

cogis  
networks

your telecoms @ work



[www.cogis.com](http://www.cogis.com)

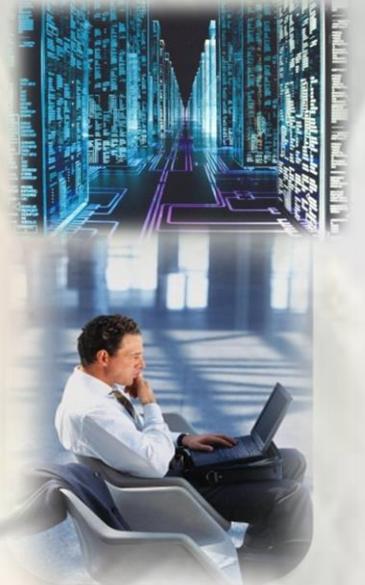
Notre métier:

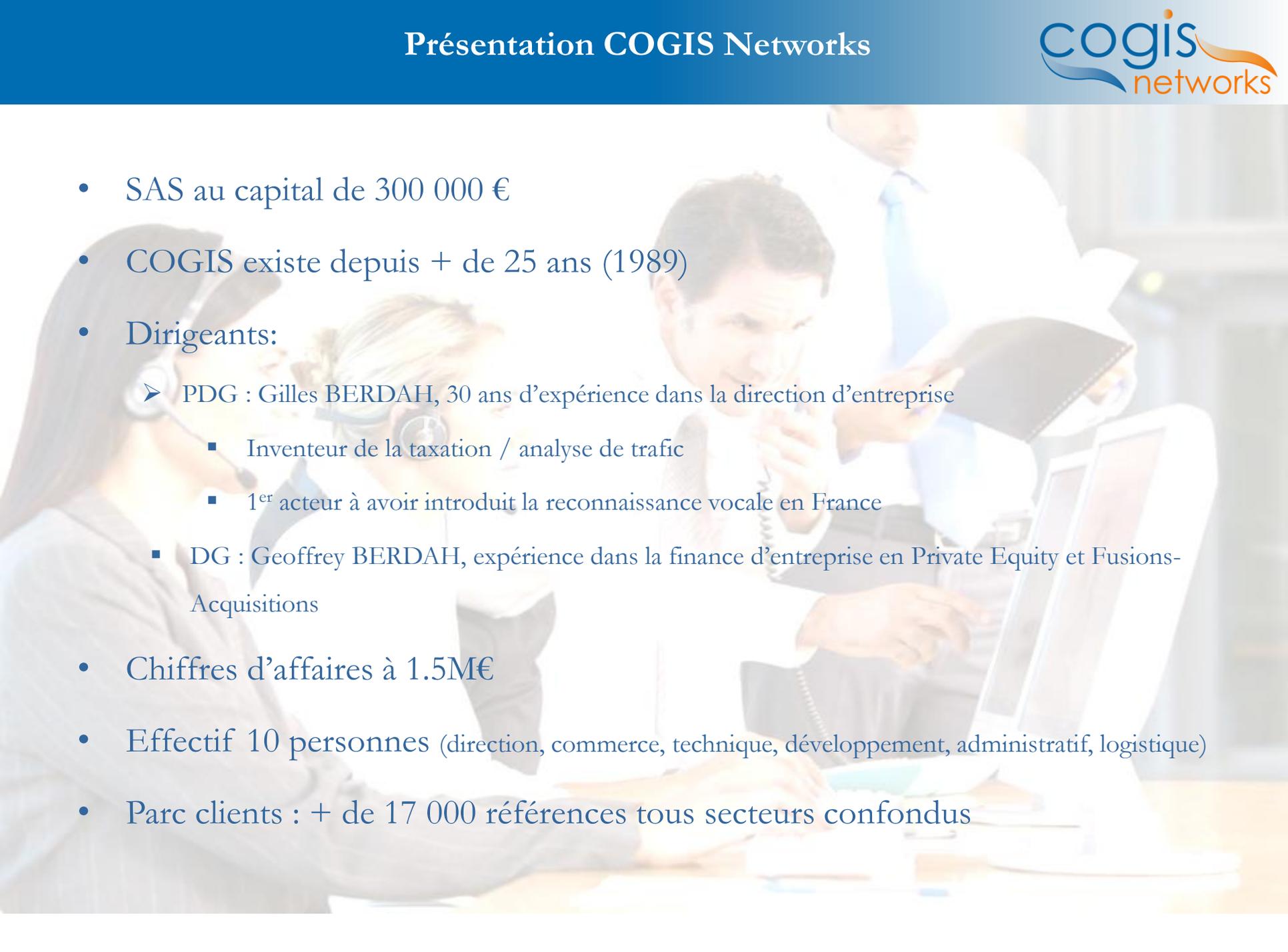
Editeur et intégrateur de  
**solutions d'amélioration**  
**de l'accueil téléphonique et physique**

**Plus de 25 ans d'expérience** au service des Pme/Pmi, des grands comptes publics et privés, et des OEM constructeurs réseaux.

Aide ses clients à **rationnaliser ses coûts, améliorer la qualité d'accueil** et **développer les services** offerts par le réseau téléphonique d'entreprise.

Maîtrise les enjeux de la **convergence IP** – Nos solutions évoluent sans cesse pour s'adapter aux nouveaux usages de l'IT.



- SAS au capital de 300 000 €
  - COGIS existe depuis + de 25 ans (1989)
  - Dirigeants:
    - PDG : Gilles BERDAH, 30 ans d'expérience dans la direction d'entreprise
      - Inventeur de la taxation / analyse de trafic
      - 1<sup>er</sup> acteur à avoir introduit la reconnaissance vocale en France
      - DG : Geoffrey BERDAH, expérience dans la finance d'entreprise en Private Equity et Fusions-Acquisitions
  - Chiffres d'affaires à 1.5M€
  - Effectif 10 personnes (direction, commerce, technique, développement, administratif, logistique)
  - Parc clients : + de 17 000 références tous secteurs confondus
- 
- A faded background image showing a group of business professionals in an office setting. A woman in the foreground is wearing a headset and looking towards the right. In the background, a man is talking on a mobile phone while another man looks at a laptop screen.



