



logepal

by Activeo



DIFFUSER LES CONTENUS

PILOTER LA PERFORMANCE - VISUALISER LES INDICATEURS



LOGEPAL EN CHIFFRES



bpi**france**

Prix de l'innovation BPI FRANCE



+100

Entreprises clientes



25

Années d'innovation



30 %

des projets à l'international



+700

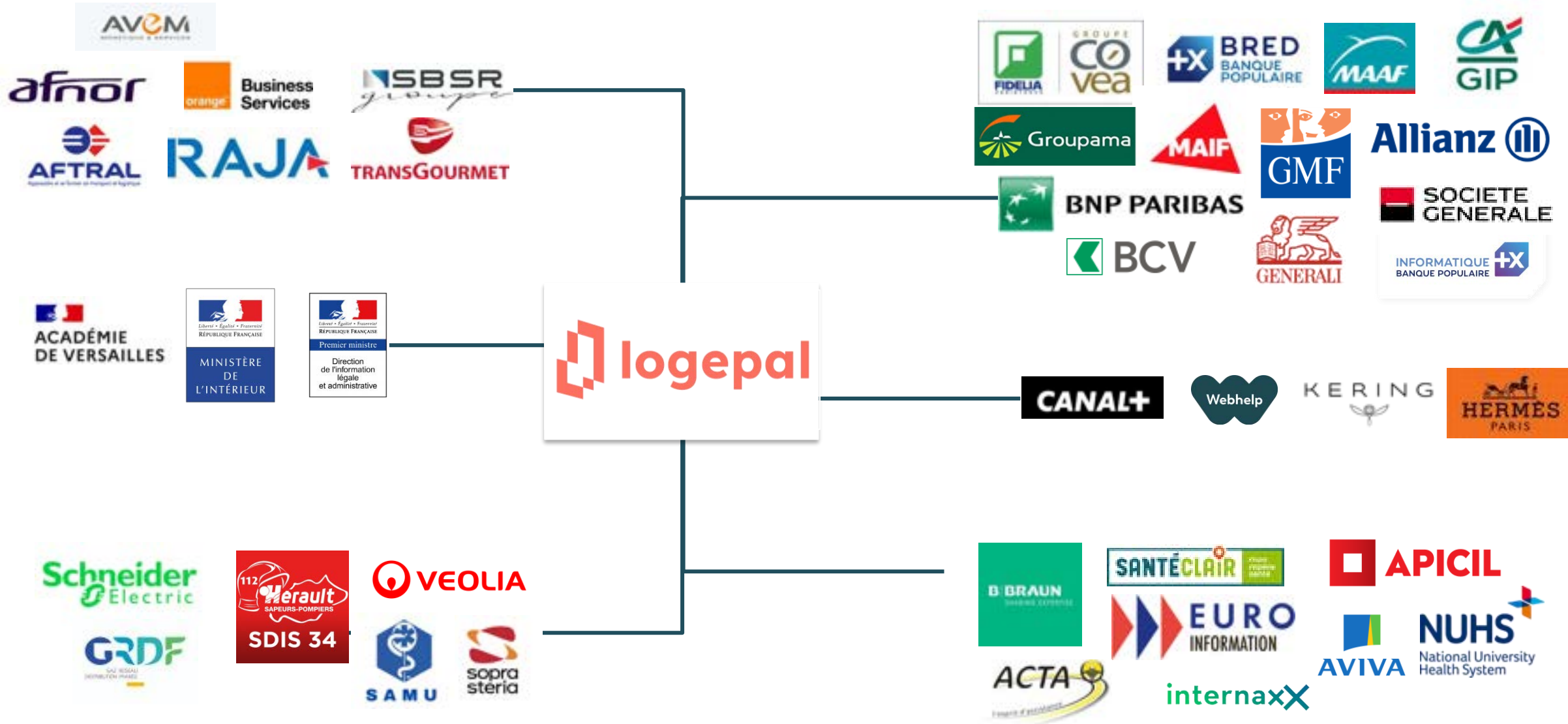
WallBoard installés



+5600

Utilisateurs de la solution

QUELQUES RÉFÉRENCES





LOGEPAL : MESSAGES CLES



SOLUTION DE MANAGEMENT VISUEL DÉDIÉ

- aux contacts center
- aux service It help desk
- À l'accueil du public / communication interne et externe



AFFICHER [DASHBOARDS / WALL BOARD]

- Des wallboards Agent Supervisor
- Des dashboards Agent Desktop
- Une version mobile



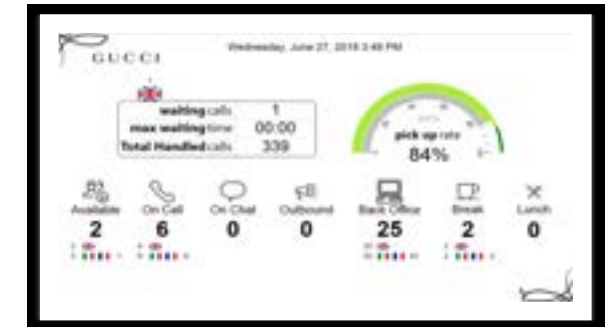
POUSSER DES ALERTES | REMONTER DES INFORMATIONS

- Via Push notification/ Push mailing
- Via messages défilants sur écran



GAMIFIER DES ACTIONS

- Via notre module d'affichage ludique



SUR LA BASE DE PLUSIEURS SOURCES DE DONNÉES POUR REMONTER DES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES OU GÉNÉRALES.



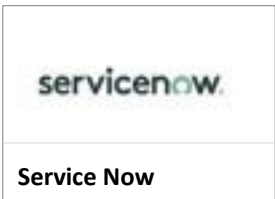
NOS CONNECTEURS

Nouvelles expériences avec nos connecteurs de données

LA SANTÉ DE SON PARC APPLICATIF



Jira



Service Now

VOS INFOS CLIENTS



Sales Force

VOS DONNÉES DE CENTRE DE CONTACTS (KPI...)



Ms Exchange



Cisco



Odigo



Alcatel-Lucent



Genesys Cloud / on prem



Amazon Connect



Avaya



Kiamo

VOS DONNÉES INTERNES



Informix



MySQL



Oracle



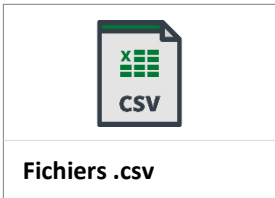
MS SQL Server



MS SQL Azure



Postgre SQL



Fichiers .csv

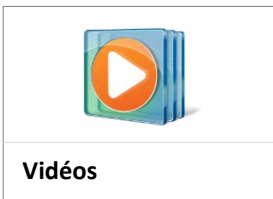
VOS DONNÉES MÉDIA ET RÉSEAUX SOCIAUX



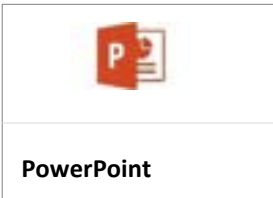
Twitter



URL



Vidéos



PowerPoint

LOGEPAL DANS VOTRE ORGANISATION

Un affichage spécifique dans votre environnement de travail

ACCUEIL SOCIÉTÉ – Écran 1 :
Information trafic, Évènements journée ...

PLATEAU CRC – Écran 2 :
Indicateurs de performance, Objectifs ...

SALLE DE PAUSE – Écran 3 :
Visualiser l'activité en temps réel ...

POSTE MANAGERS – Écran 4 :
Planning, Objectifs, Urgences ...

POSTE TÉLÉCONSEILLERS – Écran 5 :
Notes spécifiques, Suivi de l'activité ...

MOBILITÉ – Écran 6 :
Multi-sites, Itinérance ...



AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

L'amélioration de la performance se base sur 2 éléments clés :



COMMUNIQUER NOS OBJECTIFS ...

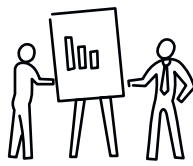
Définir & Partager des objectifs communs...



