

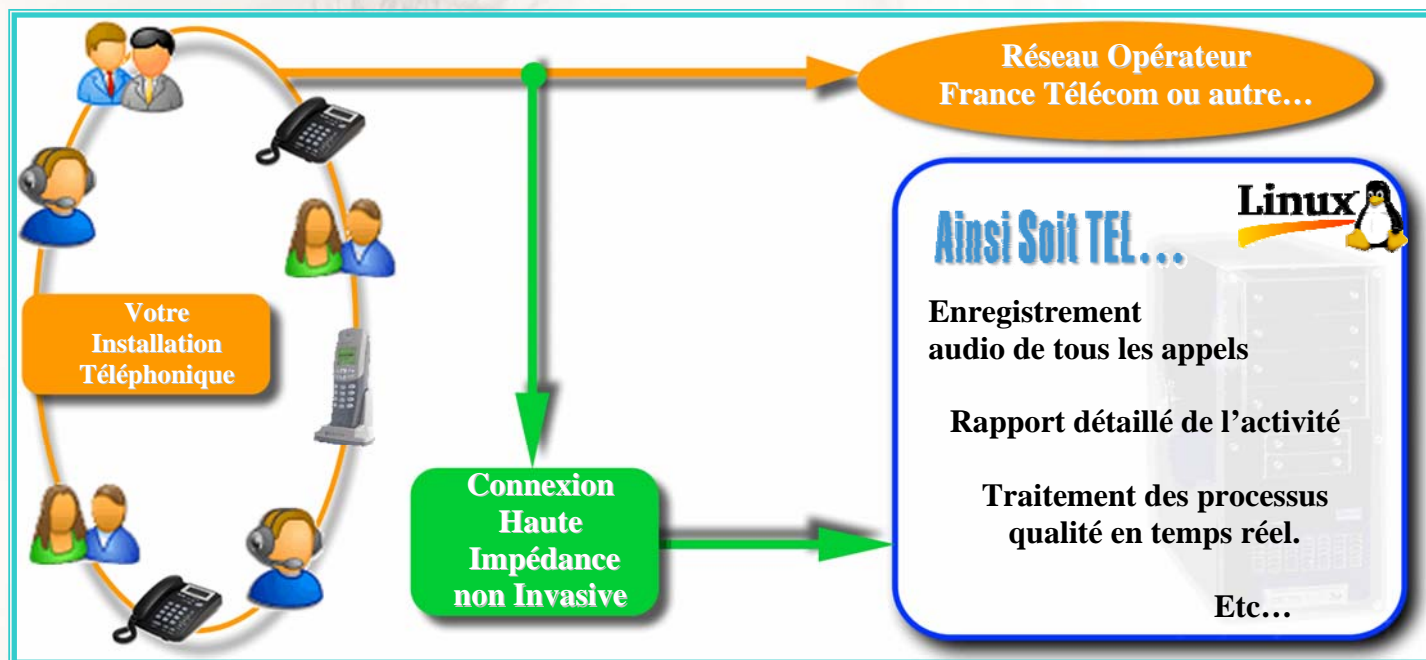


# Ainsi Soit TEL...

Serveur Vocal Interactif

# Ainsi Soit TEL...

## Le principe de l'enregistrement des appels



Le système Protovision Diglog permet d'enregistrer toute l'activité de votre installation téléphonique, activité aussi bien au niveau conversation qu'au niveau utilisation. L'application tient un journal où même les appels reçus et non répondus, les appels émis sans réponse et les faux numéros sont consignés.

Le système se branche sur votre installation en haute impédance, c'est-à-dire qu'il ne peut pas physiquement perturber votre PABX. Il est totalement transparent pour votre installation ; c'est un système de type non invasif.

Le système est compatible avec tous les PABX et tous les opérateurs. Il permet un investissement pertinent, efficace et pérenne, car non seulement notre système fonctionnera avec votre installation téléphonique actuelle et votre logiciel métier, mais il fonctionnera aussi avec votre prochaine installation téléphonique ou votre nouvelle application métier...

Le journal des appels est géré en temps réel et consultable en temps réel. Il peut être visualisé depuis un poste Windows ou Linux avec rafraîchissement automatique et en temps réel.

Les conversations téléphoniques sont enregistrées au format Wav ou MP3, ce qui permet une lecture facile depuis n'importe quelle machine Windows de votre réseau ou même à distance.

Le système est entièrement standard et natif. Aucune application tierce lourde, compliquée ou payante n'est utilisée pour gérer les enregistrements téléphoniques.