## **VISUAL TAXE PRO (VTPRO) :**

Analyse de trafic téléphonique et mesure de la qualité d'accueil



## **SIP ANALYZER :**

Analyse de la qualité de service (QoS) de la VoIP



## **LIAISON :**

Standardiste virtuelle à reconnaissance de la parole



## **MEDIALERT:**

Automate de diffusion d'informations et d'alertes



## **TIM TAM TOM:**

Terminal tactile interactif (information, orientation, télé-accueil)

## **I. Nouveautés Offre Logicielle**

- a) VTPRO : Analyse de trafic téléphonique
- b) LIAISON : SVI à reconnaissance vocale
- c) MEDIALERT : Automate d'alertes
- d) TIMTAMTOM : Logiciel de bornes d'accueil et de gestion de file d'attente
- e) COZII : GPS d'intérieur

## **II. Ouverture**

VTPRO permet le recueil et la consolidation des informations indispensables à la maîtrise et à l'amélioration du service téléphonique :

- ✓ Audit et analyse du trafic téléphonique
- ✓ Mesure de la qualité d'accueil téléphonique
- ✓ Mesure de la QoS de la VoIP
- ✓ Full web - SaaS - TDM T0/T2 – Trunk SIP – VoIP - ToIP
- ✓ Fournit des rapports simples et compréhensibles
- ✓ Etablissements de 15 à 70 000 postes



**VT PRO est bien plus qu'un simple outil de taxation.**

✓ Audit et analyse de l'accueil téléphonique

En observant les appels entrants et internes, VT PRO constitue une véritable aide à la prise de décision pour mieux gérer son organisation, améliorer son accueil et rationaliser les coûts :

- Mesure de la performance du standard, des services, des groupements, des postes...
- Temps et taux de réponse aux appels
- Charge de trafic
- Fourniture de statistiques complètes, parmi lesquelles: nombre d'appels, appels répondus / non répondus, temps d'attente avant décroché, durée de conversation, provenance des retours, etc...
- Mesure de l'efficacité des centres de contact
- Analyse de trafic sur liens inter-sites ou liens spécifiques
- Charge de trafic et saturation des lignes
- Aide au bon dimensionnement de l'infrastructure télécom



Adaptée Grands Comptes et Pme/Pmi

Multi constructeurs

Multi IPBX

Mono site et multi sites

Multi utilisateurs

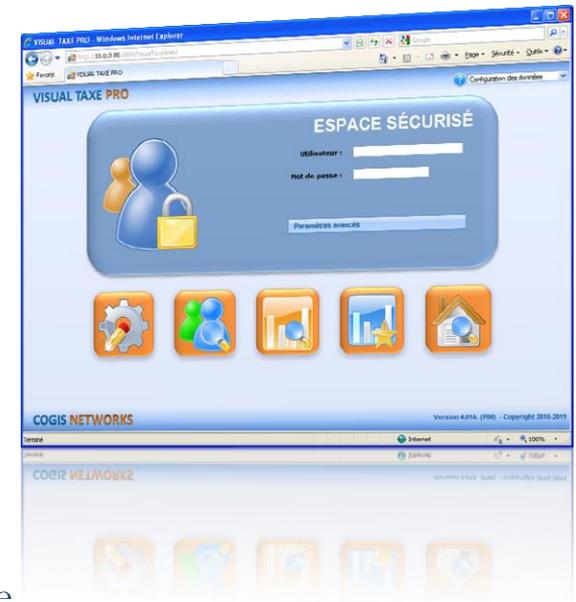
Multilingue (anglais)



Alcatel-Lucent



- ✓ Full web: logiciel de dernière génération
- ✓ Disponible en mode SaaS / S'intègre aux offres TaaS
- ✓ Multi-plateforme: Windows, Linux
- ✓ Virtualisable
- ✓ Installation au nombre d'abonnés près
- ✓ Installation à distance possible (< 250 postes)
- ✓ Exploitation du logiciel à distance par le web
- ✓ Une offre complète:
  - Module dédié aux secteurs de la santé et de l'hôtellerie
  - Anti-piratage téléphonique
  - Analyse de la QoS de la VoIP (MoS/R-factor, Délai, Gigue, Perte, Signal)



Liste des fonctionnalités	Disponibilités
<b>Analyse des communications</b>	
Communications sortantes	Base
Communications entrantes	Option
Communications internes	Option
<b>Gestion annuaire</b>	
Annuaire administratif autonome	Base
Import manuel ou automatique des annuaires LDAP	Base
<b>Outils d'exploitation</b>	
Répartitions dynamiques	Base
Module de recherches et de tris	Base
Gestion de favoris	Base
Gestion des bases archivées	Base
<b>Tarification des opérateurs et simulation</b>	
Tarif OBS	Base
Licence unitaire d'ajout d'opérateurs suppl. (6 max)	Option
Simulation des coûts opérateurs	Option
<b>Anti-piratage téléphonique</b>	
Surveillance et envoi d'alertes par mail en cas de piratage téléphonique	Base

Liste des fonctionnalités	Disponibilités
<b>Tableaux de bord</b>	
Générateur et planificateur de tableaux de bord	Base
Envoi automatique sous forme de fichiers et par mail	Base
<b>Collecte des tickets de communications</b>	
Mono site (une source d'acquisition de tickets)	Base
Multi site (jusqu'à 200 sites distants max)	Option
Télécollecte par modem analogique	Option
<b>Architecture logicielle</b>	
Sécurité des données	Base
Client/serveur (10 connexions simultanées)	Base
Sauvegardes et archivages automatiques	Base
Alarmes par e-mail	Base
<b>Gestion des chambres (secteurs santé &amp; hôtellerie)</b>	
Gestion des chambres, avec ou sans SDA tournante	Option
Triple Play - Interface IPTV Eona , Ackermann et Locatel	Option
Triple Play - Interface WIFI Ucopia	Option
Interface SIH SIGEMS	Option
<b>Analyse de la QoS de la VoIP – Qualité de service</b>	
Analyse de la qualité de service (QoS) de la VoIP	Option

