

Nerva

CRM Solution



by Nervacom



- I. QUI SOMMES NOUS?
- II. NOS MÉTIERS
- III. NOTRE SOLUTION NERVA
- IV. NOS RÉFÉRENCES
- V. LES CAMPAGNES GÉRÉES
- VI. DÉTAILS TECHNIQUES



Présent dans le marché marocain depuis 2006

Spécialiste de solutions technologiques

Produits entièrement conçus et développés au Maroc

10 années d'expérience

Large choix de logiciels et progiciels de gestion

Gammes adaptables aux PME, aux professions libérales et aux activités commerciales

Réseau informatique

Installation et configuration des réseaux LAN et WAN.



Solution CRM

Solution de gestion téléphonique et multicanal avec une numérotation prédictive.



Outil d'enregistrement de voix

Solution d'enregistrement des conversations téléphoniques pour AVAYA et ASTERISK.



Nervacom

Solution de Gestion d'entreprise

Gestion des activités commerciales et logistiques d'une entreprise.



Solution de taxation téléphonique

Outil de calcul et valorisation des appels émis d'une entreprise.



Solution de gestion point de vente

Outils de gestion de stock et flux monétaires d'un store.



Nerva
CRM Solution

La société Nervacom est la seule entité 100% marocaine qui a développé une solution CRM pour gestion de trafic multicanal (téléphone, mail, SMS, chat, ...): cette solution porte le nom de NERVA.

Nervacom est un intégrateur technologique capable d'analyser et de comprendre les enjeux relatifs à la mise en place et à l'évolution des technologies.

Plus de 1,5 millions de lignes de code développées.

Environ 600 positions NERVA installées au Maroc.

Nos connaissances nous permettent d'évaluer, de concevoir et d'intégrer des solutions conformément à vos objectifs et vos besoins.

Nerva

CRM Solution

NOUS ONT FAIT CONFIANCE...



ATENTO



Nerva

CRM Solution

CAMPAGNES EN PRODUCTION



SCHÜCO



Nerva

CRM Solution

Détails techniques



- Visualisez l'ensemble de vos chiffres clés sur un seul tableau pour prendre les bonnes décisions au bon moment.
- Agissez sur vos campagnes, vos fichiers et l'ensemble de vos outils en temps réels pour encore plus de réactivité.
- Suivez l'évolution de vos objectifs à partir de n'importe quelles dates et mesurer l'efficacité de votre business.

A partir de votre tableau de bord, visualisez pour chaque fichier :

- Son Statut (en Production ou en Arrêt)
- Sa date de mise en production
- Son mode d'appel
- Nombre de contacts injectés
- Nombre de contacts exploitables
- Nombre de contacts filtrés
- Nombre de contacts exploitables après filtrage
- Nombre de contacts finis
- Nombre de positifs réalisés
- Nombre d'agents qui ont travaillé sur ce fichier

Nerva

CRM Solution

LE PREDECTIF DIALER

Le turbo pour le plus grand bonheur de votre productivité



Configuration sur mesure pour s'adapter à :

- Vos types d'opérations (B2C ou B2B),
- Vos plages horaires,
- Votre qualité de fichiers d'appels.

Boostez votre productivité avec des temps d'attentes réduits, un filtrage (répondeur, fax, faux numéro et injoignable) efficace tout en respectant les normes de télécom internationales.

Augmentez vos taux d'accord grâce à l'algorithme prédictif intelligent.

Configurez le prédictif en prenant en compte :

- Des exigences de vos clients
- De la réalité de vos fichiers
- De la plage horaire de votre production
- Du type de vos campagnes.