... au bon moment & au bon niveau



- Un meilleur alignement des objectifs et des enjeux
- Une meilleure réactivité des équipes
- Une véritable responsabilisation de chacun



... ET PILOTER LES EQUIPES ET LES ACTIVITES

Manager la performance & suivre les KPIs...



... afin d'équilibrer la charge de travail globale

Logés	35	Appels en attente	0
En Ligne	14	Moyenne Attente	00:00
Disponibles	19	% Appels Perdus	14
En Pause	0		

- Une plus grande satisfaction des clients et management (qualité, délais, coûts)
- Une meilleure capacité à (ré)allouer les tâches et à changer les priorités



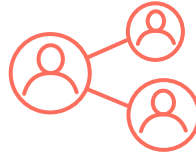
COMMUNICATION INTERNE

Un levier pour l'engagement de ses collaborateurs

Assurer à tous l'accès à
l'information en multipliant les
moyens de communication



Garder le lien



Réinventer la
communication par le
fond et par la forme



Mettre en place des outils qui permettent à une organisation
de rester proche de ses collaborateurs.



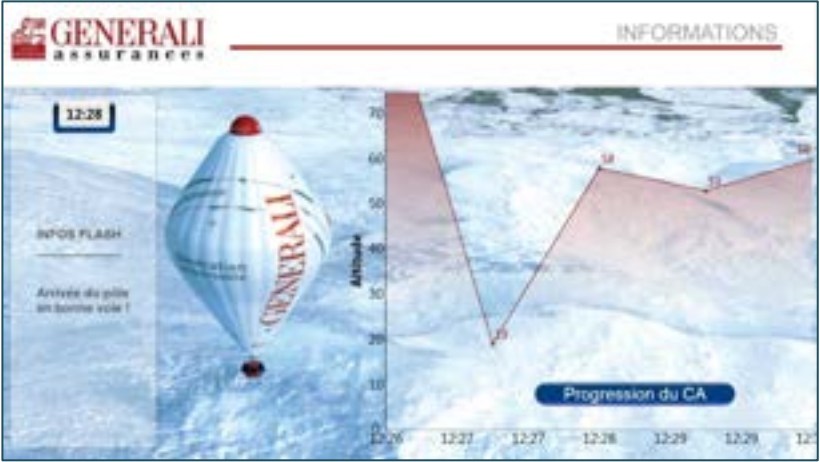
USE CASE GENERALI



11h00 : Infos trafic



16h00 : Bilan de la journée



13h00 : Indicateur de performance



18h00 : Récapitulatif de la journée

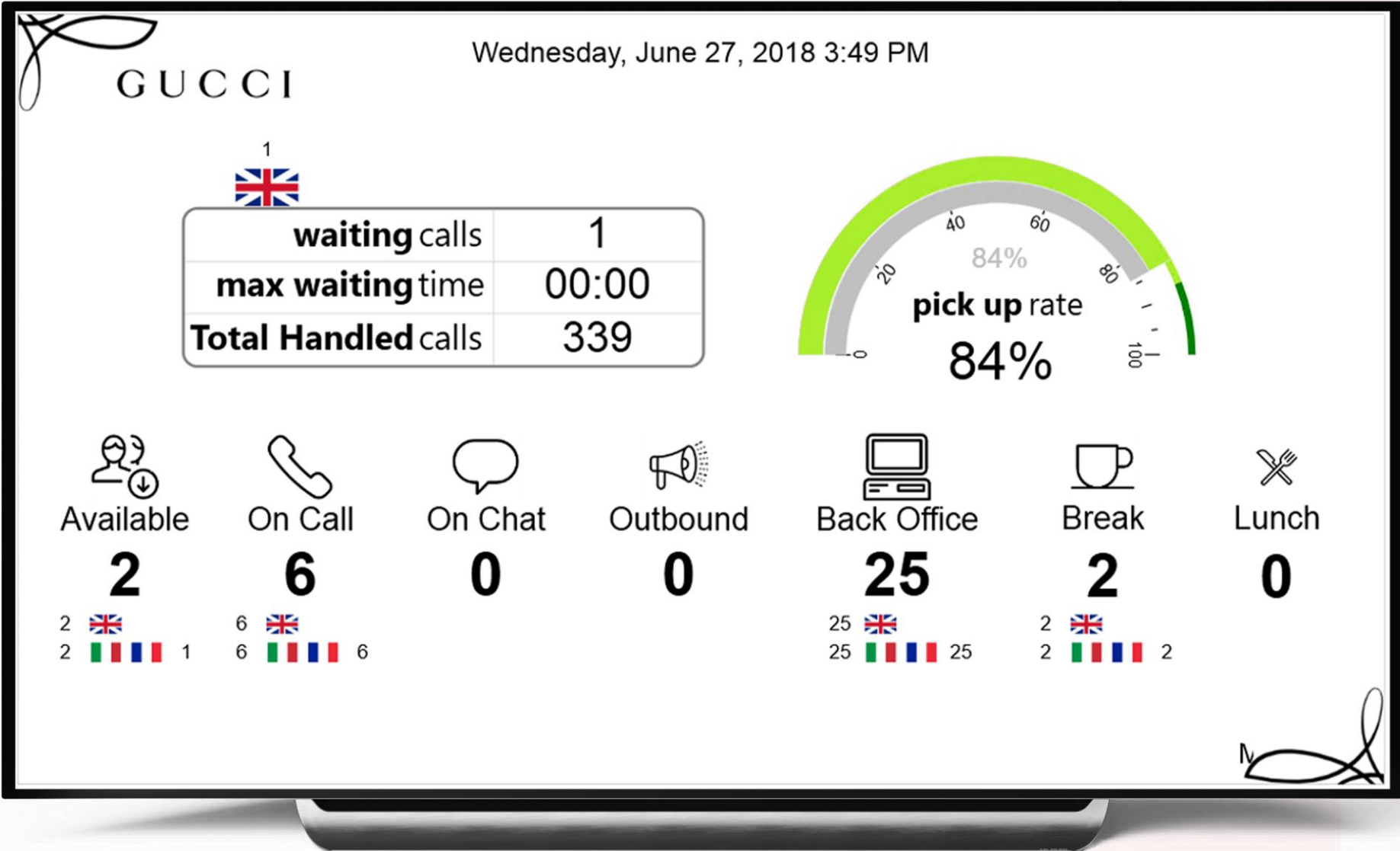
SITE PARIS

SITE	MAILS LU	MAILS NON LU	DERNIER MAIL RECU
TOURS	34	12	17/10/2012 08:03
BRUXELLES	11	3	14/10/2012 12:03
JODE	21	0	17/10/2012 18:03
WLO	43	13	17/10/2012 14:59

GENERALI GROUP



USE CASE GUCCI





UNE ADMINISTRATION VIA NOS MODULES



STUDIO Designer

1

TRAVAIL DE LA DONNÉE

- Source de données
- Objets statistiques
- Formules de calcul

2

DÉFINITION DES ALERTES

- Alarmes visuelles
- Notification par mail ou push mobile
- Rapports PDF

3

CRÉATION DE PROJETS

- Pages, composants, indicateurs graphiques
- Couplage des données

4

ORGANISATION

- Domaines et afficheurs
- Utilisateurs / droits



PILOT Content Manager

1

PUBLICATION

Changer le projet ou la séquence d'affichage d'un afficheur

2

SAISIE DE MESSAGES TEXTES

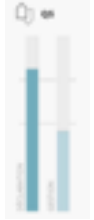
- Modifier un texte statique ou défilant sur un ou plusieurs projets

3

CHARGEMENT MULTIMEDIA

- Gérer les contenus multimédias (Fichier PowerPoint, URL de site Web, Fichier vidéo)

EXEMPLE DE TYPE DE VISUALISATION



Thermomètre



Demi Jauge



Camembert

	Ready	ACW	Not Ready	Absent	Talking
AG 1	10	52	10	20121	20
AG 28	15	58	10	20889	29
AG 100	79	47	32	20851	91
AG 181	91	12	45	20708	79
AG 182	32	79	20	20798	5

Tableau format conditionnel

Logués 35
En Ligne 14
Disponibles 19
En Pause 0

Numéro unique

octobre
06
2016

Date

Quoi	Perf	Indicateur
% appels historisés	6%	Orange
% appels perdus	12%	Vert
Moy solde commandes	3%	Orange
% Z4 ouvertes sous 48H	12%	Rouge

Indicateur feux



Indicateur présence

AUTRES TYPES DISPONIBLES :

Jauge radiale, quart de jauge, aires, aires empilés, aires empilés 100 lignes, lignes empilés, anneau, bulles, horloge, indicateurs smiley, indicateurs météo, indicateurs flèches.



