



# ***Le Contacteur Hyperphone***

***Solution communicante plurimédia,  
téléphonie, SMS, fax, e-mail, courrier...***



***Contacter mieux, plus vite, moins cher***



# Un marché en quête de solutions communicantes

**Qu'il s'agisse d'enjeux marketing et commerciaux ou de recherche d'efficacité, le besoin de diffuser rapidement des messages ciblés et personnalisés est omniprésent dans la vie des entreprises et des administrations.**

En réponse à cette situation OXONE Technologies a développé le Contacteur Hyperphone, plate-forme interactive multi-canal de diffusion rapide et efficace de messages personnalisés interactifs (message vocal, SMS, MMS, e-mail, fax, courrier) à destination de cibles pré-qualifiées. Conçu dans les années 90 pour les besoins émergents de grands acteurs des services aux entreprises, le Contacteur Hyperphone est aujourd'hui une référence. Les clés de cette réussite sont, entre autres, une grande fiabilité et une facilité de mise en œuvre pour l'utilisateur, ainsi qu'un service de support client offrant une grande disponibilité.

Le bénéfice immédiat est triple :

## Travailler mieux, plus vite et moins cher !

Les utilisateurs du Contacteur Hyperphone l'ont vite adopté et l'ont rapidement intégré à leur processus de travail. Nombre d'entre eux l'incorporent même à leur système d'information (ERP ou progiciel métier) ou à leurs outils de gestion de relation client (CRM).

OXONE Technologies intéresse toutes les entreprises, utilisatrices du service, comme les éditeurs informatiques, susceptibles d'intégrer le Contacteur Hyperphone comme la fonction contact de leur logiciel.

## Booster la performance des organisations

Le Contacteur Hyperphone concerne toute organisation soucieuse d'améliorer ses processus de travail, d'accroître la fiabilité et la réactivité de ses contacts clients, d'augmenter sa productivité, de disposer d'une forte traçabilité du flux de communication et de valoriser son image par la qualité du service.

Voici quelques exemples types :

**Recrutement** - Suite à la demande urgente d'un client, une agence d'intérim doit contacter très rapidement des profils qualifiés issus de sa base de données, par un message dirigeant les intérimaires intéressés vers l'agence, et les autres vers une saisie d'informations réintégrée dans la base client.

**Distribution** - Un client commande un ouvrage dans une librairie. Dès réception du produit, la base d'information du libraire déclenche un appel vers son client, l'informant de la disponibilité du produit par un message vocal rappelant le titre de l'ouvrage et précisant le lieu de réception.

**Bourse-finance** - Suite à des mouvements de valeurs boursières, à la hausse ou à la baisse, une alerte est diffusée vers des clients pour les informer et leur permettre d'être mis en relation directe avec leur conseiller pour se positionner.

**Assurance** - Au-delà de la date d'échéance prévue, une compagnie diffuse un message vocal rappelant à l'assuré de ne pas oublier le règlement de sa cotisation. Sans réponse, un courrier de mise en demeure de paiement est automatiquement envoyé.

## Gagner en efficacité

Chaque fois que vous téléphonez, vous pouvez être confronté à l'un des six événements contre-productifs suivants :

- occupé,
- sans réponse,
- répondeur (50 % des appels)
- faux numéro (5 % des appels),
- pas la bonne personne,
- personne présente mais pas intéressée.

Le Contacteur Hyperphone assure une automatisation intelligente de vos contacts. Avec son principe multi-canal contextuel et interactif, il adapte son mode de communication selon les choix que vous aurez indiqués lors du paramétrage de votre campagne d'appels.

# Le fonctionnement du Contacteur Hyperphone

**L'ergonomie du Contacteur Hyperphone a été pensée pour que vous ne fassiez que votre métier. Vous n'installez rien sur vos postes informatiques, après vous être connecté à la plate-forme distante sécurisée, vous indiquez les paramètres de fichier, les messages et les règles d'appel selon vos plannings, le Contacteur Hyperphone fait le reste ! Il vous informe régulièrement de l'avancement de vos opérations et vous indique les données à mettre à jour dans vos fichiers.**

**Le "Module Export"** permet l'exportation de votre fichier clients ou sa saisie directe par l'interface téléphonique, mail, en mode ASP, via Intranet...

