



UCaaS – CTI, présence, softphone collaboratif

Vision : le rôle du logiciel UCCaaS-CCaaS

Parce qu'il est vital pour les entreprises **d'unifier les communications et de faciliter le travail collaboratif**,

AKIO, éditeur de logiciels de communication d'entreprise, propose **Akio TWS qui permet de simplifier et fluidifier les échanges au sein de l'entreprise et avec son écosystème**,

grâce à une couche applicative qui tire parti du **Système d'Information existant** en réconciliant les logiciels métiers et applications bureautiques avec la téléphonie d'entreprise et les autres moyens de communication.



Akio TWS, des outils collaboratifs au service de l'entreprise Customer Centric

Akio.cx

Suite logicielle pour la relation client



Interactions client omnicanal
et campagnes d'appels sortants



Analyse des verbatim
Voix du Client et eRéputation



**CTI, Communications Unifiées
Softphone et Collaboration**



Akio TWS en quelques chiffres



→ **300 000** utilisateurs

→ **3 000** sociétés utilisatrices dans
plus de 35 pays



Akio TWS, quand vos outils de communication deviennent des outils collaboratifs



Principales fonctionnalités



Numérotation automatique (click2call)



Pilotage complet de l'appel téléphonique (call control), journaux d'appels, renvoi d'appels, softphone, visio...



Recherche multi-annuaires



Gestion de présence



Communications unifiées et travail collaboratif : chat/messagerie instantanée, conférence audio, vidéo, partage d'application, ...



Remontée de fiche (Connecteurs CRM et applis métier)



Point différenciant #1 - Ouverture

- Multi-marques / multi-PBX

Solution de Communications Unifiées compatible avec tous PBX/toutes infrastructures de téléphonie

Y compris en multi-sites et avec des PBX de marques différentes non interconnectés entre eux

Investissement préservé

- Même en cas d'évolution de la téléphonie
- Y compris pour d'éventuelles adaptations ou intégrations ad hoc



Point différenciant #1 - Ouverture

- Protocoles supportés

- PBX / Serveurs téléphonie : SIP, CSTA (Phases 1, 2 et 3), CSTA-XML, JTAPI, UA-CSTA, VTI-XML, MiTAI, ATPC3, ...

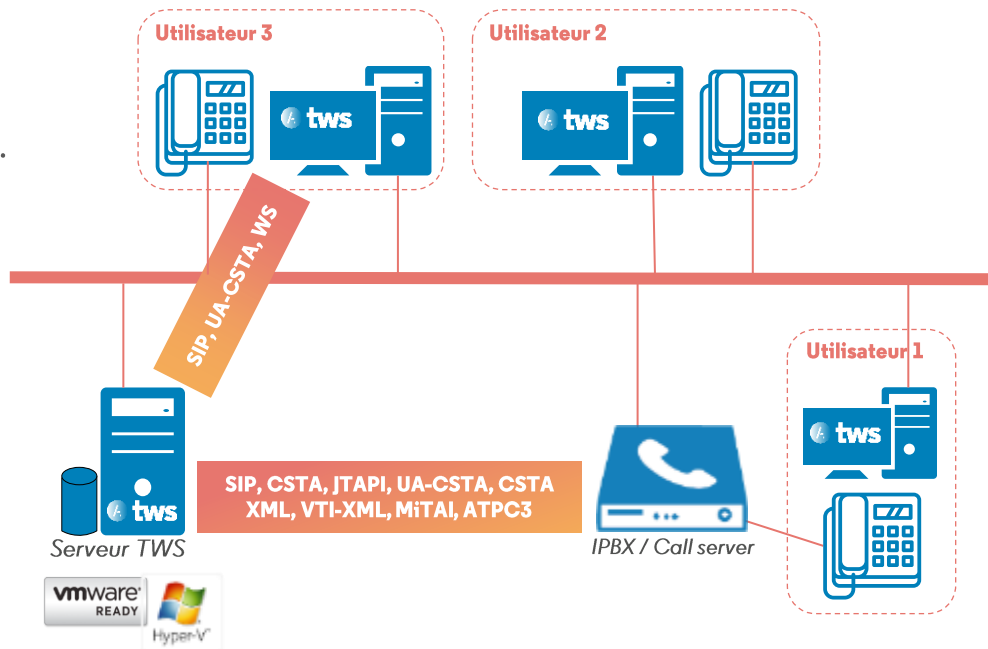
- (Cf utilisateurs 1 et 2)

- Postes / Clients téléphonie : SIP, UA-CSTA, Web Services ...