USE CASE - B BRAUN MEDICAL



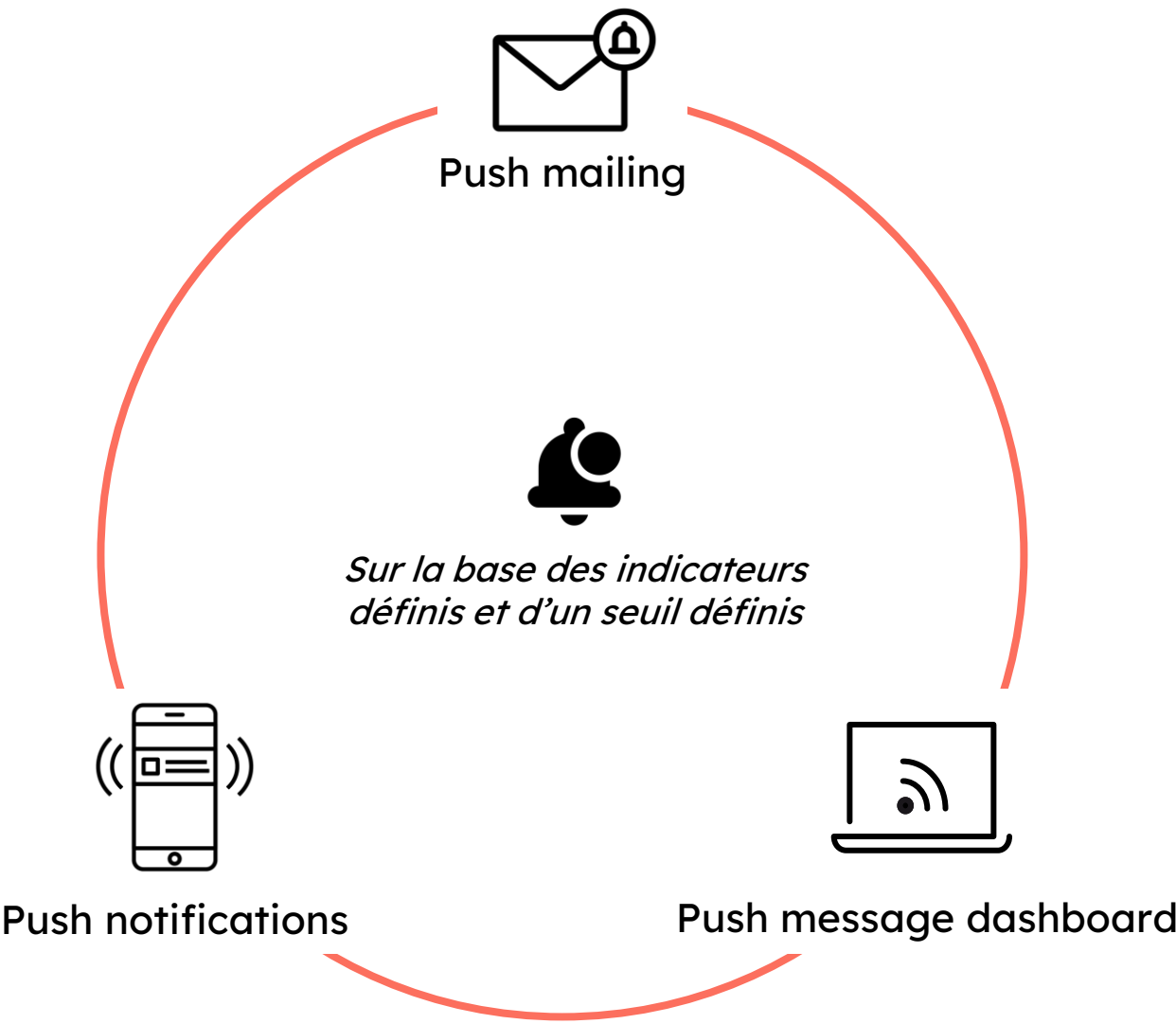


USE CASE - HERMES

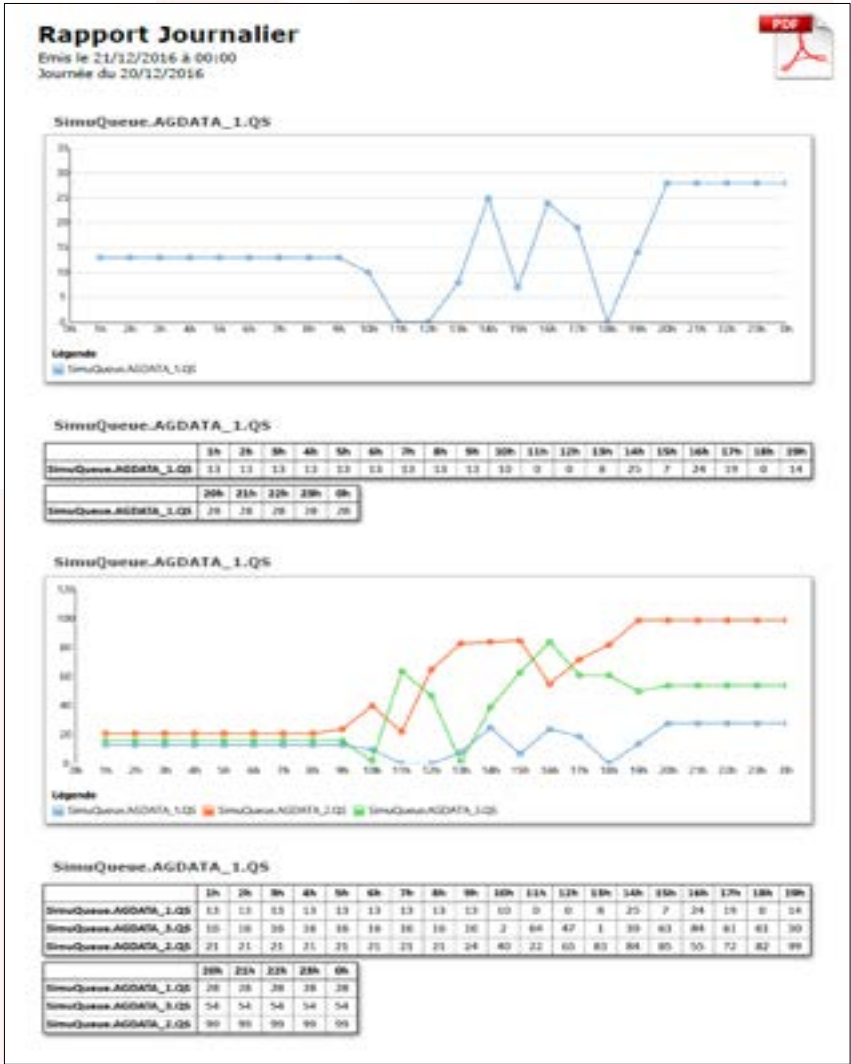




SON SYSTÈME D'ALERTING



GENERATION DE REPORTING

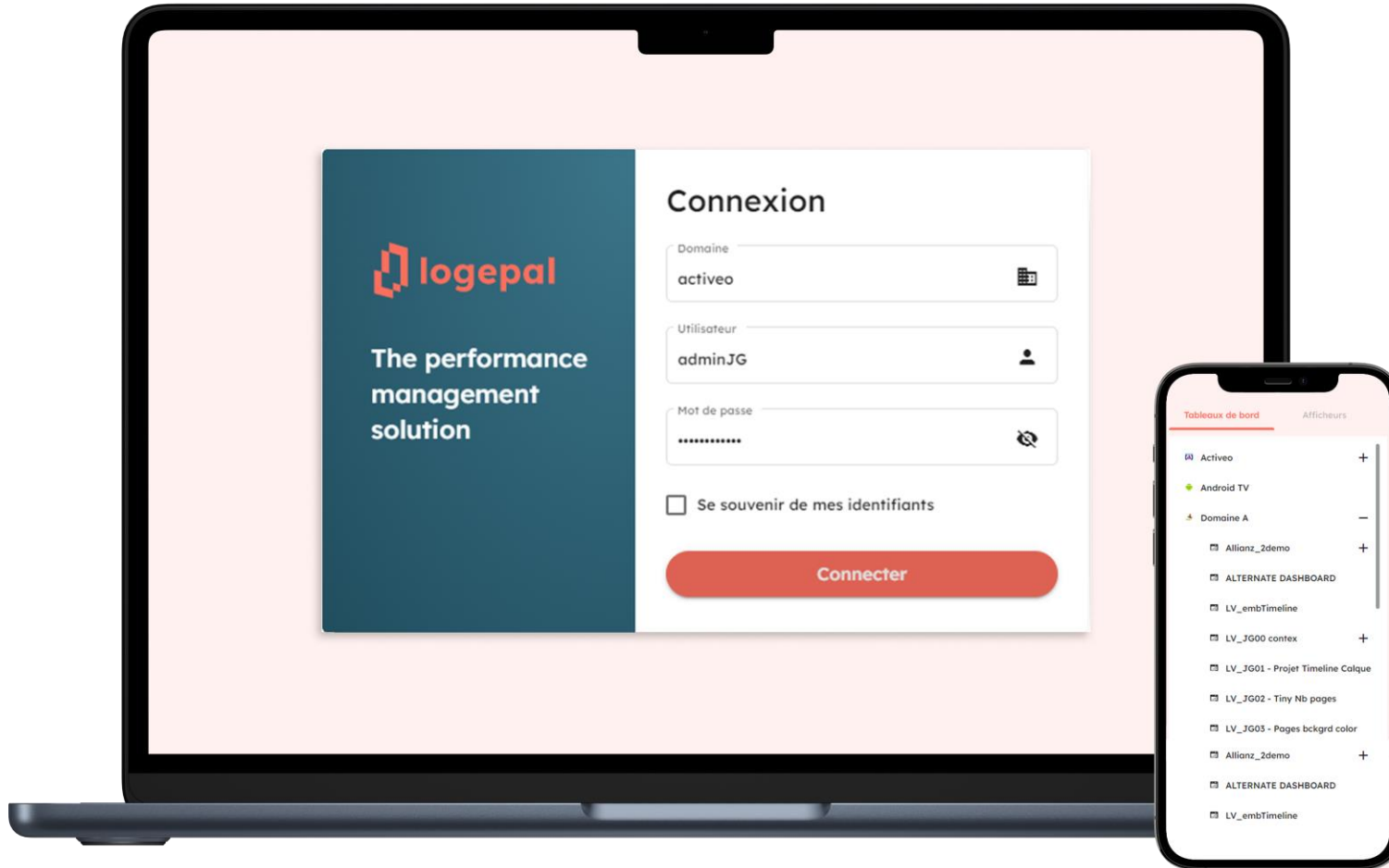


LOGEPAL ET LA MOBILITE





DISPONIBLE ET ACCESSIBLE



androidtv



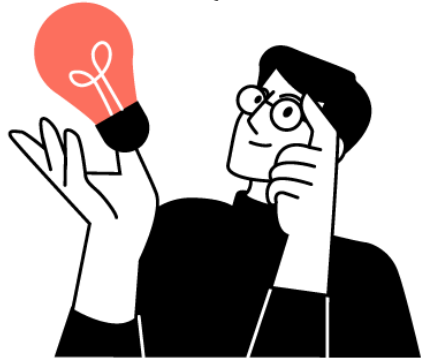
Raspberry Pi

L'ENGAGEMENT COLLABORATEUR ET LA GAMIFICATION



QUE M'APPORTE LA GAMIFICATION

Je suis MANAGER dans mon équipe



« J'anime ludiquement mon équipe à travers un challenge et je partage avec eux les objectifs ».

Je suis CONSEILLER dans mon équipe



« Je sais quel objectif je dois atteindre, je peux travailler sérieusement tout en prenant du plaisir et je participe à un projet d'équipe ».

Je suis CLIENTE



« Je constate une équipe motivée avec une meilleure prise en compte de mes besoins ».



EXEMPLE D’AFFICHAGE LUDIQUE (2/3)



EXEMPLE D’AFFICHAGE LUDIQUE (3/3)



LES TEMPLATES D’AFFICHAGES



SINGAPORE

AGENT TEAMWORK

TEAM 6						
Logged IN	STATUS					
21	AHT	59 s	49 s	53 s	80 s	76 s
	FCR	82 %	48 %	61 %	70 %	79 %
	NPS	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★★
	E-NPS	😞	😞	😞	😄	😄
	INTERAC.	12	51	24	300	300