## APPORTS DE LA 4.6

- I. Nouvelles compatibilités :
  - A. Navigateurs internet : Mozilla Firefox 54, Google Chrome 59 et 60, Microsoft Edge 39 et 40
  - B. Systèmes d'exploitation : Linux CentOS 7.3 en 64 bits et Microsoft Windows 2016 en 64 bits
  - C. Virtualisation : ajout de VMWare 6.5
- II. Fin des compatibilités avec Windows XP, Windows 2003, Linux Red Hat 5.x, Linux CentOS 5.x et Linux Fedora < 18
- III. IPTV : ajout de la compatibilité ALTER IPSO TV
- IV. Alarmes sur non réception de tickets : paramétrer une vérification automatique et quotidienne des tickets collectés pour chaque source d'acquisition
- V. Administration des tableaux de bord des autres utilisateurs : dorénavant un compte ayant le droit adéquat pourra accéder à la programmation des éditions de tous les autres utilisateurs
- VI. Enrichissement de l'export CSV des tableaux de bords
- VII. Nouvelles éditions :
  - A. Répartition des flux par poste** : effectuer une Répartition des flux sur l'ensemble des numéros d'une installation ou d'un niveau hiérarchique mais aussi obtenir une répartition par poste
  - B. Temps de sonnerie par abonné** : obtenir pour un niveau hiérarchique et par abonné, la répartition des temps de sonnerie sur les appels entrants selon 5 tranches de sonnerie paramétrable
  - C. Taux de réponse des appelants nommés** : exploitation de l'annuaire externe pour obtenir par numéro d'appelant identifié les appels entrants reçus de cet appelant et le taux de réponse
- VIII. Tarification des occupants de la gestion des chambres : forcer un faisceau spécifique pour les appels des postes de chambres sans avoir à le paramétrer dans le PBX
- IX. Gestion des chambres sur OXO et en cours sur OXE dernière version



## FOCUS SANTE CONNECTEURS WIFI, IPTV ET SIH



LIAISON est un standard intelligent qui combine la reconnaissance naturelle de la parole et le transfert automatique d'appels. C'est la solution unique solution unique pour toute les infrastructures télécom : de 50 à + de 10 000 postes et s'adapte à tous les standards : PABX analogiques et IP.

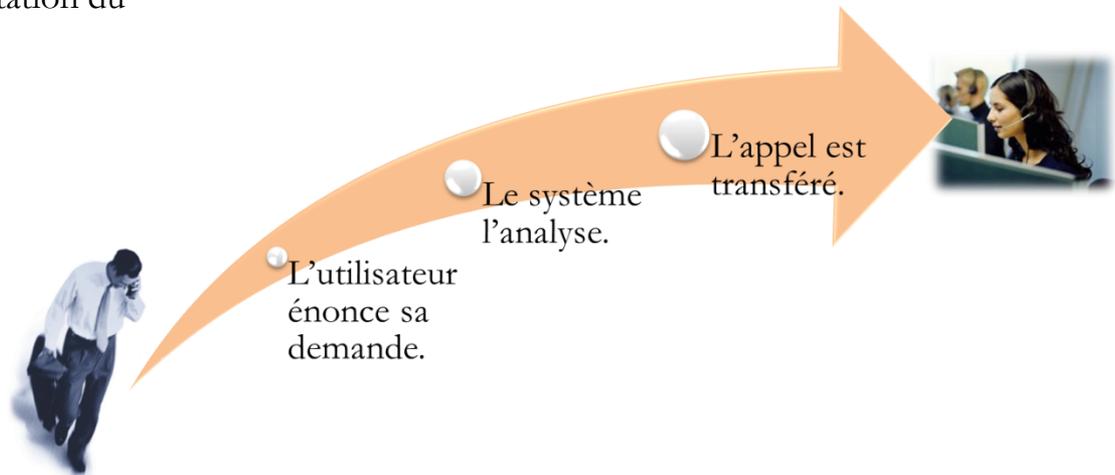
- I. Optimisation de la relation avec les appelants
  - A. Accueil efficace 24/24 et 7/7
- II. Gestion RH intelligente via une réaffectation du personnel d'accueil
- III. Investissement maîtrisé..
  - A. Suppression des numéros SDA
  - B. Rationalisation des coûts de fonctionnement de l'accueil

**LIAISON**  
reconnaissance vocale optimale

130 solutions installées en France

**PME, GRANDS-COMPTES,  
ADMINISTRATIONS,  
ETABLISSEMENTS DE SANTE**

+ 95% de client satisfait



- I. Transfert d'appels : Le système est une standardiste virtuelle qui transfère les appels sur commande vocale. Pour ce faire, toutes les informations nécessaires sont intégrées dans le répertoire téléphonique.
- II. Supervision de l'occupation : En cas d'occupation d'un poste, LIAISON informe l'appelant que la ligne est occupée et lui propose de joindre un autre correspondant ou bien raccroche
- III. Diffusion de message à la demande : Horaires d'ouverture d'un secrétariat, n° de fax d'un service, coordonnées d'un établissement, etc ...
- IV. Gestion horaire : Gestion des planifications horaires afin de modifier le comportement de votre système le jour et la nuit. Par exemple, cette fonctionnalité peut être utilisée le soir à partir d'une certaine heure, pour ne plus transférer les appels sur certains postes.
- V. Renvois
  - A. Numéros d'appel multiples : Jusqu'à 8 numéros différents par fiche personnelle.
  - B. Renvoi d'appels : Si plusieurs numéros de poste sont renseignés pour un même employé, ce dernier pourra renvoyer ses appels sur un des numéros programmés (ordre sur commande vocale, après identification)
  - C. Suivez-moi : Renvoi d'appel sur un numéro non programmé dans le répertoire
- VI. Barge-in : Permet à l'appelant d'effectuer sa requête sans attendre la fin du message d'accueil.
- VII. Gestion des alias : Derrière une entrée (un nom, un service, etc ...) il est possible de rentrer autant de termes de l'on veut. Le système s'adapte ainsi au vocabulaire utilisé par les appelants.
- VIII. Répertoire d'une capacité accrue de 400 000 noms
- IX. Intégration automatique de l'annuaire incluant aussi l'annuaire interne et l'annuaire fournisseurs ou clients
- X. Code secret : Permet de joindre des personnes ou services avec un haut niveau de sécurité (code d'accès).
- XI. Lecture des adresses emails : Un appelant souhaite écrire un email à Laurent Dupont mais ne connaît pas son adresse email. Il peut demander au LIAISON d'accéder au répertoire des adresses e-mails.
- XII. Enregistrement des messages : en studio, en local, ou en TextToSpeech
- XIII. Outil statistiques pour suivre la qualité de service
- XIV. Indicateurs de performance : rapport précis disponibles via WEB sur le détail des appels, le taux de transfert, le taux d'automatisation, la durée moyenne des appels, la saturation des ports, le nombre d'appels par heure et par jour, les entrées les plus demandées