- (Cf utilisateurs 3)

- Architectures supportées

- Cloud
 - On premises

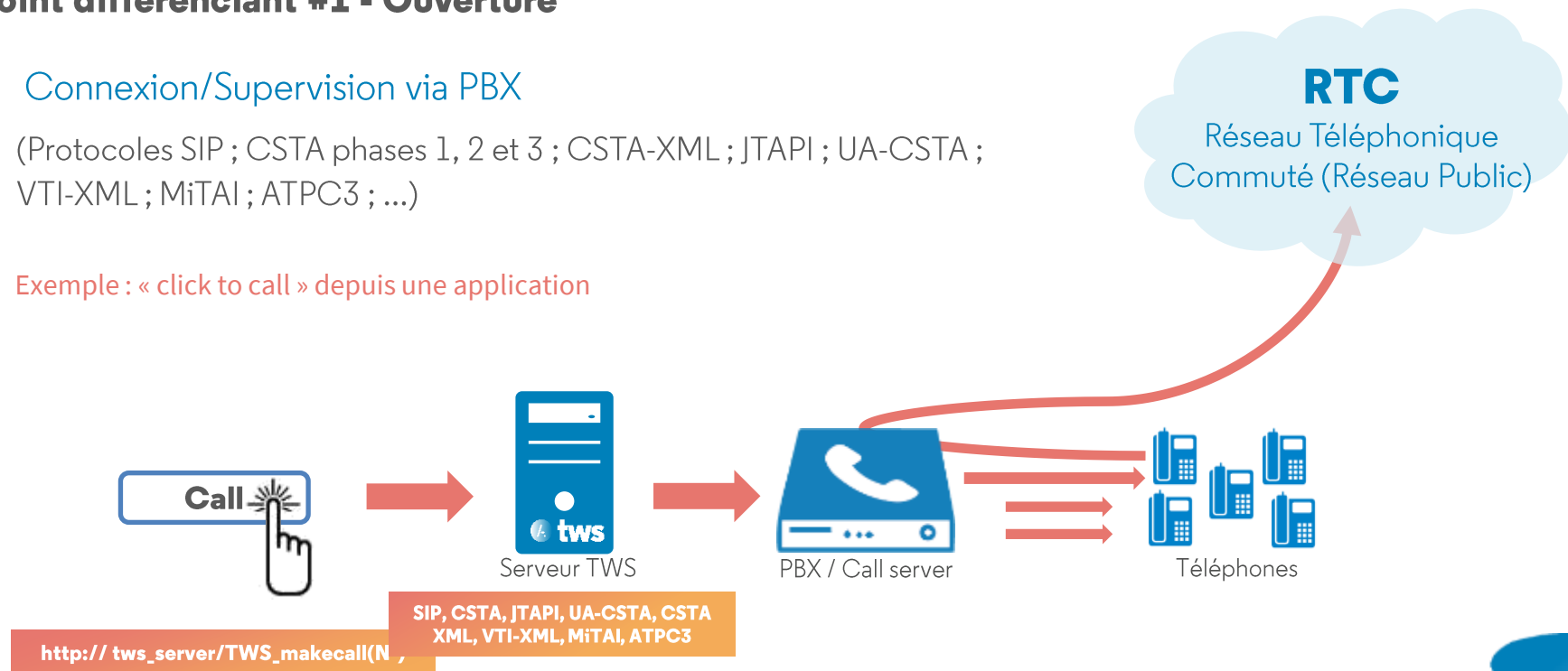


Point différenciant #1 - Ouverture

- Connexion/Supervision via PBX

(Protocoles SIP ; CSTA phases 1, 2 et 3 ; CSTA-XML ; JTAPI ; UA-CSTA ; VTI-XML ; MiTAI ; ATPC3 ; ...)

