



# SAT2000

## Présentation détaillée

### Sommaire

1) La famille des applications SAT2000 .....	2
2) Schéma fonctionnel de SAT2000 .....	2
a. Données ACD à récupérer .....	3
b. Base SAT2000 .....	3
c. Application d'importation .....	3
d. Administration .....	3
e. Génération des rapports réguliers .....	3
f. Génération des rapports à la demande .....	3
g. Génération des rapports sur les numéros appelants et/ou appelés .....	3
3) Les plus de SAT2000 .....	4
a. Les modèles de rapport (templates) .....	4
b. Usage systématique d'Excel .....	4
c. Automaticité du système et économie de temps .....	4
d. Souplesse du système des départements .....	4
4) Requis techniques .....	4
5) Entreprises équipées ou ayant été équipées de SAT2000 (octobre 2014) .....	5

## 1) La famille des applications SAT2000

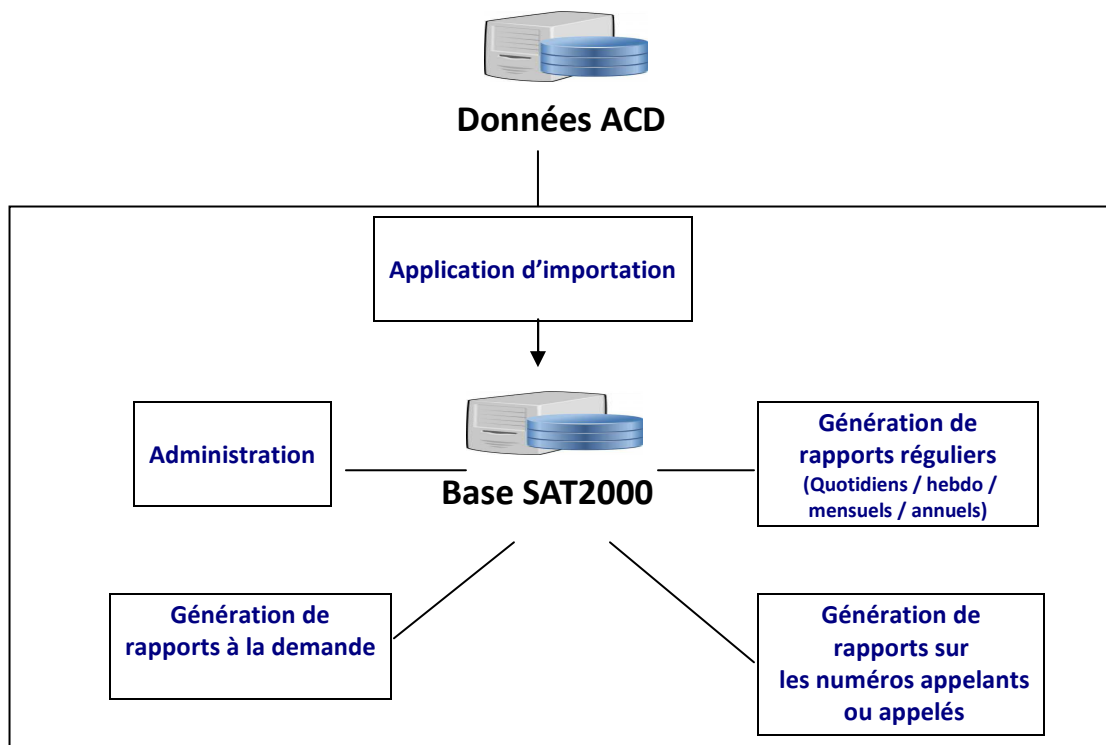
Depuis une quinzaine d'années, la Société LODIA développe SAT2000.

SAT2000 est une solution originale permettant de concevoir, administrer, générer et diffuser le reporting historique des Centre de contacts équipés de différentes solutions ACD :

- AVAYA NORTEL (CC6, CC7, AACC, ACCS pour IP Office)
- AVAYA (ACM5)
- CISCO (UCCX, UCCE)
- COSMOCOM - ENGHOUSE
- AASTRA (ACP)

(Liste les références Clients en dernière page)

## 2) Schéma fonctionnel de SAT2000



#### **a. Données ACD à récupérer**

Ces données sur le trafic géré par l'ACD sont stockées dans une base attachée à l'ACD.

#### **b. Base SAT2000**

Base centrale du système SAT2000.

C'est une base de données en général au format SQL Server ou Oracle

#### **c. Application d'importation**

Cette application est programmée en général la nuit, pour récupérer les données de la veille, ou plusieurs fois dans la journée pour récupérer les données de la journée en cours.

Ces données transférées dans la base SAT2000 sont récupérées via des requêtes lancées sur la base externe grâce à des liens ODBC ou un Web Service

#### **d. Administration**

Gestion des départements SAT2000 avec les entités rattachées (Agents, files, Compétences).