Nervacom

Nerva

CRM Solution

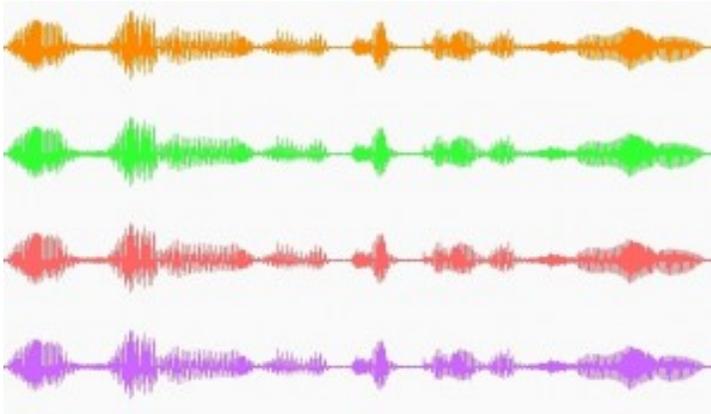
RECEPTION D'APPELS

Distribution automatisée multi critères.



Le système de réception d'appels vous permet plusieurs fonctionnalités avancés de distribution:

- Récupération la fiche de client en se basant sur le numéros de l'appelant.
- Reconnaissance automatique du numéro appelé (SDA) et affichage de l'argumentaire correspondant.
- Multi SDA dans une même campagne.
- Distribution d'appels à l'agent le moins occupé ou selon les compétences d'agents.



- Contrôler la bonne conduite de votre production
- Développer les compétences de vos collaborateurs
- Prouver la validité de vos résultats auprès de vos clients
- Archiver votre travail sur plusieurs années
- Les écouter et/ou les télécharger en local ou à distance

Vos conversations enregistrées en format GSM:

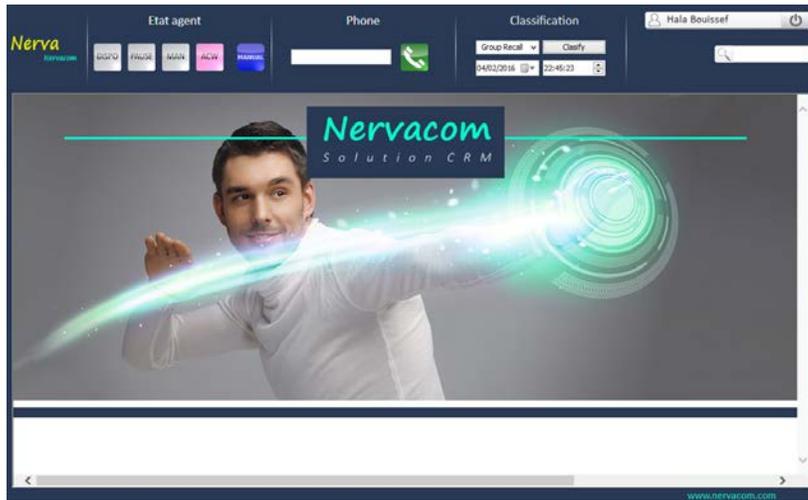
- Economie d'espace de sauvegarde : 1 To représente 20 ans de conversations.
- Envoi des fichiers Audio via Mail : 30mn = 3Mo.
- Lecture des fichiers Audio directement via RightSupervisor sans obligation de téléchargement.
- Format universel lisible par tous les lecteurs Audio.

Nerva

CRM Solution

POSTE AGENT

Navigateur web propre intégré Nervasoft



Une interface Agent conçue pour une utilisation "one-click"

La conception de notre interface a été étudiée, dans le moindre détail, pour faciliter le travail aux agents: utilisation de commandes ergonomiques, codes couleurs pour le passage d'un statut de travail à un autre, ...

Notre interface multimédia Agent permet au téléopérateur de faire face à différents contacts simultanément.

La barre d'outils de l'interface Agent permet le traitement de plusieurs activités, entre autres:

Gestion des appels, SMS et Chat

- Initier et raccrocher un appel
- Transférer un appel
- Mettre un appel en conférence
- Mettre un appel en attente
- Envoyer un SMS
- Lancer une session de chat
- Manipuler un e-mail entrant

Gestion des enregistrements

- Enregistrer une conversation

Contrôle des état agent et classifications

- Mettre fin au mode
- Mettre en pause
- Répertorier les contacts aboutis selon classification et sous-classification avec possibilité de les définir par ordre de priorité et/ou importance (contacts utiles, positifs et argumentés,...)