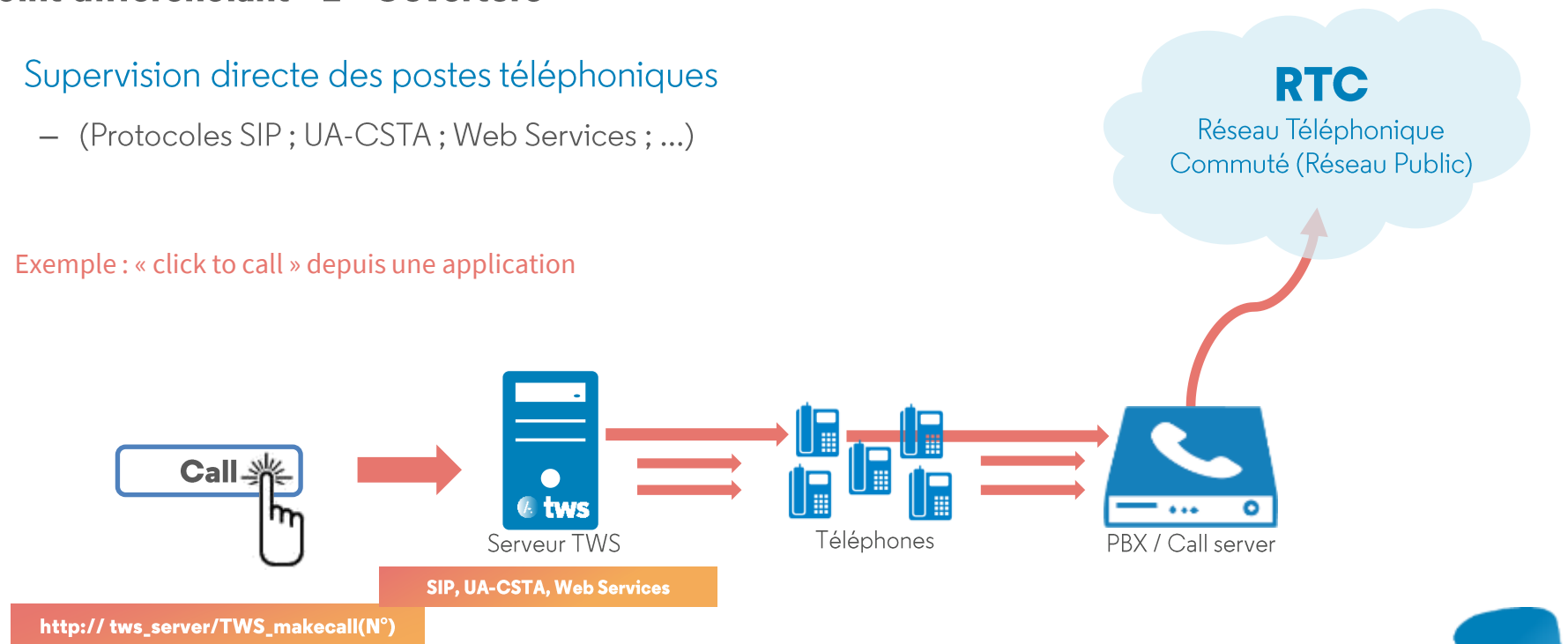
Exemple : « click to call » depuis une application



Point différenciant #1 - Ouverture

- Supervision directe des postes téléphoniques
 - (Protocoles SIP ; UA-CSTA ; Web Services ; ...)

Exemple : « click to call » depuis une application



Point différenciant #2 – OS agnostique

- Multi OS et Client Léger

Non intrusif : ne nécessite pas d'installation sur le poste de travail

- Facilité de déploiement
- Rapidité de mise en œuvre
- Pas de remise en cause de l'environnement existant



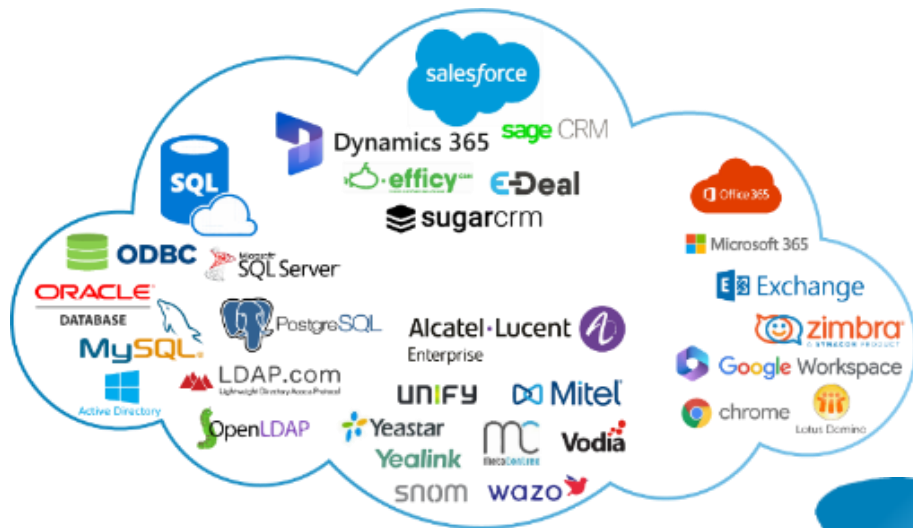
Point différenciant #3 - Connecteurs applicatifs



- Connecteurs : annuaires, CRM-ERP, messageries & agendas, bases de données & applications métier...