Bien qu'entièrement utilisable depuis un réseau Windows et une station de travail Windows, le système d'enregistrement fonctionne en s'appuyant sur un cœur Linux, permettant une exploitation robuste, 24 heures sur 24, et d'une fiabilité extrême.

# Ainsi Soit TEL...

## Nos avantages, Notre Force...

- Notre système, grâce à son branchement en haute impédance, est non invasif et standard, vous êtes sûr et certain qu'il ne créera pas d'interférence avec votre installation existante.
- C'est un système ouvert ; il peut être fourni avec un serveur informatique, ou installé sur un serveur fourni par vos soins ; ce qui permet une intégration informatique de rêve...
- Les conversations sont enregistrées dans des formats standard (Wav et MP3) ; permettant une exploitation et un traitement optimum faits par n'importe quel logiciel.
- Les conversations au format Wav peuvent être écoutées en « time-shifting » ; c'est-à-dire vous écoutez une conversation avec 30 secondes ou 1 minute de décalage sur le temps réel, alors que cette conversation est encore en cours... Ce procédé est très prisé par les centres d'urgence médicale ou les applications de Police.
- Les statistiques sont nombreuses ; un journal complet des appels est géré, et une interface graphique consultable sur un browser Internet vous permet d'avoir une visibilité de l'utilisation de votre installation téléphonique aussi précise que détaillée et conviviale.  
(Exemple de page de statistiques disponible à l'adresse <http://www.vocal.fr/demostat.htm>)
- Le système est ouvert ; vous pouvez à loisir modifier les traitements et rajouter vous-même des fonctionnalités au produit si vous le souhaitez. Vous pouvez vous-même lancer des traitements après chaque enregistrement. Tout devient possible, et tout peut être fait en interne ; le système vous est ouvert... Des exemples d'utilisation sont donnés dans la section « Tout devient possible... »
- Le système s'appuie sur des cartes vocales fabriquées par Pika Technologies, aujourd'hui considéré comme le numéro un de la carte vocale dans le monde. La fiabilité qui en découle est appréciable.
- Notre système possède et gère son propre « Stack ISDN », ce qui permet d'utiliser toutes les fonctionnalités proposées par les opérateurs téléphoniques installés en France. Par exemple, lorsque vous recevez un appel, le journal d'activité vous renseignera pour savoir si cet appel est fait en direct, ou s'il est renvoyé. Si cet appel est en fait un renvoi d'appel, il vous indiquera quel numéro a renvoyé l'appel.
- Sous Linux, le système possède donc l'ensemble des outils de communication moderne, il est robuste, et la plupart des fonctionnalités (Email, SMS, Web, Fax...) sont disponibles gratuitement sur cette plateforme. Les systèmes de téléphonie sont souvent rapidement obsolètes ; notre système lui est déjà compatible avec demain...

**Parce que la formation, le contrôle qualité, la productivité, la transparence sont au cœur de vos préoccupations,**

**Parce que la valeur ajoutée et le service ne sont pas « délocalisables » ,**

**Parce que votre métier évolue et que votre avenir professionnel ne doit pas vous échapper, n'hésitez pas à nous contacter et à nous rencontrer.**

# Ainsi Soit TEL...

## *Une nouvelle façon de vous faire penser...*

Le fait de pouvoir enregistrer et analyser tous les appels reçus ou émis vous ouvre un éventail de nouveaux services qui vous seront rendus, et un éventail de nouveaux services que vous pourrez proposer à vos clients.

La plateforme d'enregistrement étant ouverte, vous pourrez intégrer, si vous le souhaitez, certaines de ces fonctionnalités directement dans votre ou vos outils de gestion.

Somme-nous toujours dans une époque où les paroles s'envolent et les écrits restent ?

A chiffre d'affaire égal, un client vous appelant en moyenne 15 minutes par mois et un client vous appelant 5 heures par mois ont-ils la même rentabilité ? Sont-ils gérés de la même façon ?

Lors d'une campagne de phoning sur fichiers clients, pensez-vous que tous les fichiers se ressemblent ? Qu'ils ont tous la même pertinence ?

Pensez-vous que toutes vos actions marketing et publicitaires ont le même impact ? Que les statistiques d'appel pendant une campagne publicitaire sont significatives au moins au niveau de la visibilité de la campagne ?

En journée, répondez-vous à tous vos appels ? Le soir ? Le Week-end ? La nuit ?

Une aide permanente à la formation de vos écoutants téléphoniques n'est-elle pas nécessaire ? Répond-on aujourd'hui au téléphone comme il y a 10 ans ?

