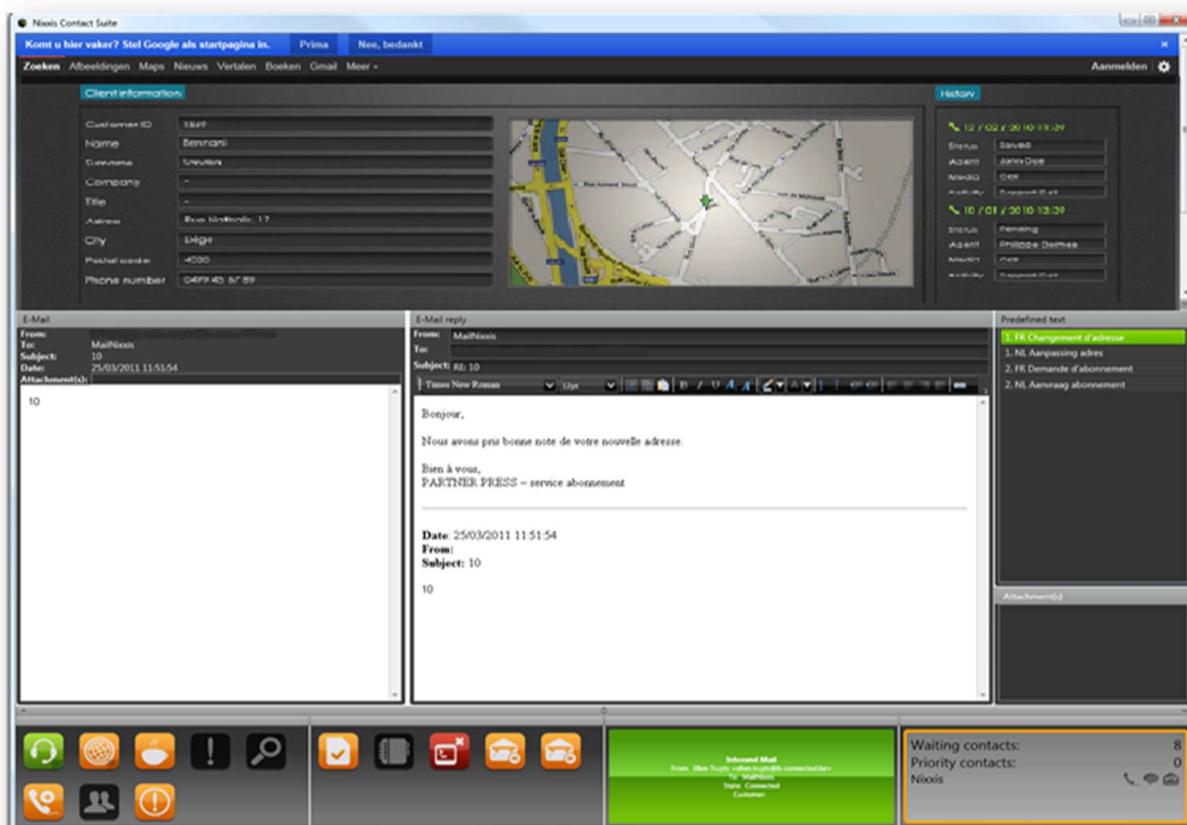
1.8 Multimédia

Les moyens de communication ont évolué très rapidement. Des simples lettres, nous sommes passés aux appels téléphoniques, pour aboutir très rapidement aux emails, aux sms ou encore aux services 'self-service web', le chat, la vidéophonie et, probablement plus encore, dans un avenir proche. La communication va donc jouer un rôle sans cesse croissant dans notre monde. Ne pas être en mesure de répondre à cette évolution et à fortiori, aux attentes des clients de façon positive et flexible, conduira inévitablement à des pertes substantielles d'opportunités business et de parts de marché.

Les clients deviennent de plus en plus exigeants. Ils s'adressent aux sociétés à travers du canal de leur choix et attendent un service rapide et des réponses cohérentes par le canal qu'ils ont privilégié. La perception qu'a le client de votre entreprise est de moins en moins influencée par la publicité mais d'autant plus par son jugement sur la disponibilité et la qualité des services rendus.

Ce sont ces raisons qui ont amené Nixxis à développer le Centre de Contact Multimédia Nixxis.

Cette solution est disponible en déploiement privé (intranet) ou en mode ASP dans des centres d'hébergement.