→ Connexion aux applications et outils métiers

- Connexion multi-annuaires et bases métier : recherche d'un contact, identification de l'appelant
- Gestion de présence : statut téléphonique, présence TWS, occupation Calendrier
- Remontée de fiche personnalisable
- Moteur de remontée de fiche : ouverture d'applications métiers tierces



Point différenciant #4 - Intégration

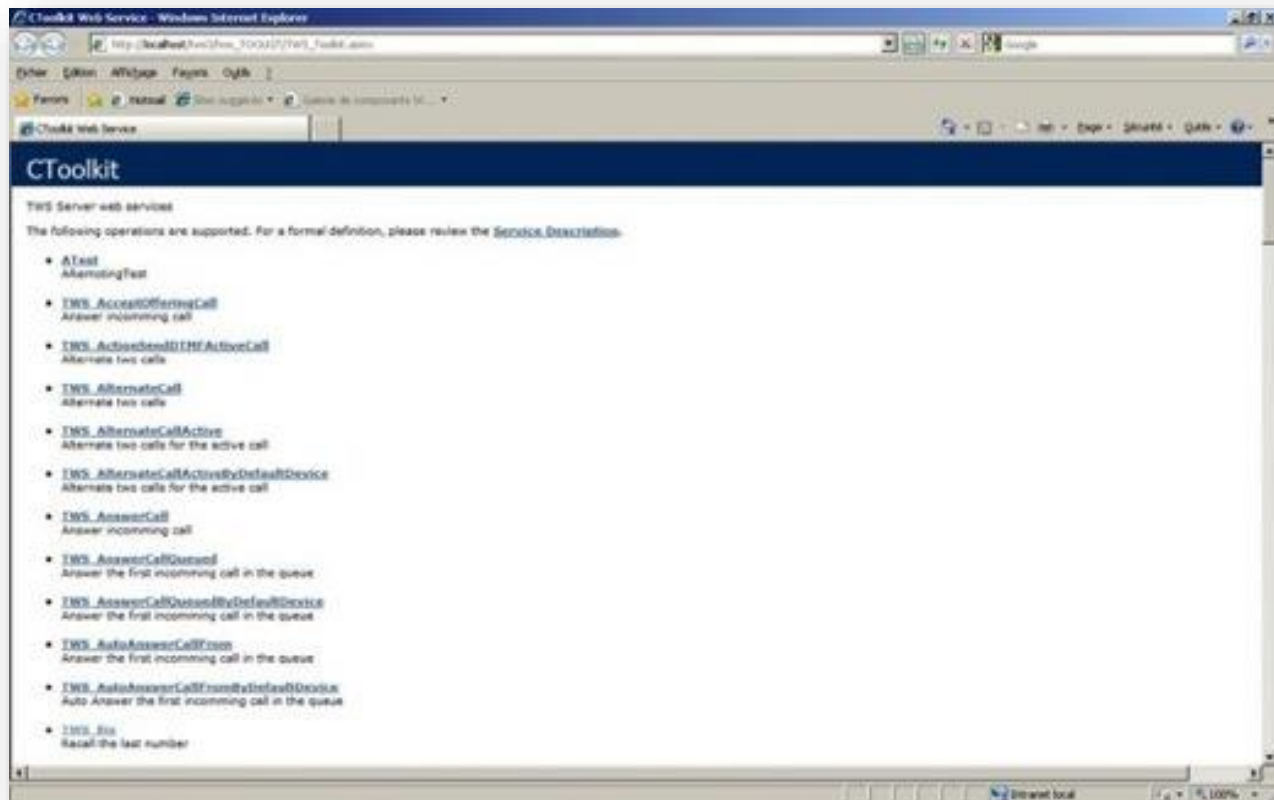
- Intégration – Personnalisation – Toolkit

Révolutionne l'intégration de fonctions de téléphonie, de communication unifiée, et de collaboration dans le Système d'Informations :

- Services Web XML de téléphonie, de communication unifiée, et de collaboration : intégration de fonctions de téléphonie et UCC dans les applications existantes ou les développements internes.
- Services Web XML d'administration : intégration dans des outils tiers d'administration et de provisionning
- Interface personnalisable



Point différenciant #4 – Intégration – TWS Tool Kit



Exemple intégration applis métiers : Akio TWS for Salesforce



- Connecteur base contacts : recherche multi-annuaire, click2call, résolution/présentation du nom, montée de fiche personnalisée, moteur de remontée de fiche avec ouverture/positionnement de Salesforce sur fiche de l'appelant)
- Connecteur présence calendrier : visu présence depuis Akio TWS, règles de renvoi d'appels basées sur présence calendrier Salesforce
- Click2call intégré Salesforce
- Consignation automatique et manuelle d'appels dans Salesforce
- Call Control intégré Salesforce
- Personnalisations spécifiques possibles