Le téléphone demeure le moyen préféré des consommateurs pour entrer en contact avec une société : c'est un outil de communication qui fait partie du quotidien, il est convivial et facile d'utilisation. Les consommateurs y sont de plus en plus habitués ; aujourd'hui on peut même payer sa facture d'eau par téléphone...

Optimiser la gestion téléphonique, se doter d'outils modernes et performants est primordial pour une entreprise. L'archivage et la traçabilité téléphoniques deviennent un enjeu d'efficacité.

**Votre comptable peut vous donner une copie de la facture de l'agrafeuse ou du fauteuil de bureau que vous avez achetés il y a deux ans ; mais vous êtes incapable de savoir exactement ce qu'a dit votre plus gros client à votre collaboratrice hier matin...  
Trouvez-vous cela normal ?**

# Ainsi Soit TEL...

## *Tout devient possible...*

### Quelques exemples de problématiques et nos solutions :

#### Un centre d'appel :

Un client voudrait pouvoir avoir accès à la gestion qui est faite de ses appels reçus.

Bien évidemment toutes les conversations seront enregistrées, mais elles peuvent être transférées par FTP ou par E-mail au client s'il le désire, ou être accessibles et écoutables par Intranet ou Internet, ou même consultables par téléphone et en temps réel ou différé. Les clients entendent souvent parler de tel ou tel appel qui ne s'est pas bien déroulé, ils pourraient aussi entendre parler du millier d'appels qui se sont bien déroulés...

#### Une société mettant en place un mailing ou une opération de promotion de vente :

Beaucoup d'appels à gérer dans une courte période, une efficacité différente à chaque promotion.

L'enregistrement permettra une formation meilleure et plus rapide des renforts téléphoniques ; les statistiques précises et détaillées permettront de mettre le bon planning en place dès le début de la campagne, et de mesurer son efficacité et sa rentabilité.

#### Une chaîne de plusieurs boutiques voulant faire un audit de son accueil téléphonique.

Des vendeurs différents qui répondent aux appels téléphoniques répartis sur 5 boutiques ; impossibilité de contrôler l'accueil.

Mise en place d'un numéro unique permettant de renseigner les clients et de les renvoyer vers les boutiques.

Mutualisation : plus aucun appel ne sonne occupé ou ne se termine sur une non-réponse, enregistrement de toutes les conversations permettant le contrôle et l'amélioration des performances commerciales.

Tous les grands sportifs se filment pendant leur entraînement et visionnent leur match en vidéo afin de « se voir » et de s'améliorer.

#### Un centre d'appel.

Les appels émis donnent lieu à des comptes-rendus, mais laissent une impression de manque de transparence au client.

Les procédés de post-traitement de notre système peuvent facilement faire apparaître un listing de tous les appels émis sur un site Internet, le client pouvant cliquer sur n'importe quel appel d'une enquête et entendre la conversation. Le client prend pleinement la mesure de tout le travail qui est réalisé par le centre d'appel.

#### Une société ou un organisme ayant des astreintes ou des urgences à gérer.

Une équipe qui fonctionne en 24h/24, des difficultés de formation, le contenu des conversations extrêmement important.

L'enregistrement et l'archivage des conversations permettent une grande sécurité et sérénité et facilitent la formation. Les écoutants peuvent facilement et simplement consulter une conversation afin de vérifier un numéro de téléphone ou une adresse. Les urgentistes ont la possibilité de réécouter les appels sur le terrain.

#### Une société avec de nombreux points de vente ou un centre d'appel agissant pour celle-ci.

Les appels émis donnent lieu à des comptes rendus, mais laissent une impression de manque de transparence au client.

Comme ci-dessus, le client peut accéder à toutes les conversations, mais on pourrait imaginer que chaque point de vente puisse écouter une fois par semaine, ou une fois par mois, les enquêtes menées sur ses propres clients. Un vendeur dans une agence recevra un client en se disant que peut-être, d'ici quelques jours, il l'entendra répondre à une enquête le concernant... Avec un tel niveau de service et de suivi, quel chef d'entreprise ne pourrait rêver d'une meilleure motivation de ses équipes de terrain ?

#### Un industriel ayant des contrôles à faire pour la garantie ou le suivi de fabrication de son matériel.

Les techniciens sont souvent informés de certains problèmes ou pannes de façon trop imprécise.