## PRINCIPE

Automate **d'alertes** et de diffusion d'informations via plusieurs **canaux**

Sirène, haut-parleur



Facebook

Twitter



SMS

email



Téléphone  
(mobile, fixe, DECT)



Panneau  
d'affichage



Fax

## QUELS BESOINS ? POUR QUI ?

### OBJECTIFS

Diffuser une alerte/information à un ensemble de destinataires suivant des critères et scénarios précis (alerte intrusion, menace terroriste, vigilance météo, risque industriel, environnemental, plan blanc, PPMS, PCS, gestion de risque, envoi de masse, communication, marketing, fidélisation, SAV, relance...)



### CLIENTS

COLLECTIVITES



ECOLES



SITES SENSIBLES



GARES & AEROPORTS



ENTREPRISES



CENTRES COMMERCIAUX

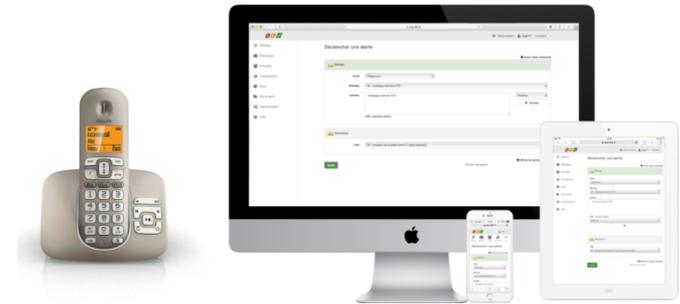


## Cas d'usage :

Mobilisation de la cellule de crise, des équipes d'intervention  
 Alerte et information des personnels, clients, tiers stratégiques, population  
 Diffusion campagnes SMS marketing, commerciales



- **Evolution vers une solution 100% externalisée** (mode SaaS)
- **Diffusion multicanal** (tél, sms, fax, courriels, notifications push, pagers)
- **Simplicité d'usage** en situation de crise
- **Simplicité de mise à jour** (par l'administrateur, par le destinataire lui-même)
- **Rapidité en forte hausse** (capacité > 100 000 messages / heure)
- **Fiabilité accrue** (disponibilité > 99.99%, une diffusion via notre solution toutes les 15 en moyenne 24/7)
- **Assistance téléphonique désormais 24/7**
- **Amélioration de la sécurisation** (redondance, multi opérateurs)
- **multiples options de diffusion** (demande d'acquiescement, relances automatiques, diffusion en cascade, questions/réponses,...)
- **Traçabilité** (journal détaillé de tous les messages émis pour REX et audit)



## DECLENCHEMENT DE L'ALERTE PAR

- ✓ IHM
- ✓ Web

- ✓ Téléphone
- ✓ SMS

- ✓ API
- ✓ Contact sec

- ✓ Mail
- ✓ Programmation auto

### Ressources externes

Import de base de données multiples et au format différents



### Paramétrage du Médialert

#### Cibles

- Géolocalisation
- Multi-critères

#### Scénarios

- Escalade
- Rappel auto
- Priorité



**médialert**  
technologie d'alertes par téléphone

## DIFFUSION DE L'ALERTE VIA :

### VOCAL

- COGIS Télécom (via connexion internet)



### ECRIT

- SMS
- Emails
- Fax



### CONTACT SEC

- Sirènes, Haut-parleurs
- Lumières



### API

- Facebook (*prochainement*)
- Twitter (*prochainement*)
- Panneaux d'affichage
- Sirènes, Haut-parleurs



Rapports statistiques en temps réel





## ACCUEIL

- Vous n'avez plus d'agent d'accueil sur un ou plusieurs sites
- Vos visiteurs ne sont plus pris en charge



## ORIENTATION

- Le public peine à s'orienter dans votre établissement
- Les patients sont anxieux à l'idée d'aller à un RDV médical