Gestion des droits des Utilisateurs (Login, départements autorisés)

#### **e. Génération des rapports réguliers**

Cette application est normalement programmée chaque nuit, après la récupération des données ACD, en vue de produire les rapports d'activité des départements.

Les rapports réguliers sont produits chaque matin pour la veille, le lundi pour la semaine écoulée, le 2 du mois pour le mois passé, en début d'année pour l'année passée.

Lorsqu'on veut disposer de rapports partiel en cours de journée, l'application est lancée toutes les n heures, par exemple à 11H, 15H et 17H.

Ces rapports extrêmement complets, comprennent des informations détaillées sur l'activité des Agents et sur le trafic.

Ils sont mis à disposition des Utilisateurs via un Interface WEB ou envoyés par mail.

#### **f. Génération des rapports à la demande**

Cette application est mise à la disposition de tous les utilisateurs via une interface WEB.

Chacun peut ainsi effectuer ses demandes de rapports spécifiques.

#### **g. Génération des rapports sur les numéros appelants et/ou appelés**

L'utilisateur peut faire des recherches sur les numéros appelants, sur toutes périodes : détail d'un appel, hit-parade des appels par numéro, heure des appels d'un numéro, etc.

### 3) Les plus de SAT2000

#### a. Les modèles de rapport (templates)

Tous les rapports produits avec SAT2000 (rapports réguliers, sur demande, sur les numéros appelants ou appelés) reposent sur des modèles (templates)

Ces templates sont des fichiers Excel classiques, ouverts et modifiables par l'Utilisateur, qui peut ajouter des colonnes, des formules de calcul, des graphiques, etc.

Une fois les templates modifiés, tous les rapports produits ultérieurement intégreront les ajouts et modifications apportés.

Les templates peuvent être fournis en plusieurs langues

#### b. Usage systématique d'Excel

Tous les rapports de SAT2000 sont directement au format EXCEL, ce qui permet des transferts, extractions, copies aisées, pour réutiliser les données ailleurs.

#### c. Automaticité du système et économie de temps

Lors de la fourniture définitive de SAT2000 par LODIA, l'application est installée et paramétrée et un ou des Administrateurs formés.

Ensuite, le fonctionnement de SAT 2000 est quasiment automatique et demande très peu de manipulations.

Chaque nuit, les tâches prévues se lancent automatiquement :

- Récupération des données du ou des ACD
- Génération des rapports réguliers
- Distribution des rapports réguliers

Ces actions ne nécessitent aucune intervention

#### d. Souplesse du système des départements

L'Administrateur crée les départements SAT2000 en se calant sur l'organisation du Centre de contacts.

Un département regroupera des Agents, des Compétences, des applications, etc.

On pourra intégrer des horaires d'ouverture particuliers, prendre en compte ou non les week-ends et les jours fériés, etc.

### 4) Requis techniques

- Un serveur dédié à SAT2000 (machine physique ou machine virtuelle) équipé de :
  - o Windows Server 2003 SP2 ou 2008
  - o Microsoft Office (2003, 2007 ou 2010) avec Excel, Word et Access
  - o Une base SQL Server ou Oracle
  - o IIS + ASP
  - o Driver base ACD (éventuellement)
  - o Accès au Web Service (éventuellement)
  - o Paramètres passerelle SMTP pour assurer éventuellement la diffusion des rapports réguliers par email
- Un accès à distance sur le serveur SAT2000 pour LODIA
- Des droits d'Administrateur complets pour LODIA sur le serveur SAT2000

## 5) Entreprises équipées ou ayant été équipées de SAT2000 (octobre 2014)

<b>AGIRC-ARRCO</b>	<b>MONDIAL ASSISTANCE</b>
<b>ALTIBUS</b>	<b>MOVITEX (Groupe PPR)</b>
<b>AMERICAN EXPRESS</b>	<b>NESPRESSO FRANCE</b>
<b>AMF</b> (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires)	<b>NESPRESSO BENELUX</b>
<b>BFM</b>	<b>NESPRESSO SUISSE</b>
<b>CHRONOPOST</b>	<b>OCD EUROPE</b>
<b>ESSILOR</b> (quatre sites)	<b>OCD USA</b>
<b>EUROP ASSISTANCE</b>	<b>ORASCOM (ALGERIE)</b> (trois sites)
<b>ETHICON FRANCE</b>	<b>PACIFICA</b>
<b>GENERALI</b> (seize sites)	<b>RAJA</b>
<b>JOHNSON &amp; JOHNSON FRANCE</b>	<b>SNCF</b>
<b>IKEA FRANCE</b>	<b>TNT</b> (quatre sites)
<b>LIFESCAN BENELUX</b>	<b>TOTAL FRANCE</b> (trois sites)
<b>LIFESCAN ESPAGNE</b>	<b>TOTAL BELGIQUE</b>
<b>LIFESCAN FRANCE</b>	<b>TOTAL UK</b>
<b>LIFESCAN GRANDE BRETAGNE</b>	<b>UPC NOOS</b> (deux sites)