**Le "Module Keeper"** assure la cohérence du fichier et la validation des droits d'accès.

**Le "Module Expert"** permet :

- d'optimiser la campagne par répartition de la charge sur les différentes plates-formes d'appels.
- de minimiser le coût au contact en choisissant les routes d'appels (choix de l'opérateur en fonction de paramètres : destinataire / type de terminal / jour et heure d'appel) = Low Cost Routing.

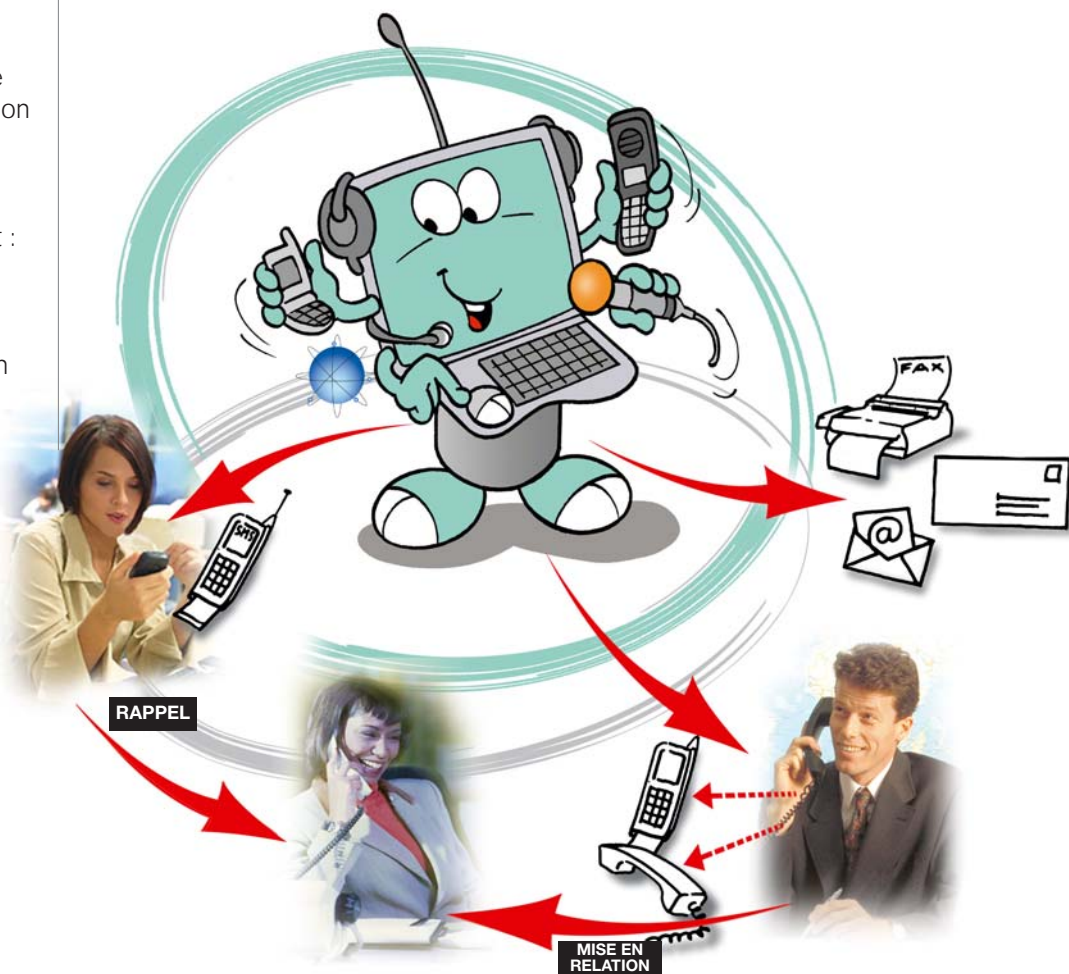
- d'ajuster le choix des médias selon des règles d'appels préétablies avec vous (ouverture et fermeture du point de présence, transfert ou non des appels, coefficient de rémanence), mise en place du mode Reprise (appels en cascade ou en parallèle sur les différents médias).

