enreach up

# LA PLATEFORME D'ORCHESTRATION ET D'INTELLIGENCE CONVERSATIONNELLE EN MARQUE BLANCHE

Face à la banalisation des offres du marché et à la montée en puissance des acteurs globaux qui s'adressent directement aux entreprises, les opérateurs, MVNO, MVNE, intégrateurs, revendeurs et MSP doivent aujourd'hui relever un double défi : préserver leur différenciation et favoriser leur capacité d'innovation.



La valeur ne réside plus uniquement dans la richesse fonctionnelle d'une plateforme, mais dans la capacité du fournisseur de services à disposer d'un socle solide pour construire des parcours clients adaptés, améliorer la relation client et faire évoluer rapidement les services proposés.

Enreach UP est une plateforme d'orchestration des communications d'entreprise. Elle s'appuie sur les concepts de Smart Contact et Mobile-first  afin de répondre à ces nouveaux enjeux.

Customisable-by-design et pensée pour la marque blanche, elle permet à chaque partenaire de se démarquer en créant des offres à forte valeur ajoutée, où chaque conversation devient une donnée exploitable qui enrichit les applications métier et nourrit les processus de l'entreprise.

## Cette différenciation repose sur trois piliers :

- **Une plateforme ouverte** sur laquelle le partenaire garde la maîtrise de sa marque, de ses prix, de ses clients, de ses données et de son infrastructure, et qui l'intègre à son écosystème existant.
- **Une intelligence artificielle agnostique,** incarnée par la suite Aimi, qui intervient du traitement de l'appel à son exploitation dans les applications métier.
- **Une architecture modulaire,** capable d'accueillir de nouveaux services au rythme de l'innovation, sans dépendre du cycle de version de la plateforme.

Smart contact

enreach

# UNE PLATEFORME OUVERTE AUX SERVICES INNOVANTS ET QUI SIMPLIFIE LES USAGES

Bien plus qu'une solution de communications d'entreprise, Enreach UP constitue une plateforme d'innovation qui permet aux partenaires de développer des offres souveraines, différenciantes et pérennes, tout en les laissant maîtres de leur stratégie produit, aujourd'hui comme demain.

## Une plateforme comme socle de votre croissance

### METTRE L'IA AU SERVICE DES PROCESSUS MÉTIER

Aimi Assistant qualifie l'appelant avant la prise de ligne, répond aux demandes routinières ou prend un rendez-vous, et rend la main à un humain si besoin. Aimi Insighter prend le relais après l'appel : analyse de sentiment, résumé, actions de suivi et lien vers l'enregistrement dans le CRM. Le moteur IA reste au choix du partenaire, qui peut le faire évoluer à son rythme.

### PERMETTRE D'INVENTER CE QUI N'EXISTE PAS ENCORE

Le nouveau mécanisme PIC apps permet d'intégrer de nouvelles applications tierces indépendamment du cycle de version d'Enreach UP. Les workflows se connectent nativement grâce à des API, des webhooks et à un nœud n8n prêt à l'emploi, sans développement spécifique. Chaque partenaire peut ainsi enrichir son offre au rythme du marché, sans être freiné par la plateforme elle-même.

### SÉCURISER SANS COMPLEXIFIER LE PILOTAGE

Chiffrement, authentification renforcée et haute disponibilité protègent la plateforme à chaque niveau. Les administrateurs gèrent leurs plans de service directement dans myTelephony. Une robustesse qui reste simple à administrer au quotidien, sans dépendre systématiquement d'une expertise technique pointue.

## Un quotidien transformé pour vos clients

### SIMPLIFIER LE TRAVAIL DES ÉQUIPES

Avec mylstra, chaque collaborateur retrouve softphone, historique d'appels et présence dans une seule application. Les notes prises pendant l'appel restent disponibles après la conversation et les contacts personnels sont synchronisés depuis Google ou Microsoft 365. Autant de gestes en moins pour un collaborateur augmenté qui reste concentré sur l'échange plutôt que sur l'outil.

### ABOLIR LES FRONTIÈRES ENTRE FIXE ET MOBILE

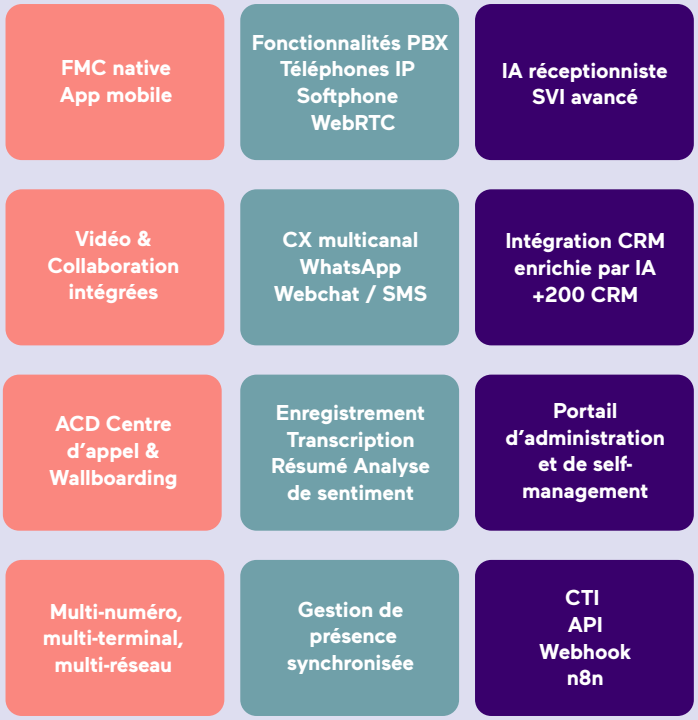
L'application mobile MOBiiS embarque nativement le softphone et offre le même niveau fonctionnel que mylstra, sur iOS comme sur Android, au bureau comme en déplacement ou en télétravail. La convergence fixe-mobile native ouvre au partenaire un nouveau champ d'opportunités : des services jusqu'ici réservés aux postes fixes deviennent accessibles à toute la population mobile de ses clients.