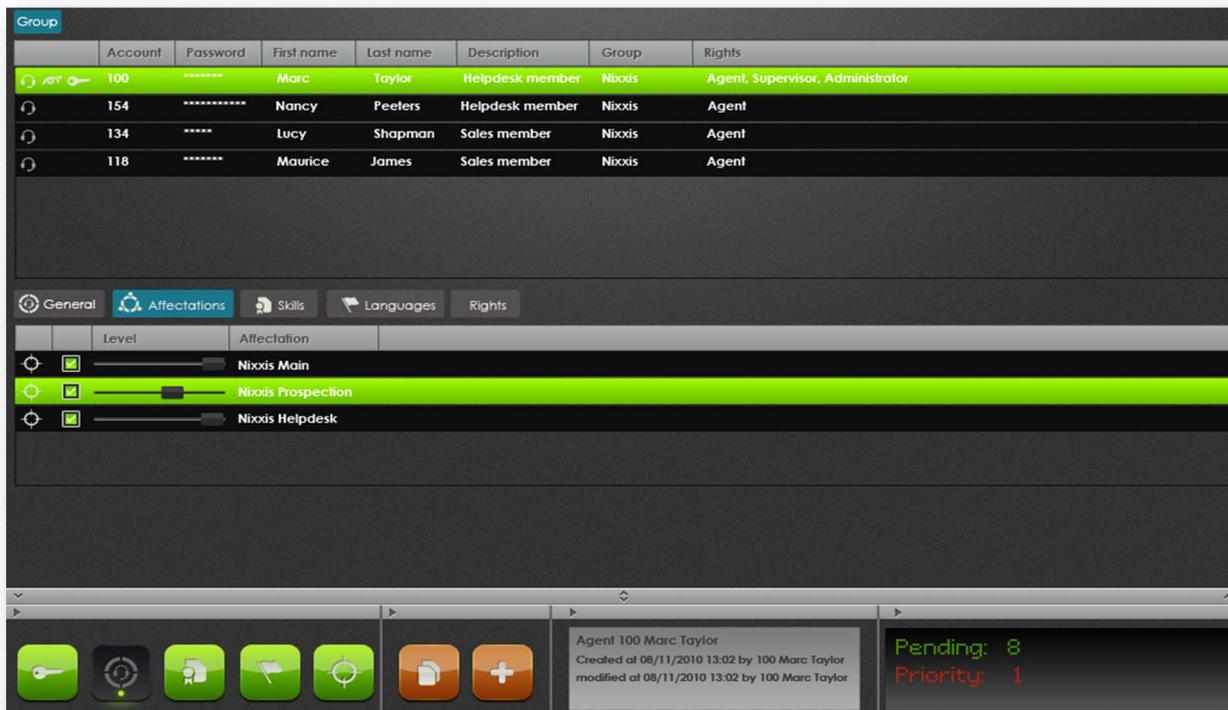
Exemple de campagne d'email

L'architecture totalement IP de cette solution web permet un déploiement aisé, tant pour les agents travaillant à domicile que pour de nouveaux sites. Les agents ainsi que les superviseurs ou administrateurs autorisés accèdent au système par une simple connexion IP.

La gestion des appels entrants, des appels sortants en mode manuel, progressif, prédictif, ainsi que des emails, du chat, des SMS, des SVI et des enregistrements multimédia sont disponibles dans cette solution. Des sociétés entières, des sites individuels ou des départements ont accès aux fonctionnalités les plus appropriées.

Les rapports et l'administration du système contiennent l'information historique et en temps réel des résultats à travers tous les canaux de communication.

1.9 Administration Nixxis



The screenshot shows the 'Group' administration page in Nixxis. It features a table of agents and a section for assigning skills to an agent.

Account	Password	First name	Last name	Description	Group	Rights
100	*****	Marc	Taylor	Helpdesk member	Nixxis	Agent, Supervisor, Administrator
154	*****	Nancy	Peeters	Helpdesk member	Nixxis	Agent
134	*****	Lucy	Shapman	Sales member	Nixxis	Agent
118	*****	Maurice	James	Sales member	Nixxis	Agent

Level	Affectation
<input checked="" type="checkbox"/>	Nixxis Main
<input checked="" type="checkbox"/>	Nixxis Prospection
<input checked="" type="checkbox"/>	Nixxis Helpdesk

At the bottom right, a summary box shows: Agent 100 Marc Taylor, Created at 08/11/2010 13:02 by 100 Marc Taylor, modified at 08/11/2010 13:02 by 100 Marc Taylor. Pending: 8, Priority: 1.

Gestionnaire des affectations agents

Toute l'approche de l'administration du système a été conçue pour refléter vos objectifs et vos procédures business.

Le module d'administration vous permet de construire des campagnes business. Ces campagnes regroupent un nombre d'activités business.

Ces activités sont associées à des files d'attente qui assigneront l'interaction à un agent ou une équipe d'agents qui possèdent les compétences appropriées.

L'interface d'administration permet de :

- Créer de nouvelles campagnes qui s'associent à des objectifs globaux
- Créer ou assigner des activités existantes à une campagne ainsi que d'en définir les objectifs et les compétences nécessaires.
- Créer et/ou assigner de nouvelles files d'attente (ou existantes) à une activité
- Créer et/ou assigner de nouvelles équipes (ou existantes) à une file d'attente
- Créer et/ou assigner de nouveaux agents (ou existants) à une équipe

- Assigner de nouvelles compétences (ou existantes) à un agent ou une équipe d'agents

Des "topics" (sujets) peuvent être définis pour structurer des résultats qualitatifs. Un topic est un événement qui survient lors d'une conversation et chaque topic se voit attribuer une valeur correspondante. La définition des topics est sauvegardée dans la base de données système de la solution, les résultats par conversation sont sauvegardés dans les bases de données historiques. Ces résultats sont également utilisés par les outils de supervision.

1.10 Nixxis Supervision

1.10.1 Supervision quantitative



Vue des activités en cours détaillées par agent

La série complète d'outils d'évaluation quantitative vérifie l'intégrité des opérations ainsi que le respect du niveau de service requis (SLA) et notifie les superviseurs ou les responsables de centres d'appels lorsque ces conditions ne sont pas respectées, en émettant des alertes définies par l'utilisateur.

Les Activity Views (Vues d'activités) renseignent quant à l'état des files d'attente associées aux activités. Pour les activités sortantes, le superviseur a accès en temps réel au nombre de contacts déjà réalisés, ainsi qu'au nombre de canaux téléphoniques utilisés, les résultats, etc.

Une information précise sur l'état des files d'attente donne un aperçu en temps réel du nombre d'appels, emails, 'chats', ... qui sont en attente, ainsi que du nombre d'agents qui sont associés à cette file, le temps d'attente maximal et moyen, nombre d'appels abandonnés, etc.

Le Team View (Vue d'équipe) nous renseigne quant au statut des agents: en attente, en ligne, en clôture d'appel ou en pause. On peut également voir le temps écoulé pour le statut en cours ainsi que les performances des agents.

A tout moment, on peut faire un zoom sur plus de détails.

1.10.2 Supervision opérationnelle

En complément de la supervision quantitative traditionnelle, un outil de supervision adapté aux besoins d'aujourd'hui doit également évaluer les résultats business.

Une analyse de ces résultats par rapport à des objectifs globaux ou spécifiques est la seule manière d'évaluer objectivement les résultats et l'évolution dans le temps d'une campagne, d'une activité ou de la performance des agents.

Des tableaux de bord sur mesure peuvent être définis.