AVAILABLE

23 %

AHT

63 s

QS

0 %

FCR

96 %

% MAILS

200 handle

NPS

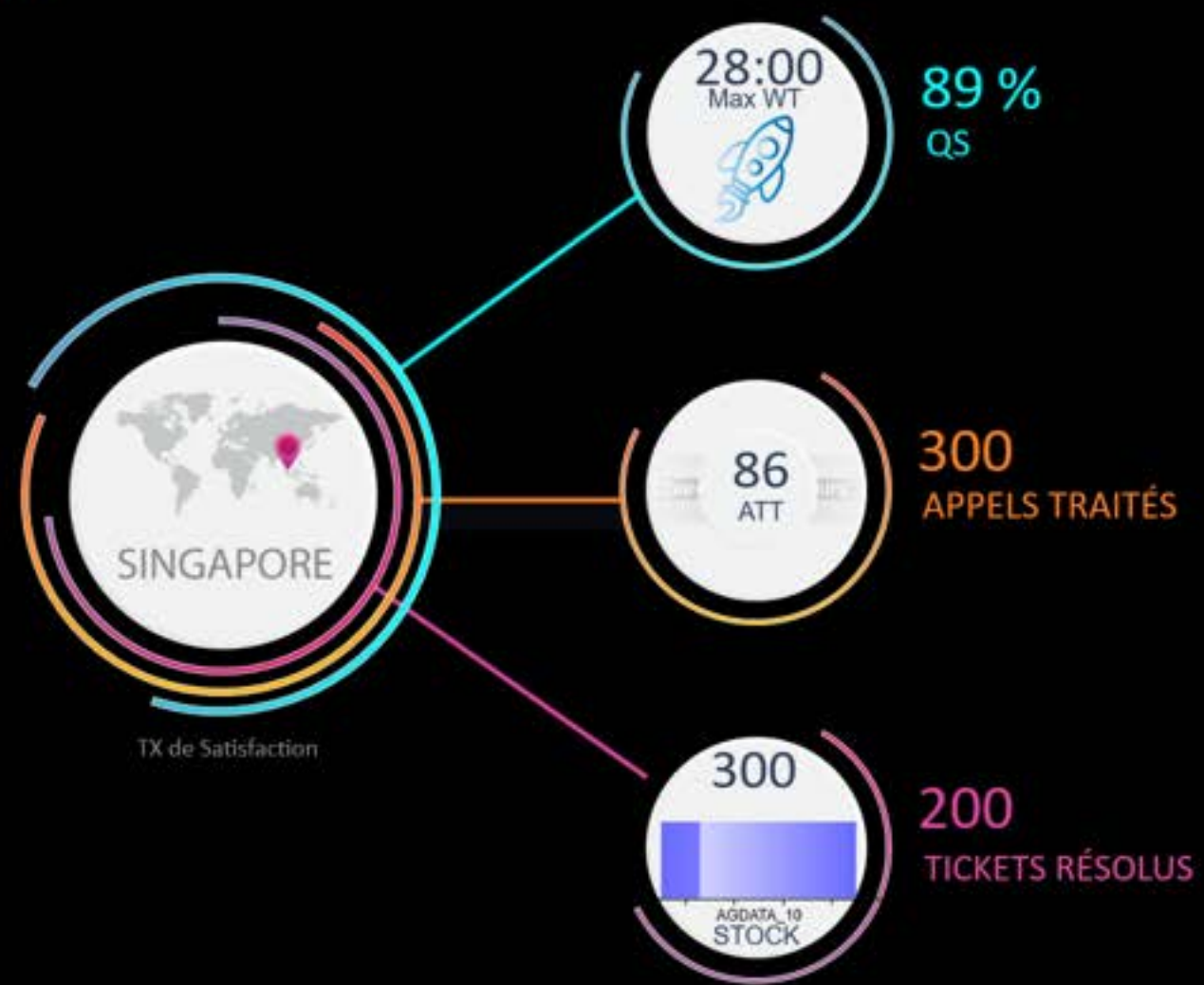
70

% TASK

200 handle

E-NPS

60



Taux Jour



3h 10h 11h 12h 13h 14h 15h 16h 17h 18h 19h





NEW VIDEO



NEWS EXPRESS



13 février : Atelier "Afficher une communication verbale et non verbale performante"

COMMUNICATION INTERNE



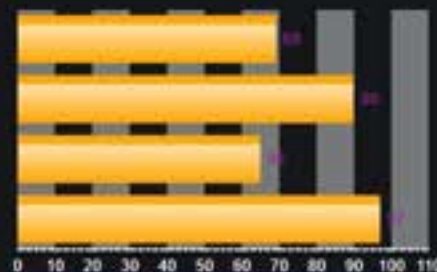
1

2

3

SATISFACTION CLIENT

3,9



Michel
REGNIER

« Super, très agréable ! »

Nicolas
PHILIPP

« Excellent produit. Je vais
le recommander autour de
moi. »



LogePal DAY le 12 février après midi !

ALTERNATE MOBILE - PRES_14

Evolution CA

DMT

70 s



FCR

97 %



NPS

0



E-NPS

0



Tx Reco Contact



Appels reçus

200



Tickets

200



Sess. chat

200

Tx Transfo.

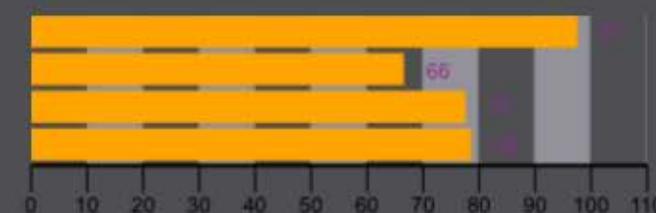


Customer Feedback

3,9
★ ★ ★

Michel REGNIER

Nicolas PHILIPP



«Super, très agréable !»

«Excellent produit. Je vais le recommander autour de moi. »

ANNEXES





VOS CONTACTS

Ils n'attendent que vous ...



Sébastien TIFFEAU

Customer Success Manager, *Activeo Digital Factory*

stiffeau@activeo.com | www.activeo.com

+ 33 1 55 00 56 31



Julien GIRARD

Chief Technical Officer, *Activeo Digital Factory*

jgirard@activeo.com | www.activeo.com

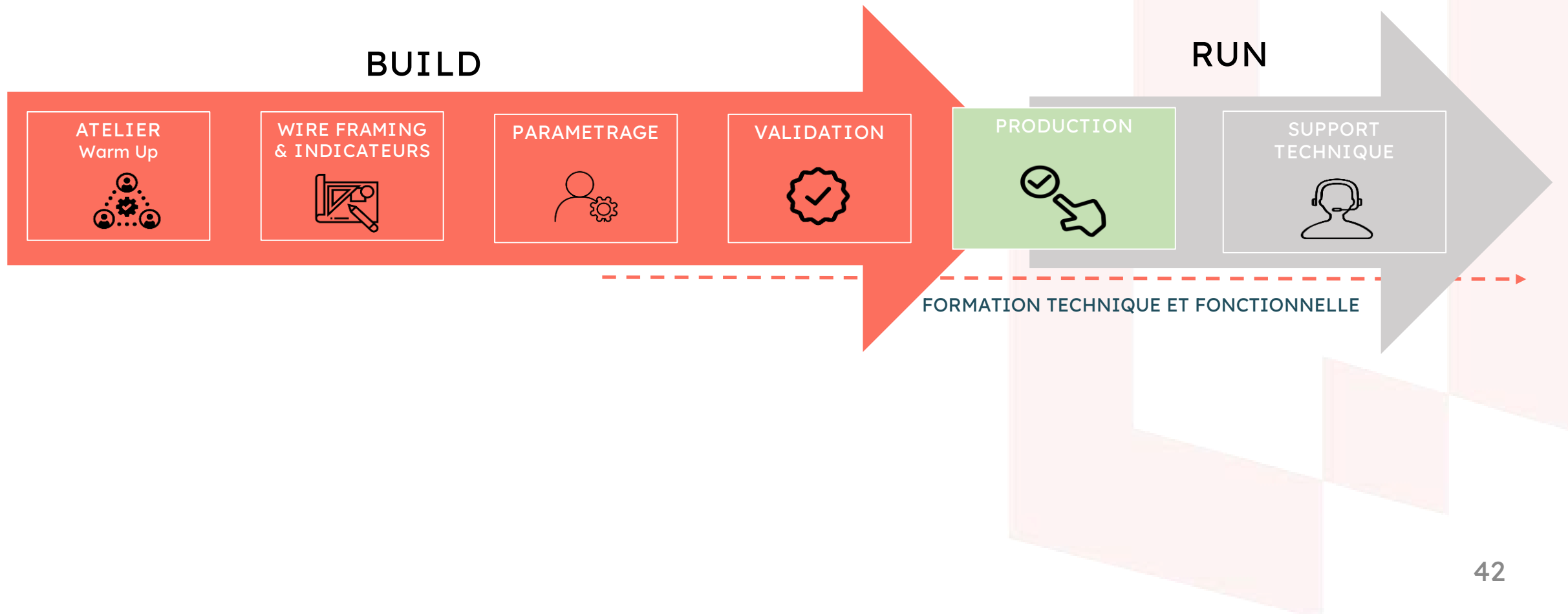
M +33 6 21 73 16 60 | T +33 1 55 00 56 20

DEMARCHE PROJET





DÉMARCHE PROJET



Problème  Quels sont les 3 principaux problèmes que vous souhaitez résoudre ?	Solution  Quelles sont les 3 principales solutions apportées par votre offre pour répondre aux problèmes ou aux besoins de vos clients ?	Proposition de valeur unique  En quoi votre offre répond-elle efficacement aux besoins du marché ? En quoi est-elle différente et meilleure que les autres ?	Avantage compétitif  En quoi avez-vous une longueur d'avance sur la concurrence ? Comment vous protégez-vous d'elle ?	Segments de clientèle  Qui sont vos clients ? Peuvent-ils être segmentés ?
Alternatives existantes Comment ces problèmes sont-ils actuellement résolus ?	Indicateurs de performance  Quels indicateurs clés devez-vous surveiller en priorité pour vérifier la vigueur de votre activité ?	Votre «Pitch»! Quel est le «minimal pitch» de votre activité ? Décrivez-la en un slogan !	Canaux  Par quels canaux de communication et de distribution touchez-vous vos clients ? Quels sont les temps forts de la relation client ?	Utilisateurs pionniers Qui seront vos early adopters ?
Coûts Quels sont les coûts (ponctuels et récurrents) liés au lancement et au fonctionnement de votre activité ?		Sources de revenus  D'où vient l'argent ? Qui paie ?		