Quel paradoxe de voir parfois des systèmes de haute technologie et performance, servant simplement à faire une version « hi-tech » de fameux système du « téléphone arabe ». Parfois réentendre la conversation d'un utilisateur à un centre d'appels en apprend bien plus à un ingénieur qu'une dizaine de comptes-rendus. En effet, seul un technicien spécialisé peut savoir, dans certain cas, ce qui est important de noter et ce qui est simplement contextuel.

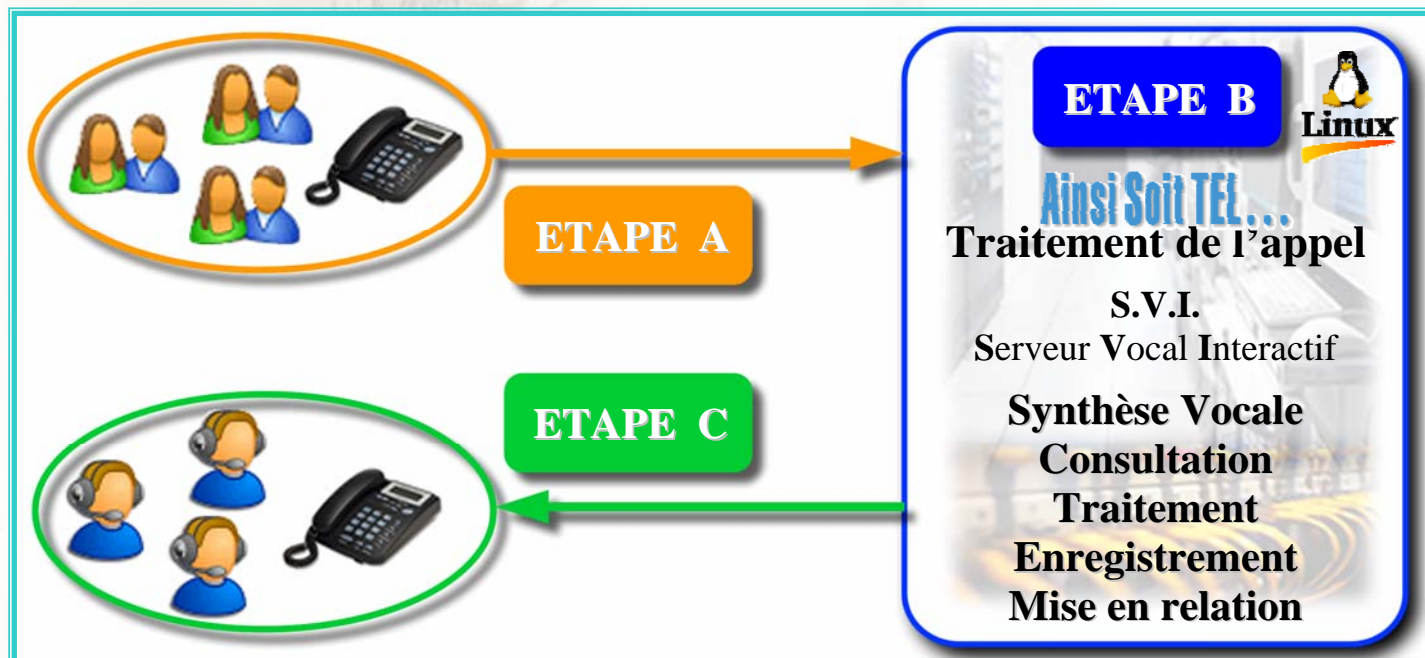
**Etre ignorant de son ignorance est la maladie de l'ignorant... Gardez une trace de la « parole » de votre entreprise.**

**Comme il est sûr qu'il y a plusieurs façons de dire certaines choses, demain en réécouter vos enregistrements vous réaliserez qu'il y a certainement plusieurs façons d'entendre les choses...**

**Au commencement était le Verbe...**

# Ainsi Soit TEL...

## Le principe d'un service téléphonique



Un client ou prospect compose un numéro de téléphone qui correspond à votre service téléphonique. Son appel va être acheminé vers nos serveurs de traitement d'appels. Il s'agit de l'étape A de notre schéma.

L'appel est traité par nos soins. C'est l'étape B de notre schéma.  
A cette étape, tous les traitements sont possibles et envisageables.

L'appel est ensuite, si nécessaire, transféré vers le (ou les) numéro(s) que vous désirez, en fonction du jour, de l'heure et d'autant de paramètres que vous pouvez le souhaiter. C'est l'étape C de notre schéma.

Nous pouvons vous proposer pour les numéros d'accès à votre service téléphonique, tout type de numéros dont voici les trois types les plus utilisés.