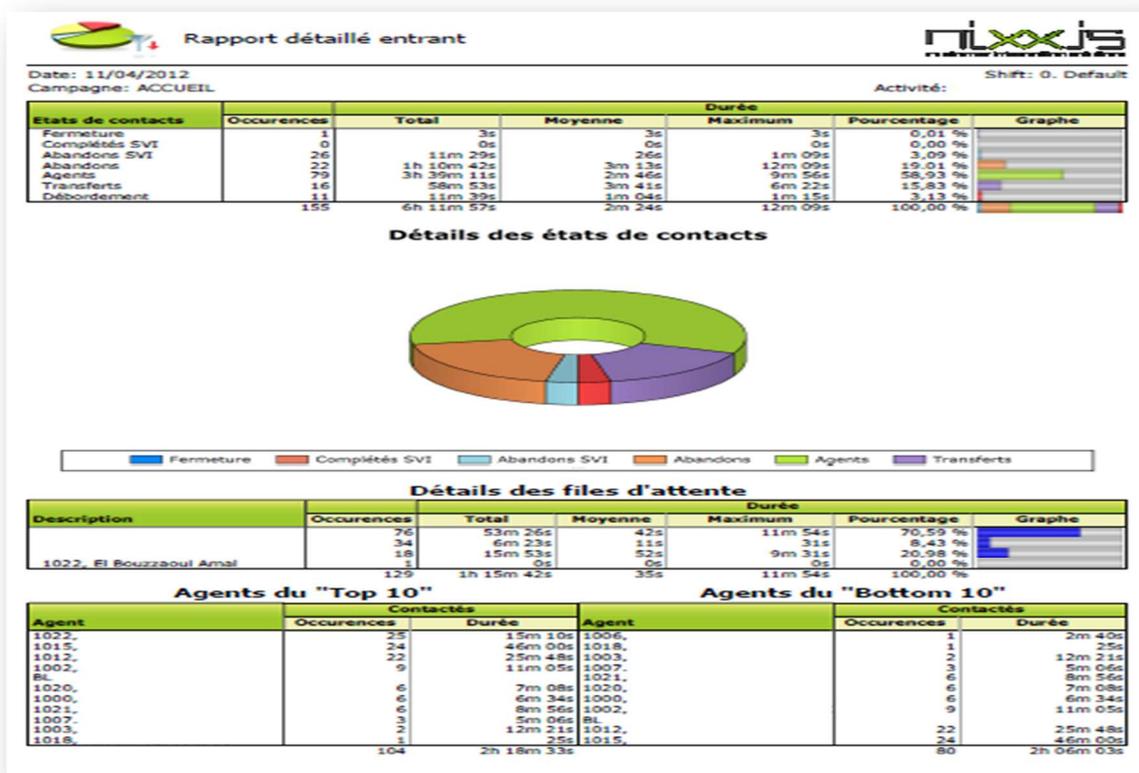
1.10.2.1 Supervision qualitative

A tout moment un superviseur peut effectuer des actions de contrôle sur la qualité du travail lors des actions en cours. A titre d'exemple, un superviseur peut écouter une conversation, l'enregistrer, s'y immiscer ou glisser de l'information utile à agent en envoyant un message.

1.11 Nixxis Reporting

La solution Nixxis Interaction Engine conserve tous les évènements qui se produisent au fil de l'eau. Il met à jour une base de données historique contenant toutes les informations relatives aux activités des agents et aux différentes interactions (voix, svi, sms, mail, ...).

L'outil de reporting fournit un ensemble de rapports prédéfinis. Ces rapports peuvent être personnalisés et lancés à partir d'un scheduler automatique de rapports.



Rapport détaillé d'une activité en réception

Tous les rapports peuvent être exportés en format Excel ou Word. Ceci permet à des collaborateurs moins techniques de personnaliser tout ou partie d'un rapport.

1.12 Prise de rendez-vous

La suite Nixxis Contact Suite intègre également une prise de rendez-vous très sophistiquée.

Ce module peut être :

- Indépendant ou intégré à un système externe
- Prise de rendez-vous individuels ou par équipe
- Définition des équipes par secteur, activité, etc.
- Affectation immédiate ou différée
- Intégration avec la géolocalisation
- Portail Web d'accès aux agendas
- Notification d'affectation de rendez-vous par email, sms



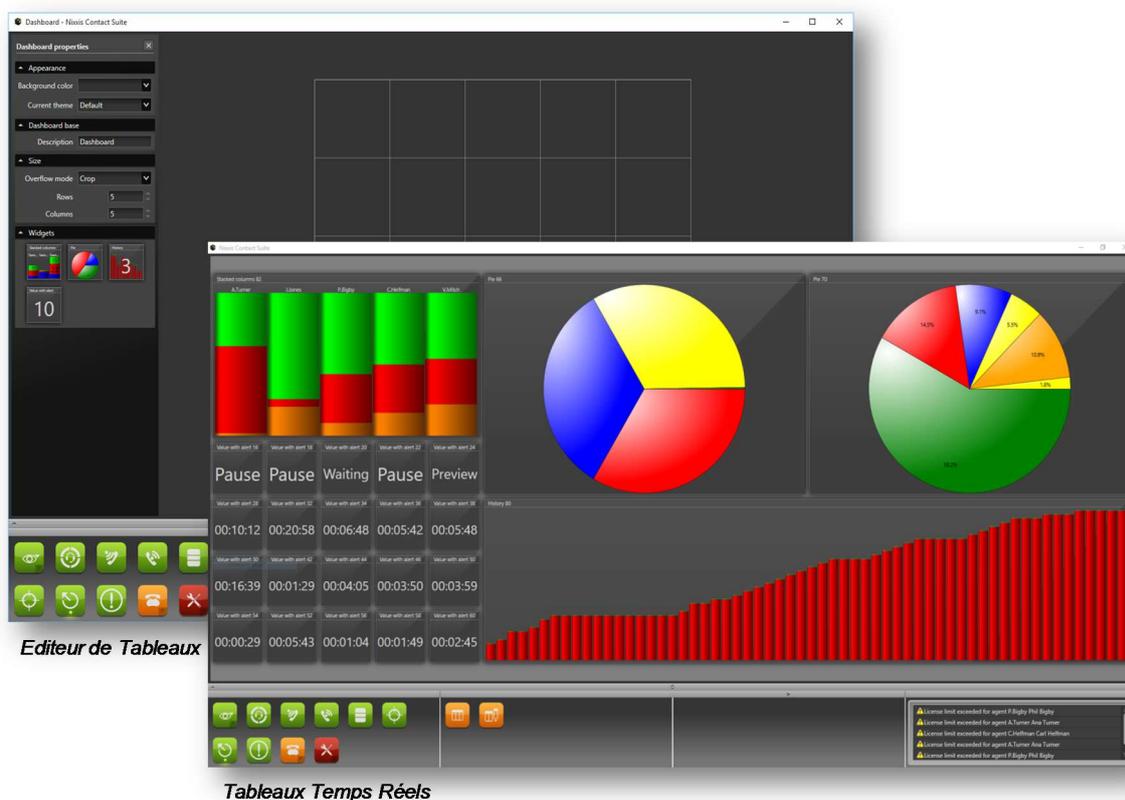
The screenshot displays the Nixxis appointment booking interface. At the top, the Nixxis logo is visible. Below it, a form contains the following information:

- Name: Nixos 1
- Address: Address
- Zip & City: ZIP, City

The main part of the interface is a weekly calendar grid. The columns represent the days of the week: Monday (1/8), Tuesday (2/8), Wednesday (3/8), Thursday (4/8), Friday (5/8), Saturday (6/8), and Sunday (7/8). The rows represent time slots from 08:00 to 19:30 in 30-minute increments. Most slots are highlighted in light green. Two slots on Tuesday at 16:00 and 16:30 are highlighted in orange and labeled 'ZIP'. Below the calendar, there is a 'Start' button and a text area for 'Any remarks you have'.