## OPTIMISATION PARCOURS PATIENT

- Vous souhaitez faciliter la relation avec vos clients et visiteurs



## OPTIMISATION DU BUDGET

- Vous souhaitez optimiser votre fonctionnement et votre budget

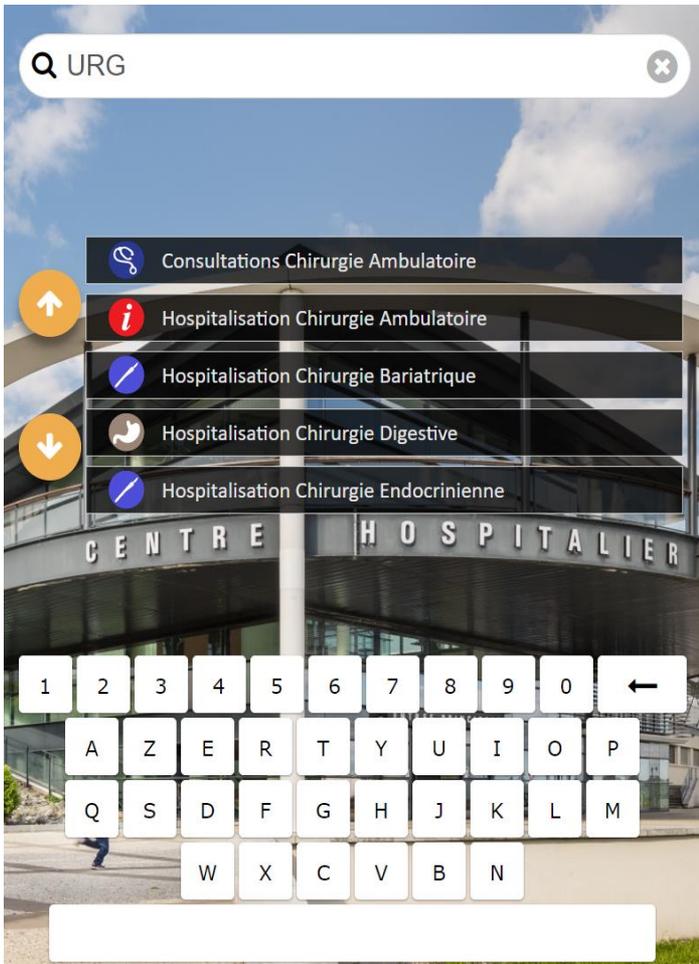


TIMTAMTOM est une solution unique composée de bornes interactives, de logiciel d'orientation, de gestion de file d'attente, d'appel patient et d'affichage dynamique

- ✓ Accueil 24/7 avec détection automatique des usagers et interpellation vocale
- ✓ Télé-accueil par contact téléphonique (VoIP) ou vidéo (par visiophonie) avec un accueil, service ou une personne
- ✓ Plans et itinéraires interactifs
- ✓ Identification de patient
- ✓ Gestion de RDV et de file d'attente
- ✓ Lecture et mise à jour carte vitale
- ✓ Terminal de Paiement pour reste à charge ou droits TV, Wifi, Téléphone
- ✓ Affichage dynamique avec planification et diffusion d'informations diverses
- ✓ Accueil handicapés/PMR
- ✓ Surveillance à distance d'un hall d'accueil
- ✓ Multi langues
- ✓ Interface entièrement paramétrable via un outil d'administration full web simple et intuitif
- ✓ Autres sur demande...



Recherche d'information, de points d'intérêts et autres informations sur mesure



## Les Sages-Femmes

**Qui sont-elles ?**  
Les sages-femmes exercent une profession médicale et on donc un droit de prescription.

**Que font-elles ?**  
Elles réalisent le suivi de la grossesse normale, l'accouchement, le suivi des mères après l'accouchement et des enfants jusqu'à un mois de vie ainsi que le suivi gynécologique de prévention (frottis, contraception, stérilet, implant ...)

Elles peuvent avoir des spécialités particulières (échographie, homéopathie, sexologie ...)

Leur compétences sont inscrites au Code du Santé publique et leur profession est régie par un code de déontologie.

Depuis 1982, la profession s'est ouverte aux hommes.



Pour prendre rendez-vous

☎ 01 85 76 12 48

## Les Sages-Femmes de la Maison de Santé



← Ecran précédent

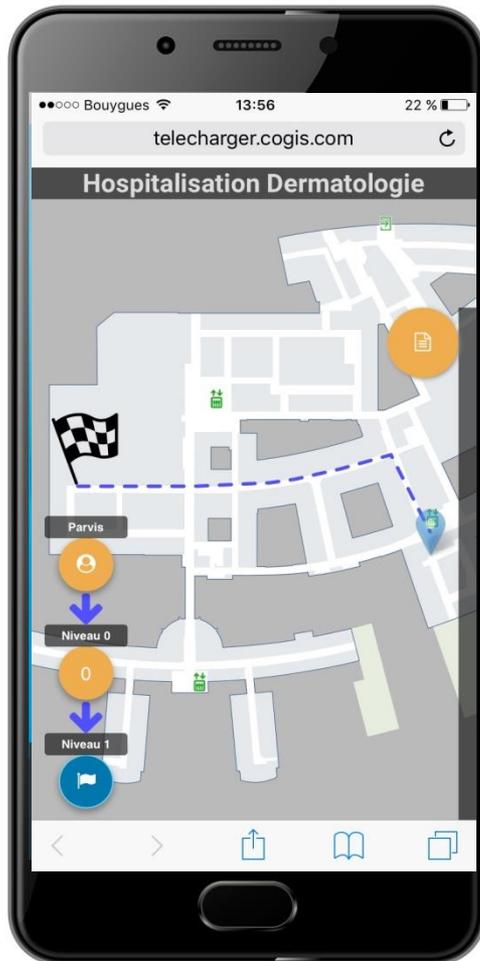
Tarifs →

ACCUEIL

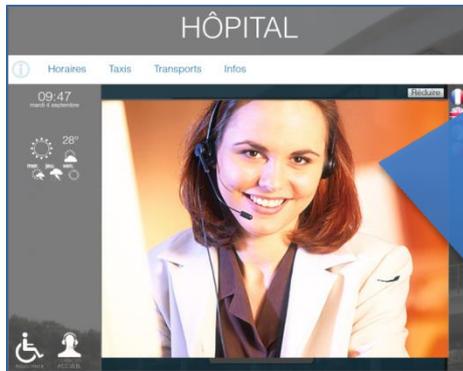


INVERSER

Itinéraires textuels et graphiques récupérables sur smartphone via SMS ou QR Code



Télé accueil par téléphonie IP et visiophonie par des agents sur site ou distants