- Numéro Vert : Appel Gratuit pour l'appelant. Communication et re-routage à votre charge. Vous financez les communications (étape A) et le re-routage (étape C).
- Numéro Noir : Numéro de type classique (04 92 28 xx xx). Coût d'une communication normale pour l'appelant, re-routage à votre charge. Vous financez uniquement le re-routage (étape C).
- Numéro 0825 : Appel 15 cts d'Euros la minute pour l'appelant. Communication et re-routage gratuits. (Le coût du 0825 permet de financer le re-routage).

Bien entendu, nous gérons et pouvons vous proposer tout type de numéros : Numéro noir de toutes les plaques régionales françaises (01, 02, 03, 04, 05), numéro de portables (06), numéro à revenu partagé de type durée (08 92, 08 91 etc...) ou de type forfait (08 97 65).

# Ainsi Soit TEL...

Le coût d'un service téléphonique est constitué de plusieurs postes :

- La mise en place du service (frais de création et de mise en place).
- L'abonnement mensuel pour le (ou les) numéro(s) servant à joindre votre service.
- L'abonnement mensuel de votre service (la prestation de notre société).  
Ce coût est fixe. Il est calculé en fonction du traitement de l'appel à effectuer et du nombre d'appels maximum à gérer simultanément.
- Les communications de l'étape A et/ou C selon le type de numéros choisis (selon le type de numéros, ces communications peuvent être gratuites).

Chacun de nos services possède un module de statistiques extrêmement précis et clair, qui vous permettra de pouvoir mesurer l'impact de vos actions commerciales de façons pertinentes.

(Exemple de page de statistique disponible à l'adresse <http://www.vocal.fr/demostat.htm>)

De la consultation d'informations par téléphone, du renseignement de masse, du contrôle qualité, de l'enregistrement de message ou de conversation avec multi diffusion par E-mail en temps réel, du contrôle de transfert d'appels, tout est possible et envisageable avec un service téléphonique

Ainsi Soit TEL..., ne connaissant comme limite que votre imagination et vos besoins...

# Ainsi Soit TEL...

## *Nos avantages, Notre Force...*

La plateforme Serveur Vocal Interactif d'Ainsi Soit TEL... permet de faire d'un simple téléphone un outil intelligent, convivial et interactif.

Notre position à l'intérieur même des réseaux téléphoniques permet à nos clients de bénéficier de nos services et de notre maîtrise des technologies, sans nécessité d'investir dans du matériel ou des logiciels, tout en gardant le contrôle de l'acheminement de l'ensemble des appels téléphoniques.

**Notre action reste indépendante des installations téléphoniques existantes dans votre entreprise. Aucune modification n'est nécessaire.**

Vous bénéficiez en permanence des meilleures technologies de gestion d'appels téléphoniques sans modifier vos propres installations.

Malgré le développement d'Internet, le téléphone demeure le moyen préféré des consommateurs pour entrer en contact avec une société : c'est un outil de communication qui fait parti du quotidien, il est convivial et facile d'utilisation.

L'accueil téléphonique est une composante importante de l'image de votre entreprise. Lorsqu'un client, ou futur client, prend contact avec vous par téléphone, il porte son premier jugement sur votre entreprise au travers de votre accueil téléphonique.

**Les plateformes Serveur Vocal Interactif d'Ainsi Soit TEL... sont destinées à améliorer la relation avec vos clients. En aucun cas, elles ne visent à remplacer le contact humain. Nos technologies interviennent en soutien de votre gestion téléphonique habituelle.**

Un client « bien servi » est un client « content ». Bien que cela n'ait « pas de prix », il n'en demeure pas moins que cela « a un coût... »...

**De la mise en place au coût d'exploitation, nos services sont financièrement extrêmement compétitifs. Ils représenteront toujours un coût inférieur au gain d'efficacité ou au gain de productivité qu'ils généreront...**

# Ainsi Soit TEL...

## *Une nouvelle façon de vous faire penser...*

La plateforme Serveur Vocal Interactif d'Ainsi Soit TEL..., vous permettra de connaître précisément et en temps réel, toutes les statistiques dont vous avez besoin pour gérer votre téléphone...

Malgré le fait que vous connaissiez bien le réflexe actuel de vos clients, qu'en est-il hors de vos créneaux horaires d'ouverture ?