De multiples calendriers pour la prise de rendez-vous peuvent être gérés depuis le Scripting.

1.13 Affichage Tableau de bord Optionnel



Différents paramètres opérationnels peuvent être affichés sur le tableau de bord.

Nixxis Contact Suite offre de multiples options afin de se connecter à des écrans et ordinateurs externes permettant d'afficher un ou des tableaux de bord sur des écrans larges LCD ou Plasma.

Ceci permet aux agents de suivre les performances opérationnelles du centre sous forme de KPI's (Key Performance Indicators) tels que:

- **Information sur les Files**
- **Information dur les Campagnes**
- **Information sur les Activités**
- **Informations sur les Agents**
- **Information sur le SLA.**

Tous les paramètres sont disponibles sur nos serveurs et chacun d'entre eux peut être affiché sur le tableau de bord (dans certains cas un développement spécifique sera nécessaire).

1.14 Intégration CRM Optionnelle



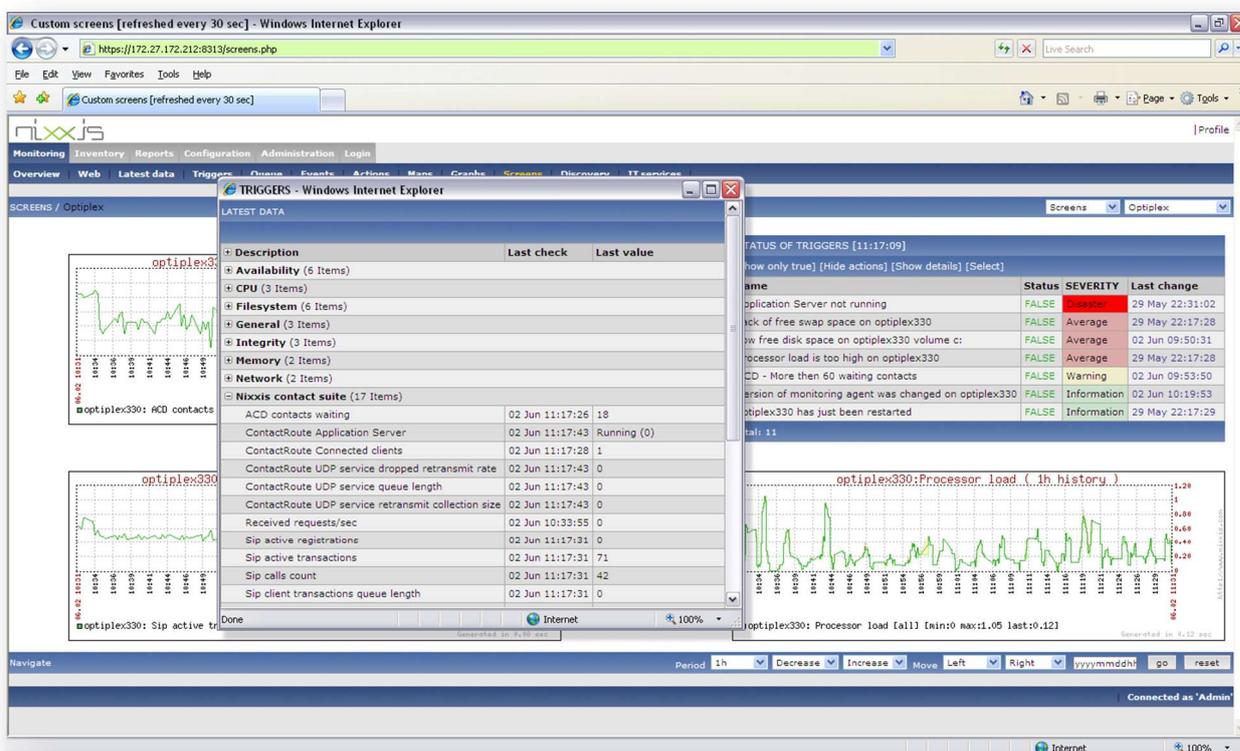
L'intégration CRM sur mesure est disponible pour toutes les grandes marques du domaine.

Nixxis Contact Suite s'intègre avec tout type de solution CRM tel que Salesforce.com ou Microsoft Dynamics disponible via le web.

Nous pourrions également intégrer **vos propres applications métiers** qui peuvent être appelées via une interface de "web services" c.à.d. des requêtes « http:// ». La suite NCS peut passer un certains nombres de paramètres via la requête http:// tel que le numéro de téléphone appelant, le numéro de client ou toute autre information se trouvant dans la base de données NCS.

N'hésitez pas à faire appels à nous pour toute intégration spécifique que vous souhaiteriez réaliser. NCS est une solution ouverte ne nécessitant généralement que quelques jours de développement pour une intégration réussie.

1.15 Nixxis Monitoring



NCS s'intègre avec les meilleures solutions de maintenance préventive de vos systèmes.

Les services de Monitoring préventif de Nixxis permettent de contrôler tous les éléments matériels et logiciels de la plate-forme Nixxis.

Grâce à l'interface Web et à la notification d'alerte, un membre du support technique entre en possession de toutes les informations nécessaires à la détection, l'analyse et la résolution des extensions et des problèmes techniques.

Ce service peut surveiller une série d'éléments matériels allant de la charge CPU et de l'utilisation mémoire aux activités disque et ventilateur.

Du point de vue logiciel, ce service assure le contrôle de la disponibilité des différents services ainsi que leur performance. Les services peuvent également surveiller des valeurs opérationnelles, comme le volume d'appels, qui serviront de base aux décisions en matière de matériel.

Le service de surveillance permet, non seulement de contrôler les serveurs, mais vérifie également l'équipement réseau et ses connexions. Ce type de monitoring se fait par SNMP alors que le monitoring complète des serveurs peut se faire, soit par SNMP, soit en installant un client de monitoring..

Le "monitoring client" permet également des fonctions supplémentaires telles que l'exécution de commandes à distance en fonction des triggers (alertes) reçus. De plus, le monitoring client offre un monitoring passif au cas où le serveur n'est pas totalement accessible. Dans ce cas, le monitoring client

envoie ses données au serveur de monitoring et se reconfigure en se basant sur les demandes de modifications, via le serveur central.