Adaptation française par Laurent Demontiers (<http://demontiers.com>) du "Lean Canvas" de Ash Maurya (www.leancanvas.com), qui est lui-même une adaptation de "Business Model Canvas" (www.businessmodelgeneration.com) d'Alexander Osterwalder. Le Lean Canvas est sous licence Creative Commons Attribution Share Alike 3.0 Unported License. Le détail de la licence est disponible ici : (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>)

WARM UP

OBJECTIF

- Comprendre les enjeux du projet

PRINCIPE

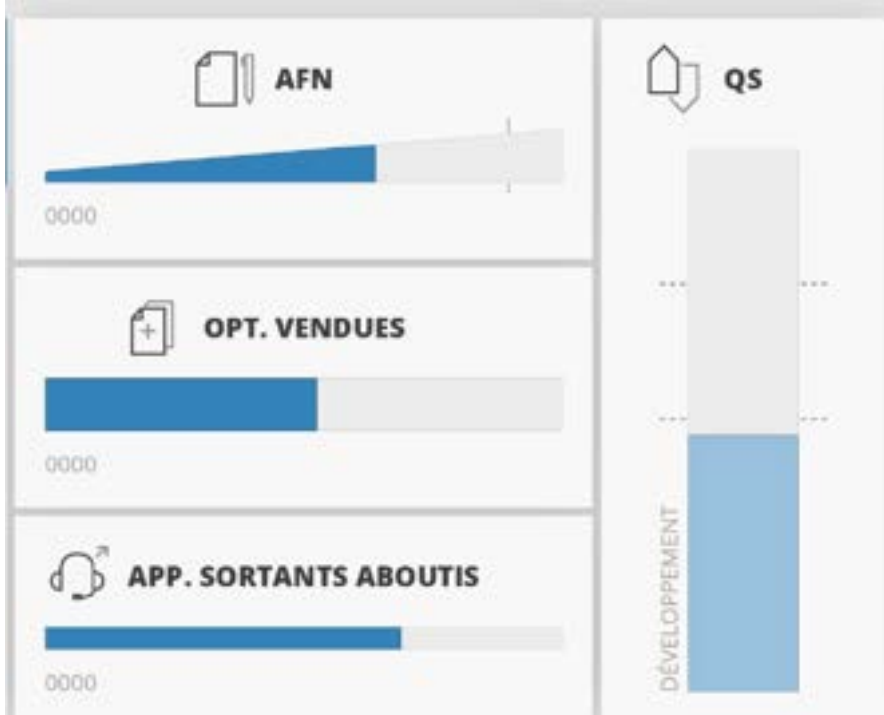
- Impliquer les parties prenantes
- Clarifier et aligner les vision entre les parties prenantes
- Identifier les cibles, les besoins, les bénéfices clients

LIVRABLE

- Lean Canvas



INDICATEURS



INDICATEURS

OBJECTIF

- Construire vos indicateurs sur la base des données disponible.

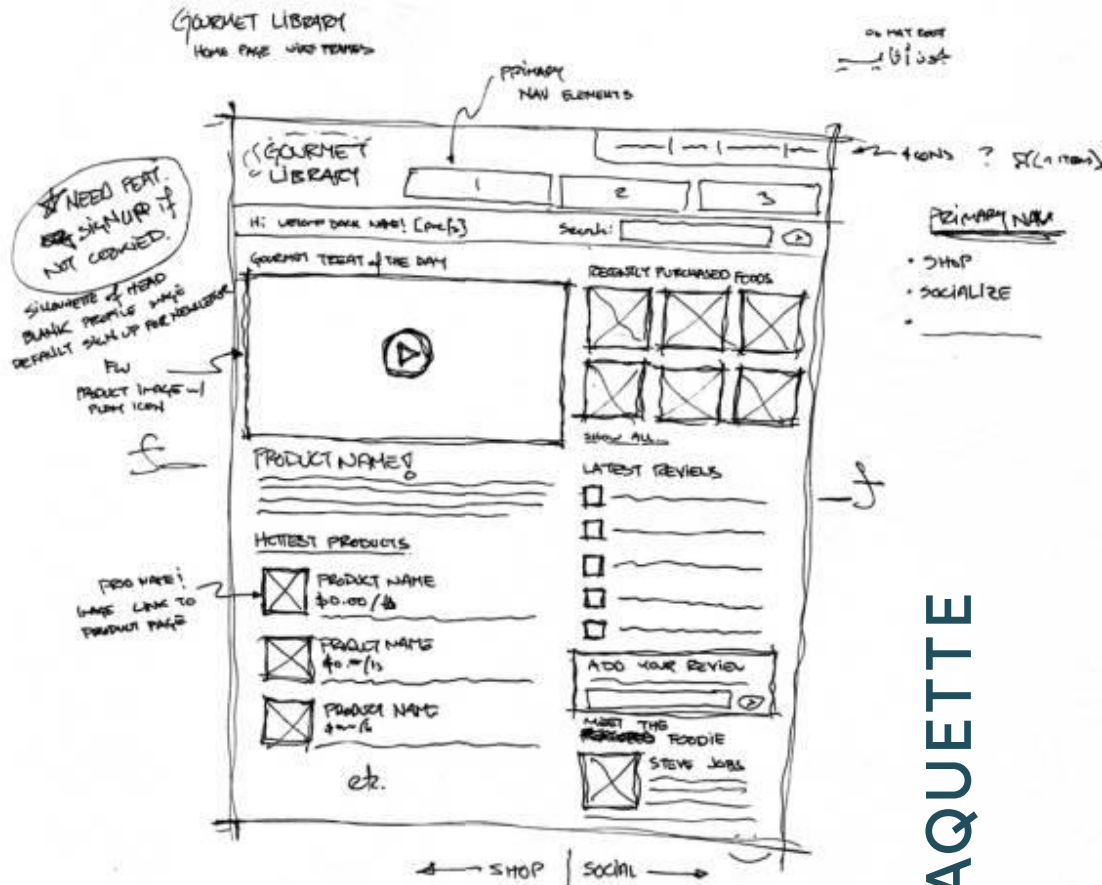
PRINCIPE

- Présentation des indicateurs souhaités côté client.
- Challenger les indicateurs.
- Proposer des indicateurs complémentaires.

A la demande: Activeo en tant que « référent conseil », vous accompagne dans la mise en place de vos indicateurs ISO 18295-1 centres de contact clients.

LIVRABLE

- Liste d'indicateurs paramétrables



MAQUETTE

OBJECTIF

- Concevoir et décrire le projet d'affichage

PRINCIPE

- De façon schématisques, définir les éléments à positionner sur le dashboard.
- Les contenus sont précisés, incluant l'importance des visuelles afin d'y associé la taille pour une bonne lisibilité.
- L'enchainement entre les dashboards et le temps associé

LIVRABLE

- Wireframe (photos tableau blanc)