Que ce soit dans le domaine du commerce, du spectacle, du transport ou encore de l'assurance, nos nouveaux clients sont toujours étonnés de voir des appels nombreux bien après leurs heures habituelles de fermeture... Il n'est pas rare de voir un client appeler à 23 heures ou 1 heure du matin pour consulter un remboursement d'assurance maladie.

**Quelque soit votre domaine d'activité, vous ne pouvez pas avoir de visibilité sur votre accueil téléphonique lorsque il est inopérant... Nous vous apportons une accessibilité 24h sur 24 et une analyse statistique en temps réel sans précédent.**

Nombre d'appels par jour, par semaine, par mois, sur une opération spéciale.

Appels par tranche horaire dans une journée, durant une période.

Nombre d'appels, durée, temps moyen, statistiques sur les centres d'intérêt par rubrique.

Tout cela et bien plus, en temps réel, accessible depuis Internet.

(Copie d'écran de la consultation de statistiques en fin de ce document)

**Vous aurez enfin un outil extrêmement précis pour jauger et juger vos investissements publicitaires, publicité radio, journaux gratuits, prospectus, affichage 4x3, télévision, presse...**

**Vous ne vous êtes jamais posés de questions ?**

**Vous aurez vos réponses, en temps réel et de façon impartiale...**

**Sans perdre un seul appel, quelque soit l'heure et le nombre d'appels simultanés !**

Quelque soit la taille de votre entreprise, ou le nombre d'appels que vous gérez, nous avons une solution à vous apporter...

# Ainsi Soit TEL...

## *Tout devient possible...*

La technologie d'Ainsi Soit TEL..., intègre la synthèse vocale (dichotomique et phonétique). Bref, un ordinateur qui parle, qui répond au téléphone, qui renseigne, qui aiguille, qui prend des messages, des Emails, tout cela est très courant pour nous...

Nos clients sont variés et trouvent dans les systèmes d'Ainsi Soit TEL... de nombreux avantages. Du commerçant au grand groupe international, du privé au public, par notre technologie de pointe et non invasive, nous saurons vous séduire...

### Quelques exemples de problématiques et nos solutions :

#### Une assurance maladie :

Beaucoup de moyens humains pour répondre à la demande d'information pour le remboursement des prestations des assurés.

Nous avons mis en place la consultation des remboursements à l'aide de la synthèse vocale. Nous avons soulagé grandement l'accueil téléphonique de l'assureur et nous fournissons un service 24h / 24.

#### Un syndicat intercommunal de transport en commun :

Des changements d'horaire, des affichages sur chaque arrêt difficile, des moyens humains insuffisants lors des pics d'appels.

Tous les horaires de toutes les lignes de bus sont consultables 24h / 24. Le numéro de téléphone du service vocal est affiché sur chacun des arrêts de bus et chaque arrêt de bus est numéroté. La synthèse vocale permet de consulter les horaires ainsi que la desserte de chacun des arrêts, le service apporté prenant en compte aussi bien le public local que les visiteurs occasionnels.

#### Une PME possédant 3 magasins d'accessoires auto :

Beaucoup de numéros de téléphone à insérer dans les publicités, manque de contrôle et de visibilité sur la réception des appels.

Mise en place d'un numéro unique permettant de renseigner les clients et de les renvoyer vers les boutiques.

Mutualisation, plus aucun appel ne sonne occupé ou termine sur une non-réponse.

#### Un syndicat ou groupement de plusieurs professionnels :

Beaucoup ne veulent ou ne peuvent investir les mêmes budgets dans la communication.

Mise en place d'un numéro unique, avec renvoi des appels sur chacun des participants au prorata de leur participation.

#### Une société mettant en place un mailing ou une opération de promotion de vente :

Beaucoup d'appels à gérer dans une courte période, localisation de la société par son numéro de téléphone.

Mise en place d'un numéro non géo-localisé (0 825), accueil 24h / 24, statistiques permettant le suivi et de mesurer le sérieux de la distribution ou de la diffusion de l'opération commerciale.

#### Une société distribuant du consommable (café, encre pour imprimante, fourniture de bureau...)

Beaucoup de petites commandes de « réassort », des pics d'appels à gérer dans la journée ou pendant certaines saisons.

Mise en place d'une prise de commande par téléphone accessible 24h / 24 permettant de traiter automatiquement plus de 71% des commandes de réassort.

#### Une chaîne de plusieurs boutiques voulant faire un audit de son accueil téléphonique.

Des vendeurs différents qui répondent aux appels téléphoniques répartis dans 5 boutiques, impossibilité de contrôler l'accueil.

Mise en place d'un numéro unique permettant de renseigner les clients et de les renvoyer vers les boutiques.