Nervacom



Dans tous les services de la prospection ou de la relation client, le superviseur doit anticiper les événements, détecter les défaillances, trouver les solutions et les appliquer.

En local ou à distance, il peut facilement manager ses équipes, interpréter leurs résultats, interagir avec eux et améliorer leurs compétences.

Le nombre d'agents logués

- Le nombre d'agents en ligne
- Le nombre d'agents en pause
- Le nombre d'agents en attente
- Le nombre d'agents en post appel

Les durées moyennes

- DM d'attente
- DM de communication
- DM de traitement
- DM de post appel

Total des fiches

- Positifs (ventes, RDV, Ok...)

Nerva

CRM Solution

NERVA SCRIPTER

L'outil de développement pour les non développeurs.



Nerva SCRPTER est intuitive, moderne et robuste. Vous permet de créer des scripts pour guider votre agent durant toute interaction en lui assurant l'accès à l'information au moment où il a besoin.

La liste des classifications d'appels est personnalisable et intégrée automatiquement dans la page fin d'appels et reliée au système de rapport **Nerva ANALITICS**.

Une interface WYSIWYG pour que tout le monde peut programmer et personnaliser ses propres scripts sans le besoin d'être un développeur.

Les blocs Java scripts pour l'utilisation en centre d'appels sont pré-programmés.

Nerva

CRM Solution

NERVA ANALITICS

L'outil des rapports personnalisables



Le Générateur de rapports **Nerva ANALITICS** offre aux superviseurs, aux coordinateurs, aux chefs d'équipes et aux chefs de centres un environnement productif de création de rapports.

- Vous permet de créer vos propres rapports, ou utiliser un des plus de 40 rapports déjà programmés et qui couvrent la plus grande partie des besoins d'un centre d'appels.
- Vous pouvez afficher tout les indicateurs de productivité en les croisant avec les agents, les équipes, les intervalles temporaires ...
- Possibilité de combiner plusieurs indicateurs, effectuer des opérations et afficher que le résultat qui vous intéresse.
- Choisir parmi nos filtres prés-programmés.

Nerva

CRM Solution

AUTOMATE D'APPELS

Solution de diffusion automatisée de messages vocaux



L'automate d'appels qui vous garantit plus de 95% du taux des contacts utiles. Un automate d'appels sortants puissant et intelligent qui vous permet de mettre en place des campagnes de marketing mobile et d'appels téléphoniques. Avec l'automate d'appels automatiques Nerva, vous contactez vos clients rapidement et à moindre coût.

Notre automate d'appels vous propose de détecter automatiquement les répondeurs et de mettre en relation vos clients ou prospects avec vos services ou votre call center en invitant les appelés à presser la touche * (étoile) afin d'optimiser le temps de travail de vos agents. Vous serez connectés uniquement avec les personnes souhaitant cette mise en relation et améliorerez notablement l'efficacité de vos collaborateurs. Vous avez également la possibilité d'enregistrer les appels mis en relation avec vos services.

Nervacom

Nerva

CRM Solution

WebChat

Solution de mise en relation instantanée



Le webchat, ou chat en ligne, met en relation de manière écrite l'internaute et un agent du centre de contacts par l'intermédiaire d'une messagerie instantanée. Il permet d'apporter de l'aide aux internautes et d'humaniser l'expérience client sur le site internet de l'entreprise. Le webtchat s'insère dans la stratégie multicanal et un agent peut par exemple traiter des appels, du mail en plus du tchat.

Pour permettre au site web (notamment boutique en ligne, e-commerce) de dialoguer en direct avec leur visiteurs, cela améliore en général les taux de conversion et donc augmentent les ventes des boutiques en ligne par exemple.