OBJECTIF

- Paramétrer le/les dashboards

PRINCIPE

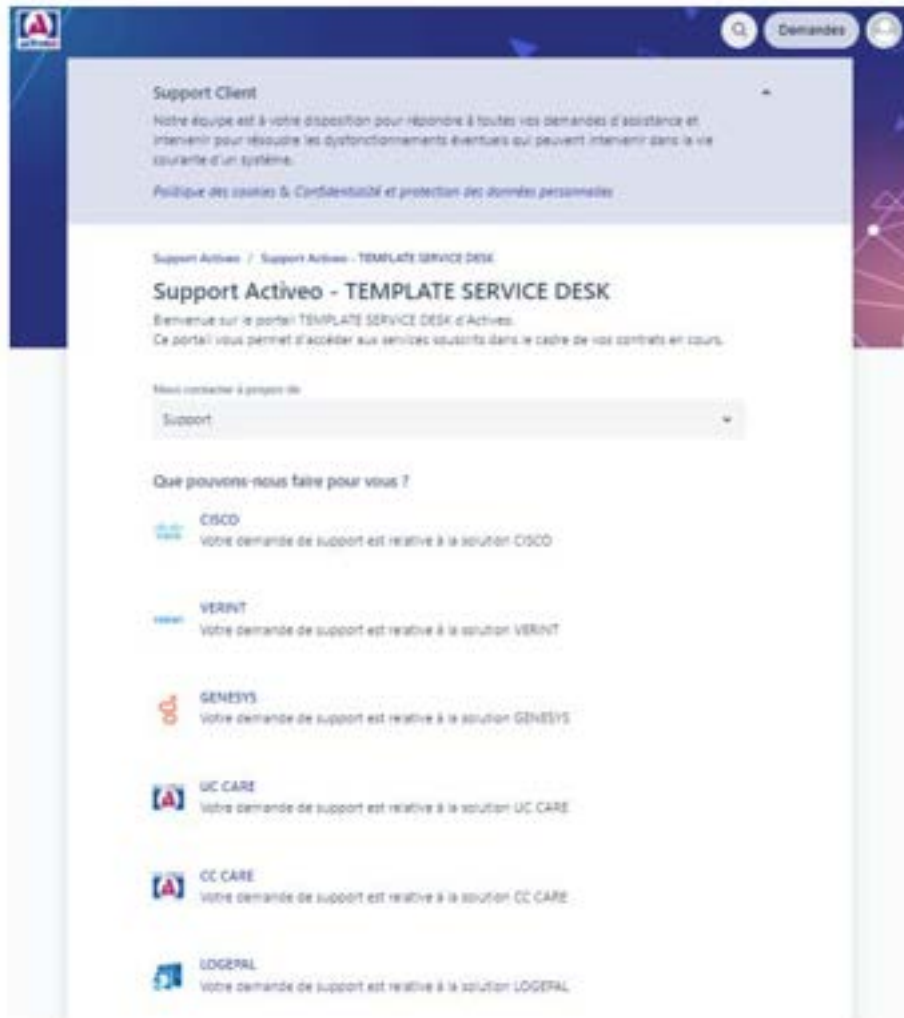
- Installation des composants Logepal
- Mise en place des prérequis. Les prérequis sont partagés en amont afin d'anticiper certaines actions.
- Intégration de la maquette dans Logepal

LIVRABLE

- Démo et document technique



SUIVI POST MISE EN PRODUCTION (MEP)



SUIVI POST MEP

OBJECTIF

- Assurer le maintien en condition opérationnel de Logepal

PRINCIPE

- L'équipe projet reste mobilisé sur les 3 premiers mois afin de répondre aux incidents de productions.

Une équipe support 24/7, L1, L2, L3 dédiée à la solution Logepal accessible via plateforme Support.

LIVRABLE

- Rétrospective projet (bilan avec les parties prenantes),
procédure accès support

Notre équipe d'expert vous accompagne tout au long de votre projet Logepal
De la phase de design thinking, à la mise en production.

DIRECTEUR TECHNIQUE



Ma mission consiste à

- Coordonner le travail des équipes
- Proposer des projets innovants
- établir des programmes de recherche et de développement.
- Participer à la conception de nouveaux produits en étudiant leur faisabilité technique

CUSTOMER SUCCESS MANAGER



Ma mission consiste à

- Identifier les besoins sur le portefeuille de clients.
- Mettre en place stratégie de fidélisation.
- Conseiller et offre des solutions innovantes afin d'améliorer la satisfaction des clients.
- Être l'interlocuteur privilégié sur les réclamations clients.

CONSULTANT METIER



Ma mission consiste à

- Cadrer et spécifier les besoins clients
- Challenger les besoins
- Tester l'implémentation des ses besoins

CHEF DE PROJET



Ma mission consiste à

- Planifier et superviser les différentes phases depuis la phase de conception jusqu'à la mise en production
- Suivre le budget

ARCHITECTE TECHNIQUE



Ma mission consiste à

- Concevoir l'architecture technique des systèmes d'informations
- Vérifier et analyser les impacts techniques des nouvelles solutions
- Assurer la cohérence de l'architecture

DEV FULL STACK



Ma mission consiste à

- Programmer une application ou site sur la base de mes compétences (back end, front end, UC/UI, architecture...)

INGÉNIEURS TECHNICO- FONCTIONNEL



Ma mission consiste à

- Intégrer les solutions d'affichage statistiques téléphonie
- Rédiger les spécifications techniques et dossier de migration
- Accompagner le client à travers les formations

INGÉNIEURS SUPPORT



Ma mission consiste à

- Être l'interlocuteur privilégié sur l'environnement de production
- Qualifier les incidents et demandes remontés par le client
- Traiter et proposer des solutions

TEMOIGNAGES ET AUTRES EXEMPLES





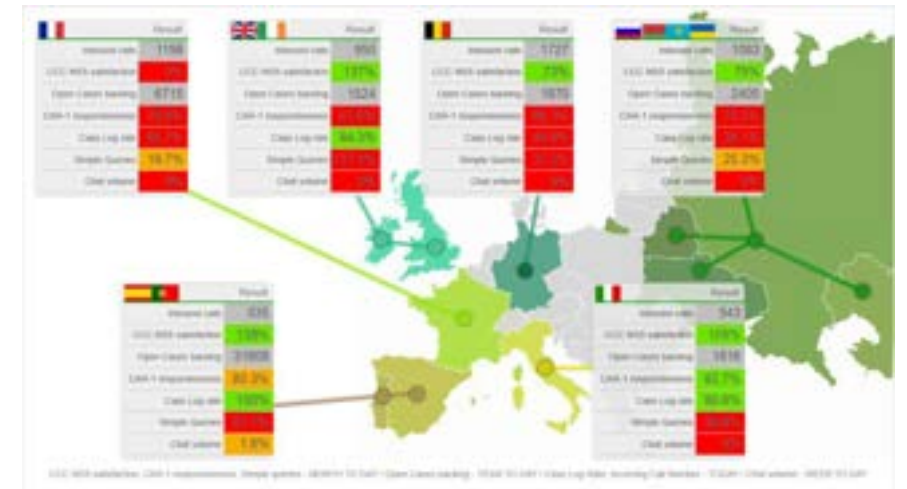
ILS TEMOIGNENT



« Nous avons été séduits par la proposition de valeur de LOGEPAL : qualité de la solution, souplesse et personnalisation.

Les équipes d'Activeo ont bien intégré nos enjeux business et préconisé un déploiement répondant à nos impératifs métiers»

*Jean-Pierre Nicolas, Customer Care Excellence Program Manager
Schneider Electric*





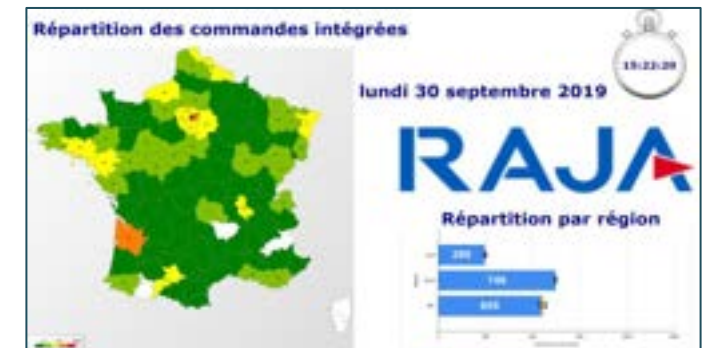
ILS TEMOIGNENT



« La solution nous permet de répondre aux enjeux métier en disposant d'une vue temps réel sur le chiffre d'affaires généré en regard de l'objectif mais également sur le volume des commandes.