### FAIRE DE CHAQUE INTERACTION UNE DONNÉE AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

La gestion des files d'appel et l'accueil omnicanal voix, webchat, SMS et WhatsApp s'ajoutent aux fonctionnalités existantes, sans nouvelle plateforme. Chaque échange enrichit le CRM de données contextuelles exploitables par les équipes commerciales, le service client ou les workflows IA : la plateforme devient une solution d'intelligence client plus riche et évolutive.

# DE L'ACCUEIL À L'AUTOMATISATION, UN PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL AU SERVICE DES MÉTIERS

## PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS




### Téléphonie & accueil client

- Fonctionnalités PBX avancées avec centre de contact intégré et bots conversationnels
- Agent IA réceptionniste (Aimi Assistant) : qualification d'appel, réponse aux questions routinières, prise de rendez-vous
- Serveur Vocal Interactif (SVI) avancé et routage intelligent
- Visual Welcome Attendant (Éditeur SVI) avec Text-to-Speech (TTS)
- Standard / POPC et fonctions associées
- Accueil client omnicanal : agent, superviseur et administrateur ACD, SMS, WhatsApp, webchat
- Wallboard ACD personnalisable

### Efficience collaborateur

- **Aimi Insighter** : transcription, résumé, mots-clés, actions de suivi, analyse de sentiment, sur tout type de terminal et mis à disposition de l'écosystème applicatif de l'entreprise
- **Aimi Assistant** : restitution du contexte à l'utilisateur ; aide à la décision
- **Prise de notes** durant l'appel avec accès à l'historique
- Applications mobile MOBiiS, web et de bureau mylstra, avec softphone WebRTC, enregistrement sécurisé des appels à la volée ou systématique (myRecordings) et bascule fixe - mobile sans coupure
- Extension Click-to-Call pour Chrome et Firefox
- Collaboration vidéo avec gestion de la présence avancée
- Messagerie unifiée instantanée et de groupe
- Terminal distant (domicile / mobile)
- Multi-terminaux / multi-lignes

### Intégrations & automatisation

- **+200 CRM** via CloudCTI ; intégration native Salesforce ; appels journalisés sans saisie ; compte-rendu détaillé (résumé, tonalité de l'échange, éléments clés) rattaché au contact ; synchronisation temps réel
- **Reporting & Analytics** : portail CDR avancé (myCallAnalytics)
- **Microsoft 365** (myTeamsConnect) : import/synchronisation utilisateurs Azure AD ; accès aux réunions Teams depuis mylstra ; synchronisation de la présence
- **API** : provisionnement ; myRCC (Remote Call Control) ; myCRM (API REST agents ACD) ; API Service Plan pour intégrations OSS/BSS tierces
- Automatisation des processus : **webhooks** natifs et **nœud n8n** Enreach prêt à l'emploi







# UNE PLATEFORME PENSÉE POUR LES OPÉRATEURS

## Gestion & monétisation

- **Multi-tier & multi-tenant natif** : opérateurs, revendeurs, clients finaux isolés et gérés depuis une seule plateforme
- **Onboarding en minutes** : provisionnement automatisé, zéro intervention manuelle
- **Votre marque, partout** : portail myTelephony 100 % marque blanche, vos clients ne voient que vous
- **Autonomie client** : Welcome Attendant configurable en quelques clics, sans ticket support
- **Vos offres, votre rythme** : plans de services pour packager, ajuster et lancer vos bundles sans dépendre de nous
- **Liberté terminaux** : large parc supporté, DECT inclus
- **Migrations accélérées** : import sécurisé des utilisateurs et contacts en masse
- **Data monétisable** : myCallAnalytics & myReports, base de services à valeur ajoutée facturables
- **Sécurité opérateur** : provisionnement sécurisé, STIR/SHAKEN, chiffrement, 2FA

## Intégration & résilience

- **Facturation intégrée** : consommation et revenus synchronisés automatiquement, zéro écart, zéro ressaisie
- **Connectée à votre SI** : intégration native OSS/BSS et OCS, vos outils métier restent au centre
- **Redondance multi-sites** : architecture distribuée, service maintenu même en cas de défaillance d'un site
- **Supervision automatisée** : incidents détectés et traités avant que vos clients ne les remarquent
- **Alerting proactif :** vous êtes informé en premier, vous intervenez avant l'appel client
- **Sauvegarde automatisée** : données protégées en continu, restauration rapide en cas d'incident
- **Interopérabilité réseau** : s'insère dans votre infrastructure existante (IMS, SS7, VoLTE) sans refonte
- **Intégration mobile** : Service de FMC natif ou mobile PBX
- **Approche BYOx** : réseau / trunk, IAM, OSS/BSS, LLM, numéros, terminaux

## QUI SOMMES-NOUS ?

| | | |
|---|---|---|
| | **900+** Collaborateurs dans le monde | **120** Opérateurs & intégrateurs |
| **28** Années d'expertise | **24/7** Service support | **18** Bureaux sur 4 continents |
| **1 M** D'utilisateurs Enreach Up | **E4SP** Entité dédiée B2B | |

enreach.fr

enreach