Exemple intégration applis métiers : Akio TWS for Dynamics



- Connecteur base contacts : recherche multi-annuaire, click2call, résolution/présentation du nom, montée de fiche personnalisée, moteur de remontée de fiche avec ouverture/positionnement de Dynamics sur fiche de l'appelant)
- Click2call intégré Dynamics
- Consignation automatique et manuelle d'appels dans Dynamics
- Personnalisations spécifiques possibles



Exemple intégration applis métiers : Akio TWS for Chrome



- Akio TWS for Chrome ajoute des fonctions intégrées à Chrome sous forme d'extension Chrome :
 - Click2call intégré Chrome
 - Call Control intégré Chrome
 - Softphone intégré Chrome
 - Personnalisations spécifiques possibles



Point différenciant #5 – TWS Smart Attendant : POPC intelligent !



- Le premier (et certainement le seul) logiciel pour opérateur bénéficiant de l'auto-apprentissage des relations d'appels !
 - Connecté au serveur TWS :
Bénéficie de la connexion multi-annuaires/multi-bases
→ meilleure reconnaissance du N° et présentation du nom
 - Affiche et agrège les différentes présences (présence tél., mais aussi présence TWS, et présence calendrier)
→ connaissance immédiate de la disponibilité réelle
 - Accède aux puits d'appels (files d'attentes partagées) de TWS
→ partage de l'accueil avec un groupe de collègues
→ renvoi automatique vers puits d'appels en cas d'absence

Connectable simultanément à plusieurs PBX, y compris de marques différentes



Hébergement : Equinix

- Pour l'hébergement de ses plateformes, AKIO utilise des datacenters de Equinix, en France. Equinix offre les meilleures garanties de continuité de service - Tier IV - et les technologies les plus avancées en matière d'efficacité énergétique.

Le Datacenter dispose des certifications suivantes :

- ISO 27001
- OHSAS 18001
- ISO 22301
- ISO 14001
- SSAE 16/ISAE 3401 SOC_s
- PCI-DSS
- ISO 9001
- ISO 50001
- HDA/HADS (Hébergement agréé de données de santé)



Une assurance de fiabilité

Disponibilité annuelle des Services de 99,9%

- Y compris pour des volumétries élevées (→1 000 agents, 50 000 emails ou appels/mois).

Opérateur télécom déclaré à l'ARCEP

Interopérabilité avec tous les systèmes téléphoniques

RGPD « privacy by design »



Continuité de service

- La continuité de service et le bon fonctionnement des installations techniques sont contrôlés par des systèmes de mesures et de supervision sophistiqués (Building Management System : BMS)

Ils permettent :

- La supervision du bâtiment effectuée par du personnel sur site 24/7
- Des alarmes visuelles et sonores
- La supervision et la gestion de paramètres d'exploitation critiques
- L'historisation, le stockage et l'analyse des données d'exploitation
- L'exécution de programmes de maintenance préventive planifiée (PPM)



Cas client Systeia (filiale Crédit Agricole)



Filiale du groupe Crédit Agricole spécialisée dans la gestion alternative d'actifs

L'infrastructure téléphonique s'appuie sur un PABX Alcatel

TWS pilote le PBX Alcatel-Lucent Enterprise à travers le protocole CSTA, le protocole standard de référence disponible sur la plupart des PBX du marché (Alcatel, Mitel, Mitel-Ericsson, Siemens-Unify, ...)



« Le temps de travail de nos collaborateurs est précieux, et le téléphone y tient une place très importante. En intégrant harmonieusement notre téléphonie à notre système d'informations, TWS a considérablement accru notre efficacité et notre confort dans l'utilisation du téléphone, permettant à la productivité globale de Systeia de franchir un palier supplémentaire »

Jean-Louis JUHAULT

PDG - Président du Directoire
Crédit Agricole Systeia





Marc CHARTIER

Responsable Ventes Indirectes & Akio TWS

+33 1 53 20 60 38 / +33 6 84 21 91 77
mchartier@akio.com



A propos d'AKIO

La **satisfaction client** ne se résume plus simplement à bien répondre. Une meilleure **connaissance des attentes du client** et une **réponse personnalisée** devient nécessaire.

C'est pourquoi AKIO édite Akio.cx, une **suite logicielle innovante** qui **analyse l'ensemble des interactions** et **assiste le conseiller pour améliorer l'Expérience Client et Collaborateur**, en s'appuyant sur des technologies intelligentes et collaboratives.