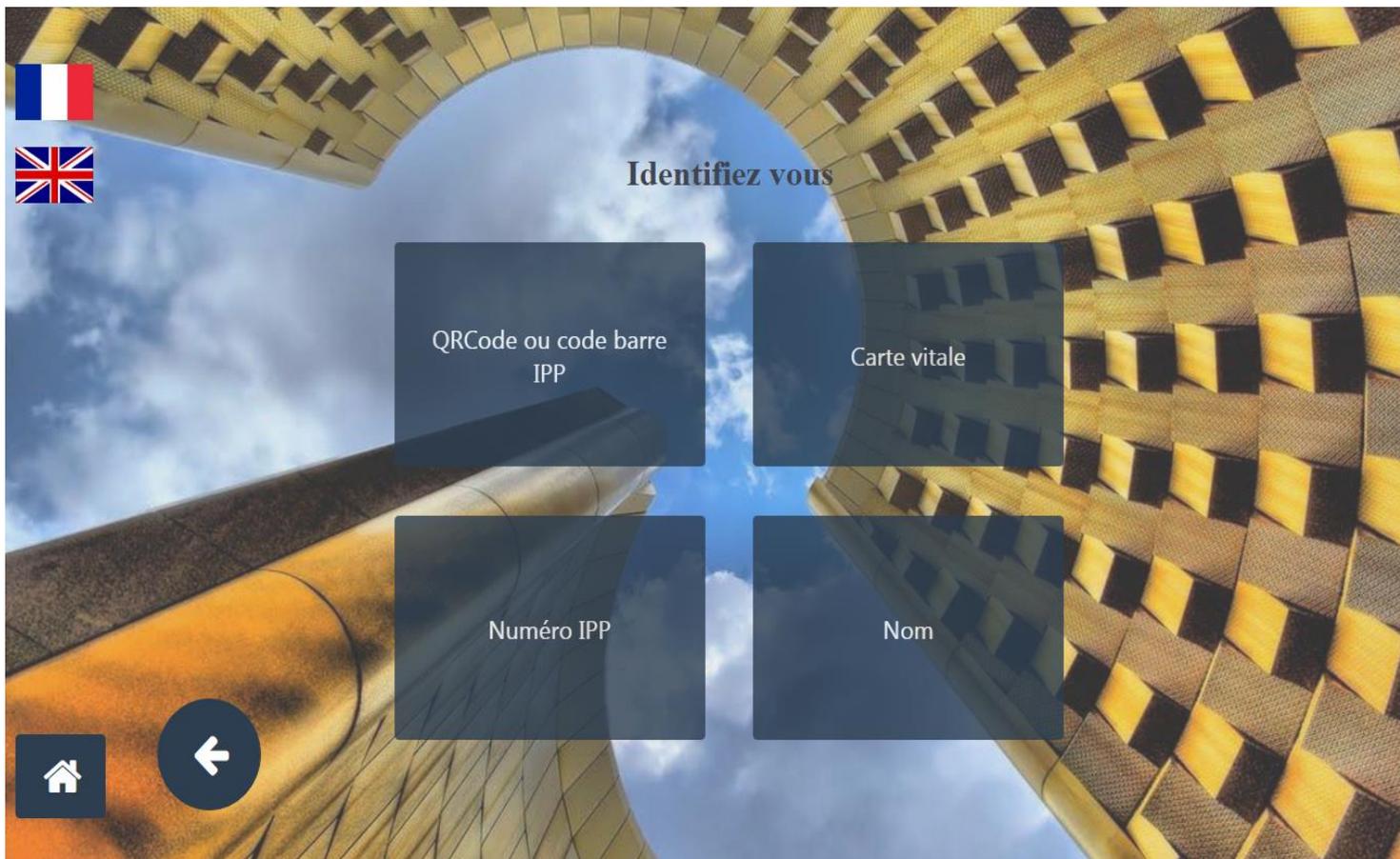
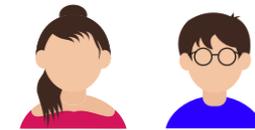


Côté Borne

Côté Hôtesse



Identification du patient via insertion carte vitale,  
scan QR code ou saisie code