Comme le service est entièrement orienté web, n'importe quel type de poste de travail donne accès au monitoring et différents niveaux d'utilisateur sont disponibles, permettant différents types de groupes d'accès.

Des triggers et alertes peuvent être reconnus de manière à signaler aux collègues du support qu'une action est en cours et que des serveurs/services peuvent être mis en mode maintenance. Ceci évite les notifications durant l'activité.

Le service de monitoring peut émettre des notifications d'alertes pour différents types de média tels que le courriel, le SMS, etc. Mais le service offre également une exécution de commande à distance puissante permettant les réparations automatisées d'un système.

Il va de soi que le monitoring des niveaux de service, ainsi que la visualisation de l'historique des données sont entièrement intégrées dans ce système.

Grâce à ce service de monitoring, Nixxis et ses partenaires sont en mesure de réagir rapidement aux problèmes, de les éviter de manière proactive ou de prendre des mesures contre une croissance non prévue.

Dans la plupart des cas, la cause d'une panne est souvent liée à un détail mineur. Ce détail mineur à pour conséquence tout un plateau de TA qui ne fait plus rien et donc à fortiori une perte d'argent conséquente sans compter le mécontentement du client si le centre travaille pour un tiers. Le monitoring de Nixxis permet de réagir de manière proactive à un problème naissant et d'éviter ce genre de catastrophes.

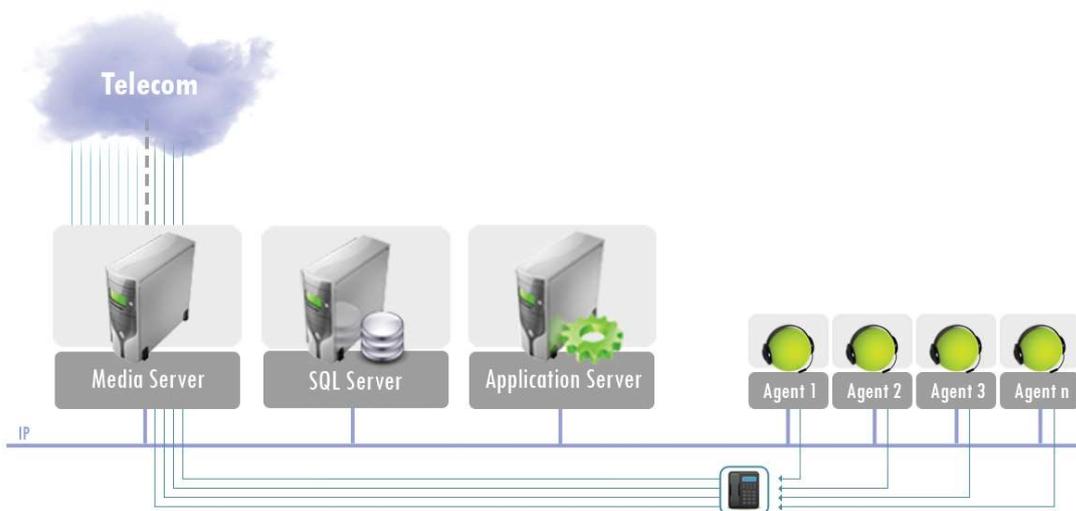
2 Architecture

Nixxis propose 2 types d'architecture:

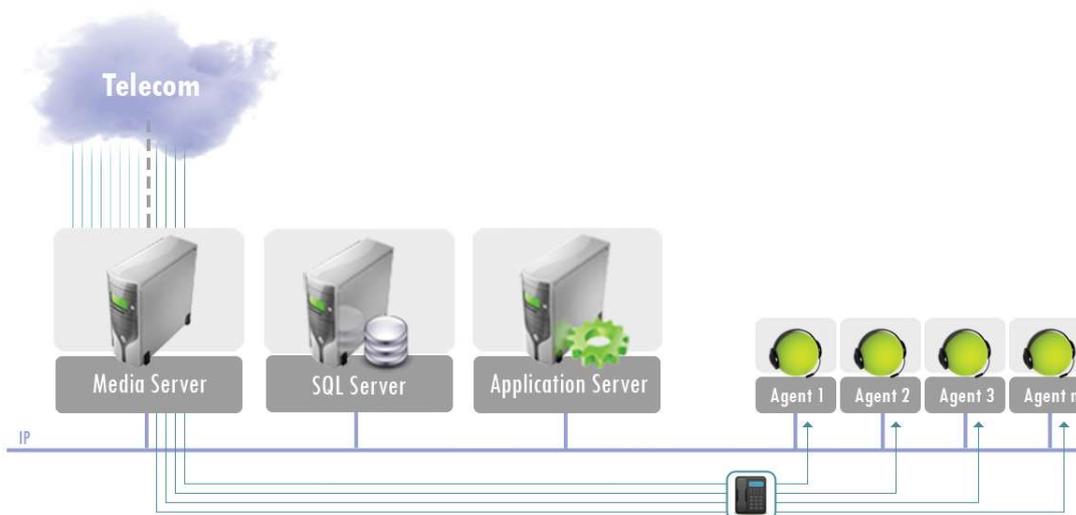
- Les serveurs sur le site du client
- Le client qui travaille à distance sur le site de Nixxis (Mode ASP en Cloud Public ou Cloud Privé)