**Le "Module des Appels Sortants (MAS)"** permet la gestion et le déclenchement des campagnes sur les différents médias, en fonction de la cohérence des règles d'appels définies et des différents choix du module Expert.

**Le "Module de Compte Rendu d'Appels (CRA)"** gère les comptes rendus d'appels selon deux méthodes :

- le mode Différé, diffuse les comptes rendus d'appels à des périodes prédéfinies.
- le mode Consultation permet le monitoring en temps réel, par la visualisation et le contrôle des flux et statistiques d'appels.

**Le "Module Import"** restitue les résultats d'appels qualifiés vers votre système d'information, pour permettre sa mise à jour.



# Un outil relationnel qui s'adapte à vos besoins !



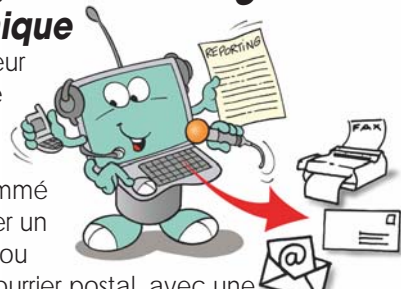
## Message vocal

Lorsque vous souhaitez envoyer un message vocal standard ou personnalisé, vous pouvez donner la possibilité à votre interlocuteur, d'être mis en relation directe avec une opératrice de vos services ou lui demander de saisir, sur le clavier de son téléphone, une information qui sera réintégré dans votre base d'informations.



## Courrier, fax ou message électronique

Le Contacteur Hyperphone peut également être programmé pour envoyer un fax, un mail ou même un courrier postal, avec une traçabilité complète de l'information.



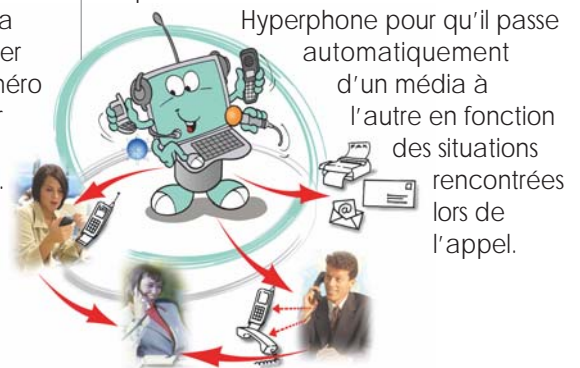
## Le mode reprise pour des contacts optimisés

La programmation du Contacteur Hyperphone en mode reprise vous donne toutes les chances de toucher tous vos interlocuteurs. Ce mode consiste à paramétrer le Contacteur



## SMS

Si vous programmez la diffusion de votre message par SMS, votre interlocuteur recevra son message, standard ou personnalisé, avec la possibilité de rappeler directement un numéro de votre choix, pour un échange téléphonique direct.



Hyperphone pour qu'il passe automatiquement d'un média à l'autre en fonction des situations rencontrées lors de l'appel.

## A titre d'exemple, voici trois situations :

### Privilégier l'urgence du contact...

Appel initial par SMS. Si le SMS n'est pas distribué, le Contacteur Hyperphone tente de laisser un message vocal sur le mobile. Si le mobile ne répond pas, le Contacteur Hyperphone appelle le poste fixe...

### Privilégier le coût du contact...

Priorité est donnée à l'appel sur le poste fixe. Si pas de réponse -ou répondeur, le Contacteur Hyperphone bascule en mode SMS. Si pas de réponse ou répondeur, le Contacteur Hyperphone appelle alors le poste mobile ou envoie un courrier électronique...

### Privilégier la transmission du message

Sans réponses aux tentatives d'envois de messages vocaux, sur postes fixes ou mobiles, le Contacteur Hyperphone déclenche l'envoi d'un courrier postal.