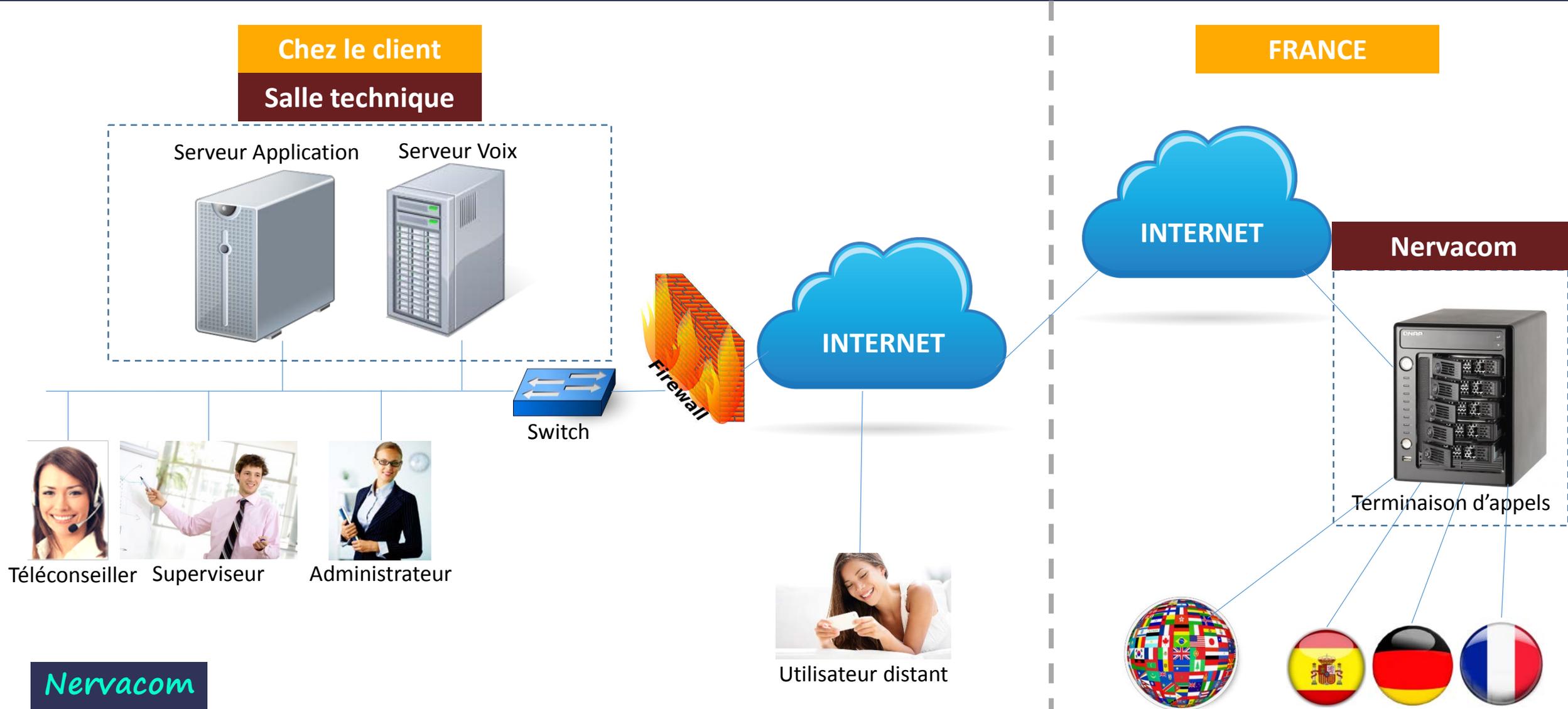
S'intègre facilement à un site existant car il suffit de copier-coller un bout de code sur son site web, boutique en ligne...

Nerva

CRM Solution

SCHEMA GLOBAL DE LA SOLUTION - Option Stand Alone

Les serveurs sont chez vous



Nerva

CRM Solution

SCHEMA GLOBAL DE LA SOLUTION - *Option Stand Alone*

Les serveurs sont chez vous



Une plateforme 100% IP hébergée en interne dans votre salle informatique.

Vos collaborateurs Agents / Superviseurs / Responsables BackOffice / Qualité se connectent à Nerva moyennant un navigateur Web (Google Chrome relié directement à votre serveur Web).

Vos données sont injectées et archivées dans votre serveur « Base de données ».

Votre serveur voix se charge de toutes vos communications en terme d'enregistrement, écoute, soufflage, ...