Mise à jour de la carte vitale  
Impression des droits



Centre hospitalier de Périgueux



Paielement du reste à charge et des droits TV, Wifi,  
Téléphone



Merci d'insérer votre carte de paiement et suivre les instructions

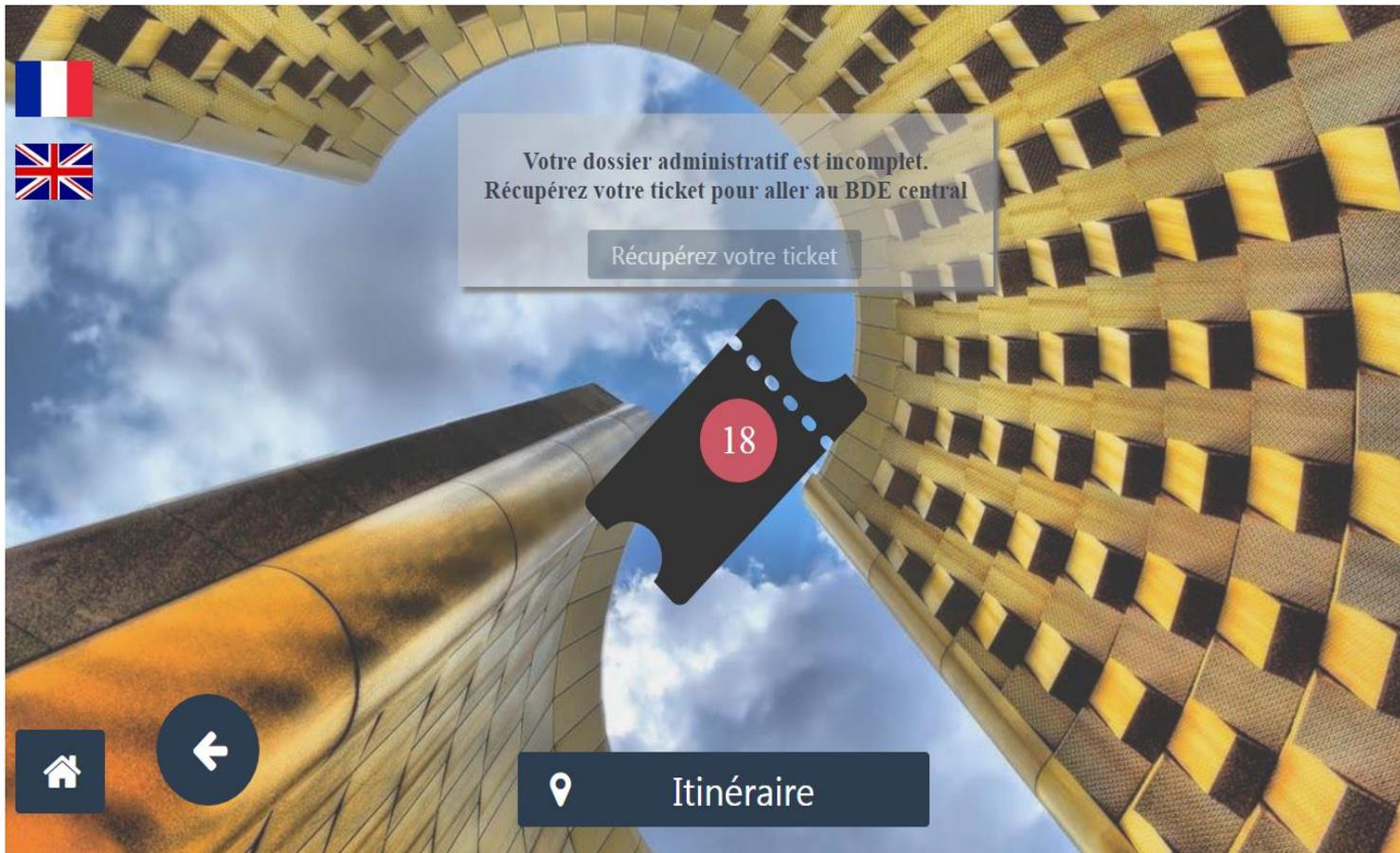
74 €



# GESTION DE FILE D'ATTENTE

## Ticket borne

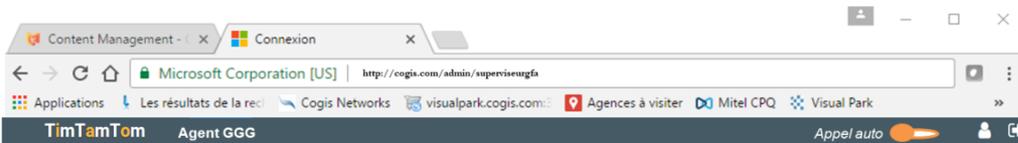
Ticket avec numéro de file d'attente délivré par la borne



# GESTION DE FILE D'ATTENTE

## Logiciel d'appel patient

Logiciel d'appel patient full web pour agent  
d'accueil/secrétaire médicale/bureau des  
entrées/Médecin



**Patients en attente**

1A2	Didier JEOFU Cardiologie STATUT : En attente Cardiologie - 14h12	
5B1	DORIAN FOULI Cardiologie STATUT : En attente Cardiologie - 14h18	
6B4	QUENTIN GOILE Cardiologie STATUT : En attente Cardiologie - 14h24	

**Patients en cours d'arrivée**

5B1	MICHEL GROU Cardiologie STATUT : à la borne - 14h32	
6B4	PHILIPPE DOITRE Cardiologie STATUT : à la borne - 14h34	
6B4	CARL DUTIL Cardiologie STATUT : à la borne - 14h39	

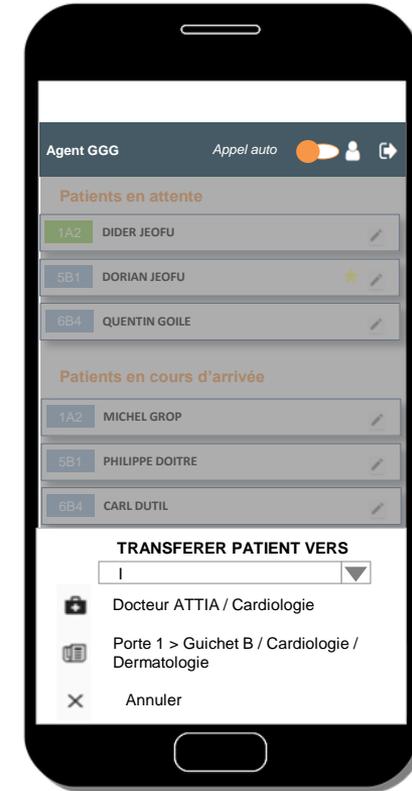
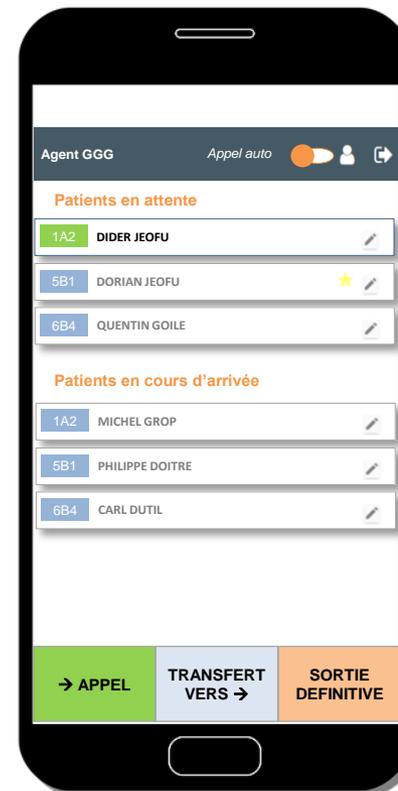
Fiche du patient

Prénom DIDIER	Nom JEOFU	Date naissance 03/03/1981
Numéro de sécurité sociale 1920515486486		IPP 115487
Adresse 3 rue du souire		Code postal 94370
Ville SUCY EN BRIE		
Docteur Attia	Heure RDV 14:30	Date arrivée 06/03/2017 13:30
Remarques		

→ APPEL

TRANSFERT  
VERS →

SORTIE  
DEFINITIVE



# GESTION DE FILE D'ATTENTE

## Ecrans de salle d'attente

Logiciel d'affichage dynamique sur les écrans de salle d'attente pour l'appel des patients sur les différents points d'accueil



17:10:45 Pensez à prendre votre formulaire de pré admission, carte d

**Appel N°**

- 1 Guichet n°1
- 2 Guichet n°2
- 3 Guichet n°3
- Guichet n°4

FRANCE 24 en Direct – Info et actualités internationales en continu 24h/24  
de GENEVE, SUISSE 17:10