2.1 Les serveurs sur site client (variable suivant le nombre de positions)

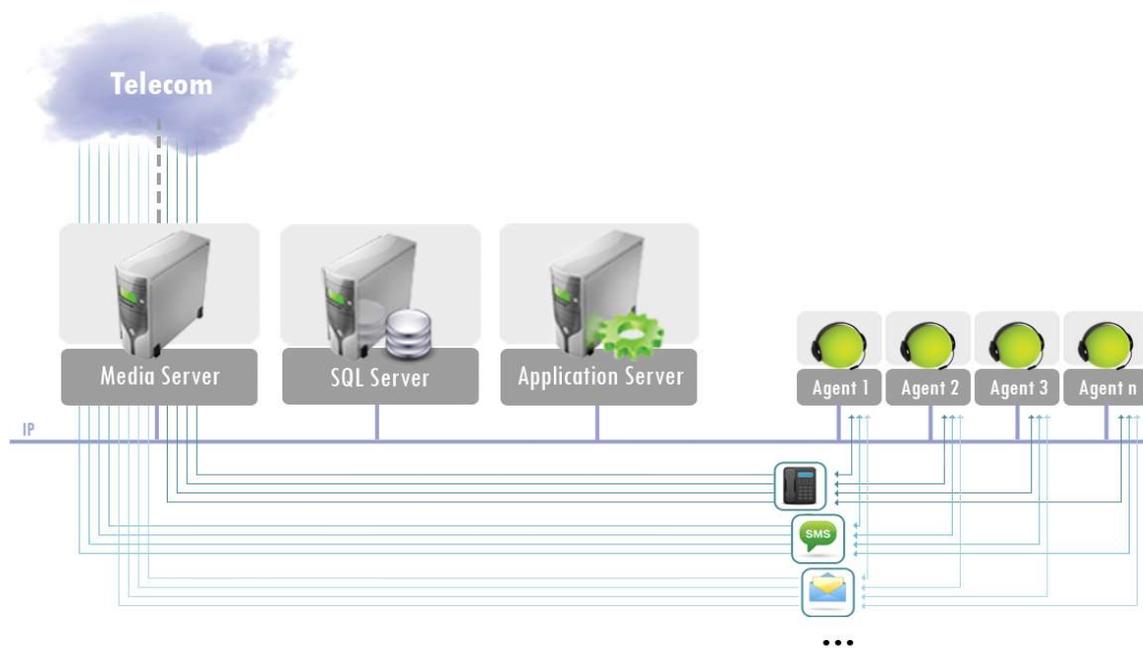
2.1.1 Emission



2.1.2 Réception



2.1.3 Blending et multimédia



Nixxis propose une architecture articulée autour de serveurs qui reprennent les fonctionnalités suivantes :

Un serveur applicatif gérant jusqu'à 240 agents. Un serveur de base de données Microsoft SQL reprenant toutes les activités d'administration et de reporting.

Pour des configurations ne dépassant pas les 60 positions, un seul serveur peut servir tant de serveur applicatif que de serveur de bases de données

Un nombre de serveurs Média gérant 120 canaux voix chacun.

Ces serveurs fonctionnant en mode partage de charge, le fait de disposer de plusieurs serveurs vous offre une disponibilité accrue.

Les agents de votre centre d'appels sont connectés en mode voix sur IP (VoIP).

Nous vous fournissons ci-dessous, à titre d'exemple, les spécifications des serveurs Dell que nous préconisons et vous conseillons de vous les procurer via votre fournisseur local attitré.

2.2 Type de serveurs sur site client

2.2.1 Poste agent:

Minimum Intel P4 3 GHz 1 GB RAM Windows XP SP3 .Net 4

2.2.2 Poste administration ou supervision:

Minimum Intel Core 2 Duo 2 GHz 2 GB RAM Windows XP SP3 .Net 4

2.2.3 Serveurs système

2.2.3.1 Jusqu'à 30 postes (45 lignes)

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 Windows 2008 R2 (+SQL2008)

1 Serveur Xeon E5520 2 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 RedHat Enterprise/CentOS 5

2.2.3.2 Jusqu'à 60 postes (90 lignes)

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 2 x 73 GB SATA Raid 1 Windows 2008 R2

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 Windows 2008 R2 (+SQL2008)

1 Serveur Xeon E5520 4 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 RedHat Enterprise/CentOS 5

2.2.3.3 Jusqu'à 150 postes (225 lignes)

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 2 x 73 GB SATA Raid 1 Windows 2008 R2

1 Serveur Dual Xeon E5520 16 GB RAM 5 x 146 GB SAS 15k Raid 5 Windows 2008 R2 (+SQL2008)

2 Serveur Xeon E5520 4 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 RedHat Enterprise/CentOS 5

2.2.3.4 Jusqu'à 300 postes (450 lignes):

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 2 x 73 GB SATA Raid 1 Windows 2008 R2

1 Serveur Dual Xeon E5520 16 GB RAM 5 x 146 GB SAS 15k Raid 5 Windows 2008 R2 (+SQL2008)

3 Serveur Xeon E5520 4 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 RedHat Enterprise/CentOS 5

2.2.3.5 Jusqu'à 400 postes (600 lignes):

1 Serveur Xeon E5520 8 GB RAM 2 x 73 GB SATA Raid 1 Windows 2008 R2

1 Serveur Dual Xeon E5520 16 GB RAM 5 x 146 GB SAS 15k Raid 5 Windows 2008 R2 (+SQL2008)

4 Serveur Xeon E5520 4 GB RAM 3 x 146 GB SAS 15k Raid 5 RedHat Enterprise/CentOS 5

Nous privilégions l'achat de serveurs en local pour des raisons de maintenance.