Nous pouvons vous proposer de relier en full IP la plateforme Nerva via votre liaison internet à notre structure en France pour garantir votre terminaison d'appel.

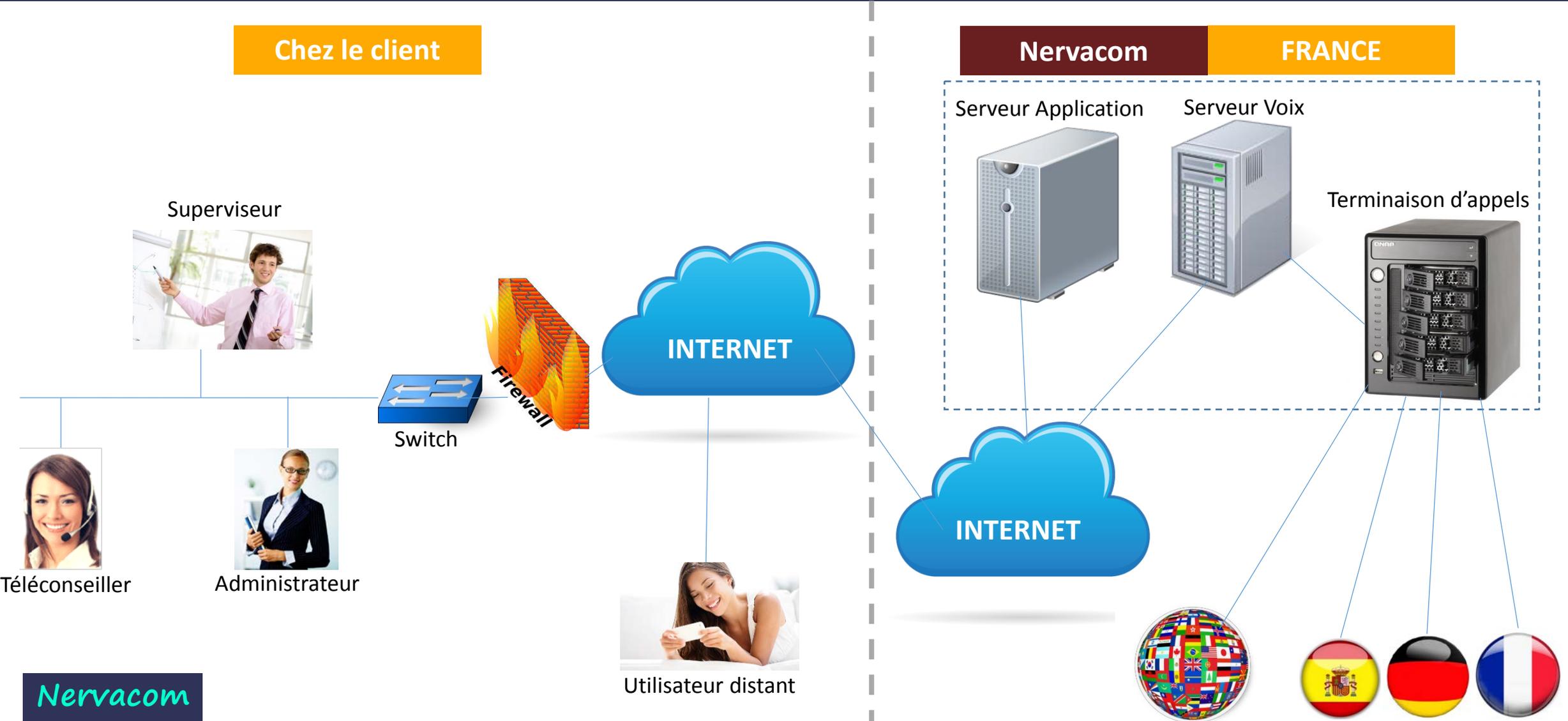
Notre plateforme en France est complètement redondante sur plusieurs serveurs dans deux DataCenter interconnectés et reliés à plusieurs opérateurs.