Mutualisation, plus aucun appel ne sonne occupé ou termine sur une non-réponse, enregistrement de toutes les conversations permettant le contrôle et l'amélioration des performances commerciales.

Tous les grands sportifs se filment pendant leur entraînement et visionnent leur match en vidéo afin de « se voir » et de s'améliorer.

# Ainsi Soit TEL...

**Une administration ou un service public voulant faire une consultation de population.**

**Un nombre d'appels trop grand à gérer, des coûts très importants, un anonymat relatif.**

Mise en place d'un numéro permettant la consultation, l'information ou le vote d'un très grand nombre de personnes.

Le public n'hésite pas à téléphoner, percevant un service vocal interactif comme préservant son anonymat.

Le public a l'impression, par son appel téléphonique, d'interagir sur son environnement, d'être consulté, de devenir acteur de sa politique urbaine et locale.

**Une ville ou un service public voulant optimiser l'utilisation de certaine ressource limitée (exemple : les parkings).**

**Impossibilité de renseigner les usagers abordant un centre ville sur la disponibilité des parkings.**

Mise en place d'un numéro permettant la consultation en temps réel sur le remplissage des parkings de la ville.

Permet de ne pas s'engager dans une circulation très dense pour aboutir sur un parking affichant complet.

**Un organisateur d'événement ou de salon d'exposition voulant communiquer des informations de dernière minute.**

**Un nombre d'appels trop grand à gérer dans une période trop courte.**

Mise en place d'un numéro permettant la consultation des informations de dernière minute, noms des participants à une épreuve, condition météorologique, heure exacte d'un départ, report éventuel de la manifestation pour cause météorologique.

Informations pratiques sur les parkings, les horaires, les points forts de la journée...

Il suffit de mettre le numéro du service téléphonique sur le billet et sur les supports de communication.

**Une société ou un organisme ayant des astreintes ou des urgences à gérer.**

**Une gestion difficile, pas de modification possible pendant l'astreinte, aucune trace des appels.**

Mise en place d'un numéro permettant de renvoyer tous les appels vers les portables ou numéros fixes du personnel d'astreinte.

Modification à distance et en temps réel des numéros de renvoi, traçabilité des appels et enregistrement des conversations.

Possibilité de re-écoute des conversations enregistrées depuis un simple téléphone.

**Une franchise de magasin, des boutiques partenaires, des clubs ayant des invitations, cadeaux ou bons de réduction à gérer.**

**Une centralisation de tous les magasins ou la mise en place d'un système de carte à puce coûterait trop cher.**

Mise en place d'un service téléphonique permettant, depuis un simple téléphone et en moins de 30 secondes, de pouvoir créer, vérifier, valider ou invalider une invitation, un client, une remise, etc...

Etant donné que la centralisation est faite par un simple téléphone, possibilité d'avoir un contrôle ou une validation à distance ou dans des lieux difficilement accessibles.

**Un industriel ayant des contrôles à faire pour la garantie de son matériel.**

**Les techniciens doivent tous avoir un PC portable et être connectés pour savoir si un matériel est sous garantie.**

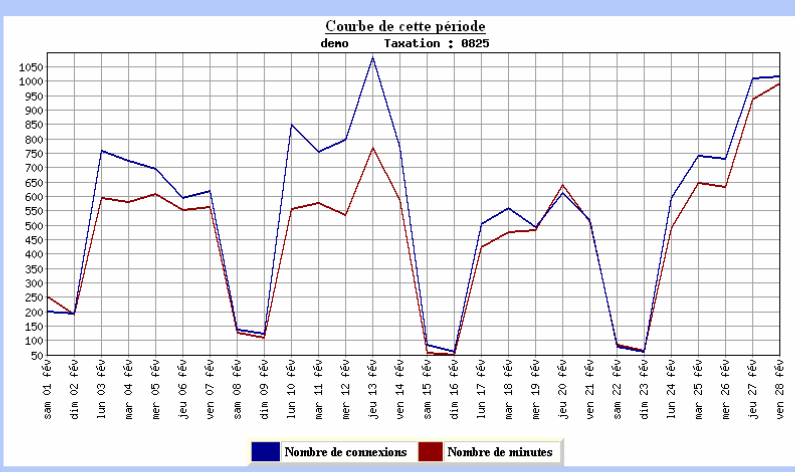
Mise en place d'un service téléphonique permettant, depuis un simple téléphone, de pouvoir consulter une base de données pour avoir des informations sur un matériel, sa date de fabrication, sa garantie, son contrat de maintenance, etc...