2.3 Client à distance sur le site Nixxis en mode « Saas »

2.3.1 L'offre Nixxis « Saas » (software as a service)

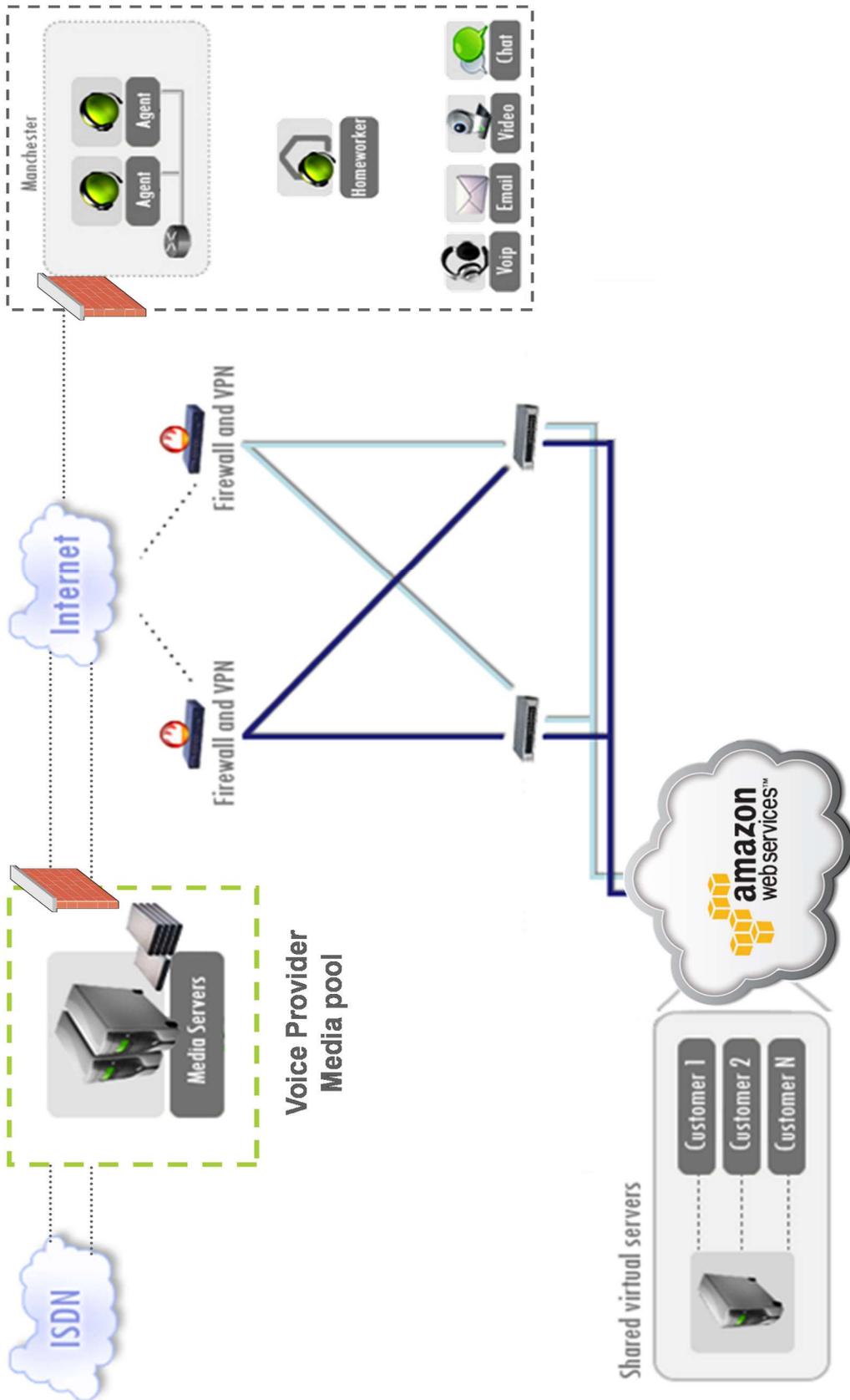
- Nixxis a la maîtrise et assure la gestion de la solution Nixxis Contact Suite.
- Nixxis a la maîtrise et assure la gestion des serveurs et de l'équipement réseau y associé.
- Nixxis facture ses services sur base mensuelle.

2.3.2 Les avantages de l'offre en mode « Saas »

- Elimination des problèmes d'intégration sur le site client.
- Les coûts d'infrastructure sont partagés sur un nombre de clients.
- Les applications sont supportées et mises à jour par des experts.
- Les SLA Nixxis garantissent un haut niveau de service.
- La plateforme est opérée par des spécialistes expérimentés en hébergement et en ASP.

Nixxis a développé **une plateforme redondante et sécurisée**. Tous les composants matériel sont en mode haute disponibilité ou redondants, les applications de chaque client tournant sur des machines virtuelles dédiées.

En complément de l'environnement de production, des environnements de test permettent d'effectuer un prototypage et d'assurer pour chaque projet un cycle de vie correct : design, développement, prototypage, acceptation, production, gestion des changements.



2.4 Prérequis techniques poste agent

2.4.1 PC's

Setup PC	Setup minimum
Processeur	Pentium IV 3GHz (Admin et superviseur) Intel Core 2 duo 2GHz
Résolution écran	1024x768
Mémoire vive totale	1Go Ram (Admin et superviseur) 2 Go Ram
Espace disque dur libre	850 Mo

Software	Setup minimum
Operating System	Windows XP SP3 minimum .Net 4.0
Internet Browser	Internet Explorer 7

2.5 Téléphones

Ci-dessous vous trouverez quelques modèles abordables dont Nixxis a testé le bon fonctionnement :

- Aastra (55i)
- Linksys
- Polycom
- Snom (360)
- Thomson (2030 S or SG)
- Yealink (T20P or T22P)

2.6 Switchs

Switchs 100Mb/s managés (L2 ou L3) avec gestion de la qualité de service, par exemple Cisco 3560 ou 3750. L'option POE (802.3af) est vivement recommandée pour alimenter les téléphones IP.

2.7 WAN Bandwidth (Bande passante)

La moyenne de bande passante pour la partie VoIP par agent est de:

- G711 20ms : ~ 90Kbps
- G729 20ms : ~ 30Kbps

La moyenne de bande passante pour la parité data par agent est de:

- ~ 25Kbps

Un exemple de bande passante nécessaire minimale symétrique :

Nombre d'agents	Bande Passante en G729		
	VoIP	Data	Bande passante totale symétrique
1	30 Kbps	25 Kbps	55 Kbps
25	750 Kbps	625 Kbps	1375 Kbps
50	1500 Kbps	1250 Kbps	2750 Kbps
100	3000 Kbps	2500 Kbps	5500 Kbps

La partie data est toujours dépendante du type d'application utilisée.

3 Le programme de maintenance et de support Nixxis

3.1 Degré de Service (MLA)

Le MLA définit les heures de services et les temps maximum d'intervention en cas de problèmes. Dépendamment du type de problème, le temps d'intervention peut être différent. La liste suivante vous donne une idée du classement des types d'intervention.

3.1.1 Problème critique

- Impossibilité de connexion de plus de 50% des employés.
- Non disponibilité totale de la Voix sur IP.

3.1.2 Problème majeur

- Impossibilité de connexion de plus de 10% des employés.
- Non disponibilité totale de la supervision.
- Non disponibilité des rapports.

3.1.3 Problème mineur

Tous les autres problèmes caractérisés par un certain degré de détérioration du cours normal des opérations.

Nixxis répondra à la demande dans les délais précisés dans le tableau ci-dessous. Cela n'exclut pas que Nixxis ne réponde plus rapidement si c'est possible.

3.2 Service Level Agreement (SLA / Uniquement en mode ASP)

Dans le cas où le client décide de travailler en mode ASP, il faut faire une distinction entre 3 degrés de service différents. Le degré de service vous donne le niveau de garantie que nous vous donnons en disponibilité, accessibilité et définit la flexibilité avec laquelle Nixxis va opérer le système pour vous. Le Programme degré de service est uniquement disponible pour le mode ASP.

La table vous donne un aperçu des différences entre le SLA1, SLA 2 et SLA3.