## Gagner du temps... beaucoup de temps

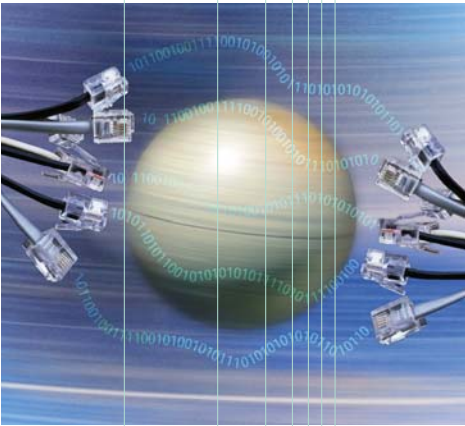
L'analyse de 44 millions d'appels montre qu'un entretien téléphonique professionnel dure en moyenne 1 minute et 54 secondes. Pour 100 appels, un opérateur passe 3 heures et 10 minutes au téléphone. Avec le Contacteur Hyperphone, 5 minutes suffisent pour programmer ces 100 appels, c'est ensuite le Contacteur Hyperphone qui gère tous les appels.

**C'est donc l'équivalent de 3 heures et 5 minutes d'opérateur qui sont gagnées... tous les 100 appels !**

## Baisser les coûts

Les milliers d'opérations traitées avec le Contacteur Hyperphone démontrent une économie importante sur les coûts téléphoniques et encore davantage sur les coûts de main-d'œuvre en comparaison des techniques classiques d'appel par opératrice. Dans une campagne d'appels avec opérateur télécom, 20 % environ du budget concerne les communications téléphoniques et 80 % la main-d'œuvre. De même, lorsqu'un contact par messagerie téléphonique ou SMS peut remplacer avantageusement un courrier postal, le Contacteur Hyperphone vous fait économiser les coûts d'affranchissement et de manutention, tout en permettant une interactivité avec l'interlocuteur (réponse téléphonique immédiate, par exemple).

# Principe et avantages du Contacteur Hyperphone



## Le fonctionnement du Contacteur Hyperphone combine trois éléments :

- l'accès au service de diffusion multi-canal d'OXONE Technologies, via un intranet sécurisé ou par téléphone,

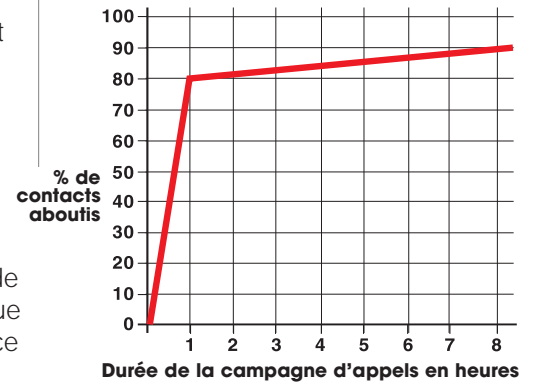
- une base de données de contacts qualifiés,
- un message, personnalisé ou issu d'une bibliothèque paramétrée pour chaque client.

Construite sur la base d'une architecture distribuée et entièrement modulaire, la plate-forme du Contacteur Hyperphone répond à toutes les exigences de :

- fiabilité, avec son système de répartition qui évite les éventuelles pannes locales,
- évolutivité, par une mise en place de modules applicatifs adaptés à chaque client, avec synthèse et reconnaissance vocales,

- souplesse, par la mutualisation des lignes et des réseaux télécoms pour faire face aux montées en charge.

## 80 % de votre cible contactée dès la première heure



# Le Support Client, clé du service OXONE Technologies

**Du premier contact jusqu'à la formation sur site après livraison, tout est organisé pour que vous puissiez tirer toute la quintessence du Contacteur Hyperphone. L'équipe Support Client joue un rôle essentiel dans cette relation.**

Pour répondre aux demandes de nos clients européens, à toute heure

ouvrable, OXONE Technologies a constitué une plate-forme de Support Client vous permettant de résoudre les problèmes rencontrés. Le Support Client vous aide aussi dans vos premiers pas, pour paramétrer vos opérations ou vous apporter un complément de formation.

Sa mission est aussi de personnaliser les statistiques, les tableaux de reporting et la facturation pour que vous puissiez piloter et gérer vos campagnes d'appels avec tranquillité et visibilité.