**CRIMES DE GUERRE À ALEP EN SYRIE**  
L'ONU ACCUSE RÉGIME ET REBELLES

ÉTATS-UNIS : TRUMP VEUT DEBUTER "BIENTÔT" LA CONSTRUCTION D'UN M

FRANCE24.COM

Tweets by @OrangeHCare

- Orange Healthcare @OrangeHCare  
Stand by for a quiet revolution in the NHS  
ow.ly/qh2y309tll vi@BBCNews #hcam
- Stand by for a quiet revolution in the NHS - BBC News  
Radical changes to the structure of the NHS in some parts of England are likely to be unveiled next month.  
bbc.com
- Orange Healthcare @OrangeHCare  
[Baromètre] La place de la santé ds la campagne présidentielle @OrangeHCare @OdoxaSondages @MNHGroup ow.ly/7yVK309tXV #Sante2017
- Orange Healthcare @OrangeHCare  
Réformes souhaitées pour l'assurance-maladie et contre les déserts médicaux ow.ly/wYUX309t90u w/#/r/ur/va/5m/r/ta/as @hcrmaudfr

Alep: toutes les parties ont commis des crimes de guerre se

Interface de supervision des guichets pour  
ouverture/fermeture de point d'accueil  
Alerte intelligente pour fluidifier les files d'attente



Content Management - Connexion

Microsoft Corporation [US] | http://cogis.com/admin/superviseurgfa

Applications | Les résultats de la recherche | Cogis Networks | visualpark.cogis.com | Agences à visiter | Mitel CPQ | Visual Park

**TimTamTom** | Pilotage Live | Agents | Services | Patients | Statistiques | Configuration

Synthèse en temps réel

Détails synthèse

Détails par point d'accueil

### Détails

Point d'accueil	Nombre de patients en attente	Temps d'attente max	Temps d'attente moyen	Nombre de guichets ouverts	Nombre de patients en cours d'accueil
Porte 1	30	19	8	5	4
Porte 2	29	15	6	4	3
Porte 3	32	14	4	5	4
Porte 4	33	18	10	5	4
Porte 5	24	18	12	4	4
Régie	28	11	4	5	3
BDE	23	11	7	4	4

### ALERTES EN COURS

- Porte 1 - Guichet 1
- Porte 2 - Guichet 3

### DETAILS

Modifier/Supprimer un point d'accueil

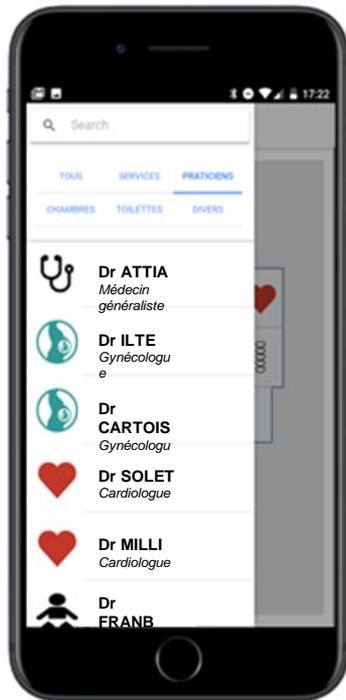
Tous

Ajouter un point d'accueil

+ Ajouter



## COZii oriente en temps réel visiteurs et patients à l'intérieur des bâtiments 24/7



Orientation simplifiée et meilleure gestion des flux de visiteurs



Amélioration de l'accueil et de la prise en charge



Optimisation du parcours patient



Augmentation de la rentabilité





	COZii	WiFi	Beacon
<b>Facilité de déploiement</b>	Forte	Moyenne	Faible
<b>Précision</b>	Elevée	Faible	Faible
<b>Coût en matériel</b>	Négligeable	>> 0	>>>> 0
<b>Compatibilité</b>	iOS/Android	Android	iOS/Android
<b>Géoloc. temps réel</b>			
<b>Solution logicielle</b>			
<b>Impact sur les batteries</b>	Faible	Moyen	Fort



## 1 Communication



L'établissement met à disposition de ses visiteurs et patients l'application Cozii en communiquant sur son téléchargement (lien de téléchargement sur convocation, QR code de téléchargement dans l'établissement, promotion de l'application par l'accueil,...)



## 2 Téléchargement



Les visiteurs et patients téléchargent l'application sur **Appstore** ou **Android** en amont ou directement au sein de l'établissement.

Les données peuvent être accessibles par tous ou restreintes selon la politique de l'établissement

## 3 Utilisation



Après téléchargement, les utilisateurs lancent l'application depuis leur smartphone et commencent la navigation vers la destination désirée.

## LIEN DIRECT AVEC L'ÉDITEUR

- Un spécialiste de l'accueil depuis 25 ans
- Une hotline support client
- Flexibilité et ouverture d'esprit

## SIMPLICITÉ DE DÉPLOIEMENT

- Définition d'un planning précis
- Equipe projet expérimentée
- Expériences réussies dans la phase conception et notamment cartographie

## SOLUTION SUR-MESURE ET ADAPTABLE

- Une solution multi-services  
Orientation/Accueil/Information/Sur mesure
- Accueil vidéo/audio
- Application accessible pour les administrateurs

## EXPÉRIENCE SOLIDE DANS LA SANTÉ

- Capitalisation des expériences dans la santé via tous nos produits
- Références bornes dans le secteur santé

## PROFONDEUR ET QUALITÉ DES MATÉRIAUX

- Fabriqué et assemblé en France
- Gamme variée conguant qualité, pérennité et innovation technologique



## **I. Nouveautés Offre Logicielle**

- a) VTPRO : Analyse de trafic téléphonique
- b) LIAISON : SVI à reconnaissance vocale
- c) MEDIALERT : Automate d'alertes
- d) TIMTAMTOM : Logiciel de bornes d'accueil et de gestion de file d'attente
- e) COZII : GPS d'intérieur

## **II. Ouverture**

1

Vos projets sur mesure



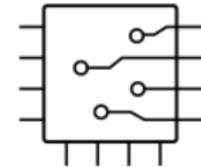
2

Développements spécifiques



3

Connecteurs/Echanges avec  
d'autres éditeurs





your telecoms @ work

Contact :

01.45.10.31.00

[commercial@cogis.com](mailto:commercial@cogis.com)



[www.cogis.com](http://www.cogis.com)