Conseil et Intégration de solutions innovantes



	SLA 1	SLA 2	SLA3
Instance	Instance partagée	Instance dédiée	Instance dédiée
Connexion	Internet public uniquement	LAN to LAN ou Client VPN en option	LAN to LAN ou Client VPN inclus
Backups	Jour - 1 backup de nuit	Plan de backup avancé en option	Plan de backup avancé inclus
Stockage	50 GB	150 GB	? GB (à convenir)
M.à J. Système	M. à J. décidée par Nixxis Hosting	M. à J. en accord avec le client	M. à J. en accord avec le client
Up-time	99,5%	99,95%	99,99%
Service support	5/7 De 8:00AM à 6:00PM CET	6/7 De 6:00AM à 8:00PM CET	7/7 - 24/24

4 Le Contrat de Mise à Jour et Release Nixxis (CMJR).

4.1 Introduction

En dehors du fait de travailler avec un applicatif, une société se doit d'être sûre que les opérations du centre de contacts soient opérées dans des conditions les plus optimales et sécurisées possible. Nixxis a développé pour cela un programme du portant le nom Contrat de Mise à Jour et Release (CMJR). Ce programme garantit non seulement que l'applicatif mis à disposition de la société respecte toujours la dernière version, mais inclus également l'accès à un Help desk professionnel du nom de « Bug fixing » afin de veiller à ce que les éventuels bugs informatiques soient résolus. Nous restons également à votre disposition pour régler toute autre assistance technologique ou opérationnelle à travers notre service de « Tickets Service » dont vous trouverez l'explication ci-après.

4.2 Catégorie « Services »

Les services rendus sous les termes de ce contrat couvrent deux champs d'application:

4.3 Mises à jour logicielle et nouvelles versions

Les numéros de version sont transcrits sous la forme suivante "x.yy" où "x" indique la version principale, et "yy" représente la version secondaire. Nixxis propose régulièrement des mises à jour principale et secondaire de l'application au client.

Le client peut choisir de ne pas installer les mises à jour disponibles. Néanmoins, si une erreur est corrigée dans une version plus récente encore non installée chez le client, Nixxis demandera au client d'installer la mise à jour dans laquelle l'erreur a été résolue.

Les fonctionnalités des corrections et les versions secondaires prises en considération par l'URA le sont dans les limites des responsabilités de chaque éditeur ou fabricant. Pour les licences Nixxis, Nixxis assure la mise à disposition des versions principales après la date de validation de celle-ci.

Si un fournisseur extérieur ne supporte pas plus longtemps une version software ou hardware utilisée par le client en association avec notre application, toutes les mises à jour installées le seront sous réserve et sans garantie de résultat. La solution étant à ce moment-là, l'obligation du client de migrer vers une nouvelle version de software ou de hardware du fournisseur.

En combinaison avec un Contrat de Pack de Point de Service, après réception d'un rapport d'incident du client, l'analyse de l'incident et la résolution du bug, si bug il y a, est faite par Nixxis.

4.4 Autres Services

Nixxis se tient à disposition du client pour fournir tous autres services non mentionnés dans les paragraphes ci-dessus. Pour ce faire nous référons au programme « Ticket Service » ci-dessous (CPPS).

5 Le programme de Tickets de services Nixxis (CPPS)

5.1 Introduction

Les clients désirant des services supplémentaires en dehors du scope du projet initial peuvent souscrire au programme de tickets de services Nixxis. Ce programme permet aux clients d'acheter des "tickets de services" qui peuvent être utilisés pour des services techniques, opérationnels et d'audit.

5.2 Scope

Les bugs qui ne sont pas liés aux services professionnels, y compris l'installation de nouvelles versions ne sont pas inclus dans le Contrat de Mise à Jour et de Release (CMJR). Ils sont réglés par l'utilisation de points de services. Les points services sont valables 1 an à dater de leur date d'achat mais peuvent être prolongés si un nouveau Pack de Point Service est acquis par le client.

Un Contrat de Pack de Point Service (CPPS) est nécessaire pour la résolution des erreurs logicielles (« Bug ») au-delà des premiers 90 jours d'utilisation même si les tickets concernés ne sont bien évidemment pas portés en compte du Client.

5.3 Périmètre des services

Exemples types de demandes de services:

- « Do it for me »: le client demande d'exécuter certaines actions pour lui
- Formations complémentaires
- Explications additionnelles & info
- Audits
- Analyse de configuration hardware ou système
- « Back-ups »
- Développements d'intégrations
- Ecriture de scripts
- Ecriture de rapports supplémentaires
- Intégration et support d'intégration
- Support au département IT local
- Support et maintenance au client connexe
- Support prévente
- ...

5.4 Tickets services en pratique

Les demandes de services sont exécutées pendant les jours de la semaine entre 9:00 CET et 17:00 CET. **Un service standard représente un quart d'heure représentant 1 point.** Le client peut demander à Nixxis d'exécuter des demandes de services en dehors des heures standards, pendant les weekends ou les jours fériés bancaires. Dans ce cas, le nombre de points consommés pour remplir la demande de service fera l'objet d'un facteur multiplicateur. Les autres augmentations sont basées sur les compétences requises pour exécuter les demandes. Aussi, les demandes prioritaires sont sujettes à une augmentation du nombre de points consommés. Les utilisateurs finaux qui dans le cas d'une location n'ont pas de contrat de mise à jour et de release (CMJR) sont également sujets à une augmentation.

6 Services professionnels

6.1 Services professionnels

Nos équipes de services professionnels sont composées de:

- Gestionnaires ad intérim, responsables des opérations, chefs d'équipe, superviseurs
- Analystes fonctionnels ayant des compétences dans des domaines spécifiques.
- Chefs de projets formés et certifiés
- Analystes techniques
- Consultants expérimentés

6.2 Services d'installation

Nixxis offre un ensemble de services compréhensif, qui permet de réaliser les objectifs organisationnels en un laps de temps réduit.

Une méthodologie de conduite de projet avancée garantit le succès de chaque déploiement.

C'est sur cette méthodologie dynamique que repose notre capacité à délivrer des installations simples ou complexes à l'aide de processus éprouvés.

6.3 Services de support

Nous offrons à nos clients, nos intégrateurs et nos distributeurs un service à la clientèle qui centralise toutes les demandes d'information et requêtes de support.

Notre outil de support tient compte de ces normes.





Conseil et Intégration de solutions innovantes



the ultimate customer experience

7 Quelques références



SCHIBSTED
MEDIA GROUP



Politie Police



Hôpitaux Iris Sud | HIS
Iris Ziekenhuizen Zuid | IZZ



CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA RÉGION BRUXELLOISE CIRB