Nervacom

Nerva

CRM Solution

SCHEMA GLOBAL DE LA SOLUTION - Option CLOUD Les serveurs sont hébergés chez Nervacom





ZERO INVESTISSEMENT:

Avec la solution Cloud de Nerva, aucun investissement n'est nécessaire en serveurs ni en licences. Une simple mensualité par poste agent vous donne accès à toutes les fonctionnalités, à la maintenance et à l'assistance technique. Tous les mois, vous choisissez le nombre d'agents selon vos besoins, ce qui vous permet d'avoir une flexibilité qu'aucun autre système ne vous permettra.

PARE-FEU :

Au delà des systèmes de sécurité ultra opaque de nos hébergeurs, nous utilisons également des règles de sécurité anti-intrusion moyennant l'application IPTABLE qui nous permet de restreindre l'accès via adresse IP entrante et des ports TCP-UDP.

LA CONNEXION AGENT :

L'interface agent est complètement administrable avec un droit limité pour passer des appels manuels hors BDD ou extraire des contacts. L'accès est contrôlé par l'administrateur par campagne et horaire de travail. Il peut être désactivé si l'administrateur système le souhaite.

LA CONNEXION SUPERVISEUR:

L'interface superviseur est aussi administrable. L'administrateur affecte à un superviseur des profils qui représentent des droits d'accès aux différents menus.

Nerva

CRM Solution

SCHEMA GLOBAL DE LA SOLUTION - *Option Hybride* Les serveurs App chez vous et Voix chez Nervacom

Chez le client

Salle technique

Serveur Application



FRANCE

Nervacom

Serveur Voix

Terminaison d'appels



Téléconseiller



Superviseur



Administrateur



Utilisateur distant

Nervacom





ECONOMIE SUR INVESTISSEMENT :

La solution hybride de Nerva vous permet d'économiser considérablement votre investissement.

BANDE PASSANTE:

Le serveur de voix distant vous permet d'économiser la bande passante consommée en mode prédictif. Vous consommerez un canal par agent indépendamment des canaux utilisés par le prédictif.

CONTRÔLE DE DONNEES:

Sachant que les bases de données sont hébergées dans vos locaux, vous bénéficierez des avantages du mode Stand Alone avec une meilleure flexibilité et optimisation du mode Cloud. Ceci est idéal pour les clients qui veulent garder un contrôle absolu de leurs bases de données.



ODBC:

L'utilisation des connecteurs ODBC permettent à Nerva de s'interconnecter avec des bases de données type Oracle, Microsoft SQL... autres que Mysql.

CRM:

Le fait de pouvoir s'interconnecter à diverses bases de données vous permet de s'interfacer avec tous types de CRM aussi bien en mode lecture qu'en mode écriture.

HTML:

Le script se développe avec le standard html, cela vous permet une intégration simple de toutes les autres technologies web: SMS, Mail, Faxmail, Chat, Facebook, Twitter...

BDD:

Vous avez toutes les possibilités de recours à la BDD:

- Soit à travers une table métiers propre à une campagne
- Soit à travers des tables métiers communes pour plusieurs campagnes
- Soit à travers une ou des table(s) métiers externe(s)



ASSISTANCE:

Nous vous apportons notre assistance depuis la création de la campagne jusqu'au démarrage de votre production.

MAINTENANCE:

Nous sommes implantés sur le territoire **Marocain**. Notre proximité vous garantit d'être joignable aisément avec une réactivité immédiate.

SUIVI:

Nous vous proposons un suivi adapté et réactif. Selon vos besoins et vos contraintes, nous vous garantissons le traitement de vos demandes dans les plus brefs délais.

MISES A JOUR:

En souscrivant à l'abonnement Maintenance, les technologies les plus récentes seront à votre service.

Vous garderez une longueur d'avance sur vos concurrents grâce à un accès rapide aux améliorations des produits.

Nerva

CRM Solution

Présentation

Nous contacter :

contact@nervacom.com

www.nervacom.com

Tél: +212 (0)5 22 23 38 77

Chef de projet :

Mr AFAILAL Solaimane

safailal@nervacom.com

Nervacom

Rue Ibnou Katir, Rés. El Beida, Imm.B, Apt.22 – Casablanca - Maroc