Ces indicateurs nous sont très précieux et permettent aux équipes une meilleure réactivité et proactivité »

Sylvain Mariau, Responsable d'Application, Vente et Marketing RAJA





ILS TEMOIGNENT



« [...] Également, nous travaillons étroitement avec l'entité Application Software d'Activeo pour remonter des pistes d'évolution et participer ainsi à la co-crédation du futur de Logepal ! »

*Loïc Kern, Ingénieur Système et Réseau
Euro Information*



jeudi 8 juillet 2021		Métier A Conseiller		09:52
Attente DCL ASSU		Efficacité DCL ASSU		
Clients en attente	0	100%		
Durée moyenne d'attente	00:00			
Activités Conseillers		Nombre d'appels		
Nb CC connectés	18	Nb d'appels présentés	24	
Nb CC en retrait	8	Nb d'appels répondus	24	
Nb CC en communication	3	Nb d'appels dissuadés	0	
Nb CC disponibles	7	Nb d'appels abandonnés	0	

Bonne fête Thibaut, Edgar jeudi 8 juillet 2021	Taux de Qualité 70%	TNU Connectés 40	TNU En Retrait 5	TNU d'Attente 69%
Info. Réseaux				
Logués EST	Libres EST	Conv. EST	WrapUp EST	Retrait EST
11	0	4	5	2
Info. Sociale				



ILS TEMOIGNENT



« L'implication des collaborateurs dans l'activité, l'autonomie dans la gestion des pauses par exemple sont facilitées par la solution. Logepal est un outil du quotidien très précieux qui accompagne les équipes 24h/24 »

Annie Dupas, Chargé de conseil / Organisation au sein de la direction de Fidelia Assistance - Groupe COVEA



ILS TEMOIGNENT



« Logepal nous permet également de partager des messages d'alerte... le temps réel nous est très précieux et facilite la réactivité à chaud. Logepal répond aux besoins de pilotage de la production, les conseillers y sont attachés ! »

Catherine Couton, Planificateur - Banque Populaire Rives de Paris



OFFRE DE FORMATION





OFFRE DE FORMATION



FORMATION 1 – Repenser vos indicateurs

1,5 jour



FORMATION 2 – Animer un projet d’affichage

0,5 jour



FORMATION 3 – Concevoir un projet d’affichage

1 jour



FORMATION 4 – Créer un projet de gamification et animer ses équipes

1 jour



FORMATION 5 – Administrer la solution Logepal

1 jour



FORMATION 6 – Masterclass LOGEPAL – Formation Adhoc

2 jours



FORMATION 1

Repenser vos indicateurs



1,5 jour



Audience fonctionnelle



Formation présentielle
ou à distance

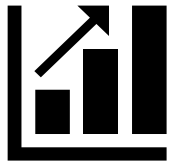


REPENSER VOS INDICATEURS



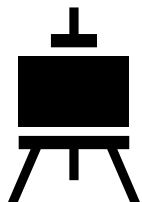
ANALYSE DE L'EXISTANT

- Immersion environnement client
- Interviews des utilisateurs et des conseillers
- Cartographie des données disponibles



ATELIER D'AIDE A LA DEFINITION DES INDICATEURS

- Repenser vos indicateurs à l'ère du digital
- Partage de bonnes pratiques
- Etude d'écarts référentiel des indicateurs type AFNOR



ATELIER DE CREATION DE PROJET D'AFFICHAGE

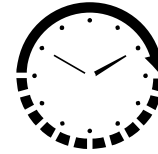
- Animer des Workshops co-créatifs
- Réaliser de maquettes visuelles et dynamiques
- Auto-évaluation et optimisation du rendu visuel





FORMATION 2

ANIMER UN PROJET D’AFFICHAGE



0,5 jour



Audience fonctionnelle



Formation présentielle
ou à distance

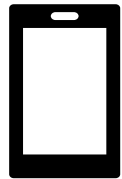


ANIMER UN PROJET D’AFFICHAGE



DECOUVERTE DE LA SOLUTION

- Comprendre le fonctionnement et l’ergonomie
- Prendre en main, naviguer et utiliser la solution
- Savoir créer et personnaliser un environnement



PILOTER ET AFFICHER LES CONTENUS

- Comprendre les usages de Logepilot
- Diffuser les messages instantanés & gérer les flux multimédias
- Organiser les afficheurs dynamiques



ACCES ET DROITS

- Accéder à l’application Logestudio et comprendre ses enjeux
- Gérer les utilisateurs et les profils



FORMATION 3

Concevoir un projet d'affichage



1 jour



Audience fonctionnelle et technique



Formation présentielle ou à distance

CONCEVOIR UN PROJET D’AFFICHAGE



CONCEVOIR UN PROJET D’AFFICHAGE

- Créer le design d’un projet
- Appliquer sa charte graphique
- Adapter les templates pré-définis



PERSONNALISER SON PROJET D’AFFICHAGE

- Associer des données à son projet d’affichage
- Créer des alarmes visuelles
- Créer une boucle de diffusion du projet d’affichage



FAIRE VIVRE SON PROJET

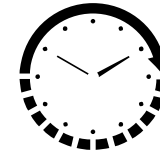
- Mettre à disposition son projet d’affichage
- Décliner son projet d’affichage sur PC & mobile
- Modifier un projet existant et sa boucle de diffusion





FORMATION 4

Créer un projet de gamification et animer ses équipes



1 jour



Audience fonctionnelle
et technique



Formation présentielle
ou distancielle

*Prérequis : avoir suivi la formation "Concevoir
un projet d'affichage"*



CRÉER UN PROJET DE GAMIFICATION ET ANIMER SES ÉQUIPES



REVOIR LES BASIQUES DE LA CONCEPTION D'UN PROJET

- Concevoir le design d'un projet
- Associer des données à un projet
- Mettre à disposition un projet



CONCEVOIR UN PROJET DE GAMIFICATION

- Concevoir le design d'un projet de gamification
- Identifier les données à utiliser dans son projet
- Tester son projet de gamification



ANIMER UN PROJET DE GAMIFICATION

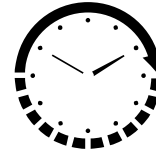
- Lancer le challenge
- Suivre son challenge





FORMATION 5

Administrer la solution LOGEPAL



1 jour



Audience technique



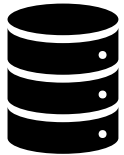
Formation présentielle
ou distancielle

ADMINISTRER LA SOLUTION LOGEPAL



ADMINISTRATION DE LA SOLUTION

- Créer et modifier les domaines dans la solution
- Gérer les droits utilisateurs (rôle)
- Créer, modifier et supprimer des utilisateurs



ACCEDER AUX DONNEES

- Paramétrer les sources de données
- Définir les modèles statistiques
- Configurer les indicateurs natifs et calculés



APPORTER UN SUPPORT A LA SOLUTION

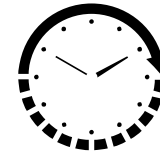
- Déployer les licences
- Savoir analyser une remontée terrain (incident)
- Identifier les causes potentielles d'un incident technique





FORMATION 6

Masterclass LOGEPAL



2 jours



Audience fonctionnelle



Formation présentielle
ou à distance



MASTERCLASS LOGEPAL



REVOIR LES FONDAMENTAUX



- Immersion et partage des bonnes pratiques
- Interviews des Utilisateurs & des Conseillers
- Cartographie des données disponibles

UTILISATION DE LOGEPAL DANS VOTRE ENVIRONNEMENT



- Comprendre le contexte et l'évolution de l'organisation
- Partager l'état de l'art et appliquer les nouvelles pratiques innovantes
- Concrétiser la vision dans un projet agile d'affichage

PERFECTIONNER LE PROJET D'AFFICHAGE



- Designer les visuels et valoriser les indicateurs de performance
- Faciliter la performance opérationnelle par le pilotage
- Animer en continue et tirer parti du meilleur de LOGEPAL



LES + DE LA FORMATION

INTERVENANTS ET CONTENU

Nos formations proposent l'alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques pour faciliter l'adoption et la maîtrise opérationnelle de la solution. Nos formateurs sont des experts fonctionnels et techniques maîtrisant l'environnement de la relation client. Leur expérience terrain tout comme leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité pour les formations.

MODE OPERATOIRE

Les sessions de formation sont destinées à un large public opérationnel et/ou technique, débutants et/ou confirmés. Pour garantir qualité et interactivité des sessions, nous conseillons un maximum de 8 stagiaires par séance. Activeo prend en charge l'ensemble de l'organisation de la formation, dans le cadre de procédures rigoureuses en s'assurant de son bon déroulement.

INFORMATIONS

Activeo propose outre cette offre de formation, des sessions sur-mesure, adaptées à vos besoins spécifiques sur simple demande.

Activeo est certifié Qualiopi Actions de Formations
Numéro de déclaration d'activité : 11921352892



Plus d'informations : www.logepal.fr / info@activeo.com