Recherche par numéro de série, plaque d'immatriculation. Cela évite d'équiper tous les techniciens d'un PC portable et permet la consultation de la base technique à des sous-traitants de SAV. Dans le cas d'un sous-traitant, la date et l'heure de l'appel peuvent servir de contrôle pour l'exactitude des interventions.

**Compte tenu de l'étendue sans limite des applications qui pourraient s'ouvrir à vous dans le domaine téléphonique, votre interlocuteur privilégié habituel est à votre entière disposition.**

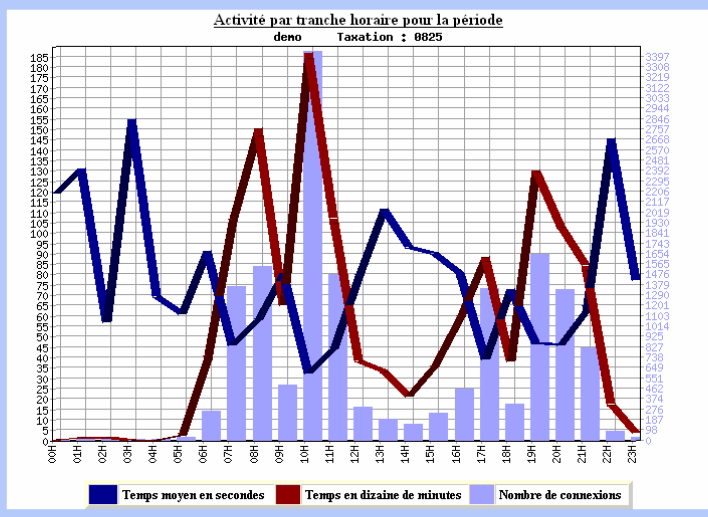
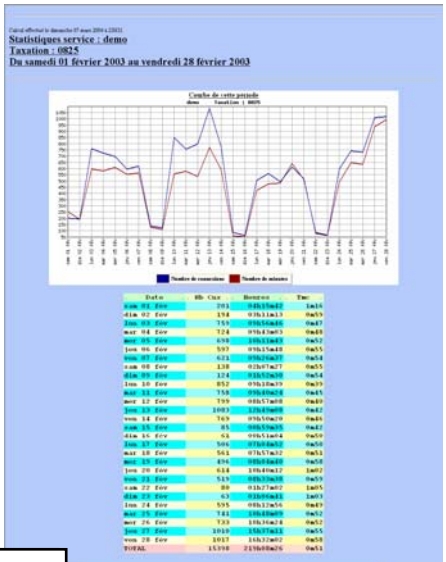
**Votre service téléphonique sera unique, il sera conçu sur mesure et répondra exactement à vos besoins...**

**Nous espérons avoir réussi à vous donner envie d'entamer avec nous une discussion, que vous nous parliez de vous, de vos activités, pour que nous puissions vous parler de votre futur service téléphonique...**

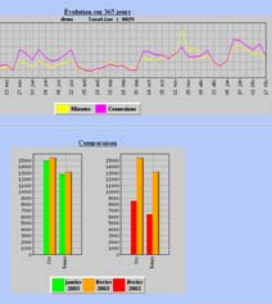
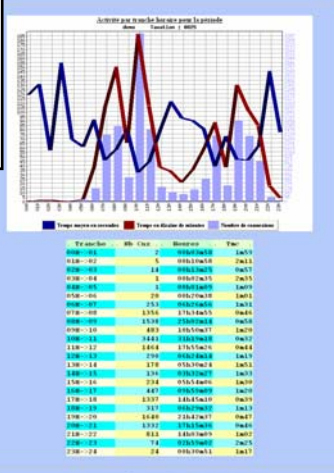


Date	Nb Cnx	Heures	Tmc
sam 01 fév	201	04h15m42	1m16
dim 02 fév	194	03h11m13	0m59
lun 03 fév	759	09h56m46	0m47
mar 04 fév	724	09h43m03	0m48
mer 05 fév	698	10h11m43	0m52
mer 26 fév	733	10h36m24	0m52
jeu 27 fév	1010	15h37m11	0m55
ven 28 fév	1017	16h32m02	0m58
<b>TOTAL</b>	<b>15398</b>	<b>219h08m26</b>	<b>0m51</b>

Ceci est un extrait de statistiques.  
L'original est consultable sur Internet :  
[www.vocal.fr](http://www.vocal.fr)  
<http://www.vocal.fr/demostat>



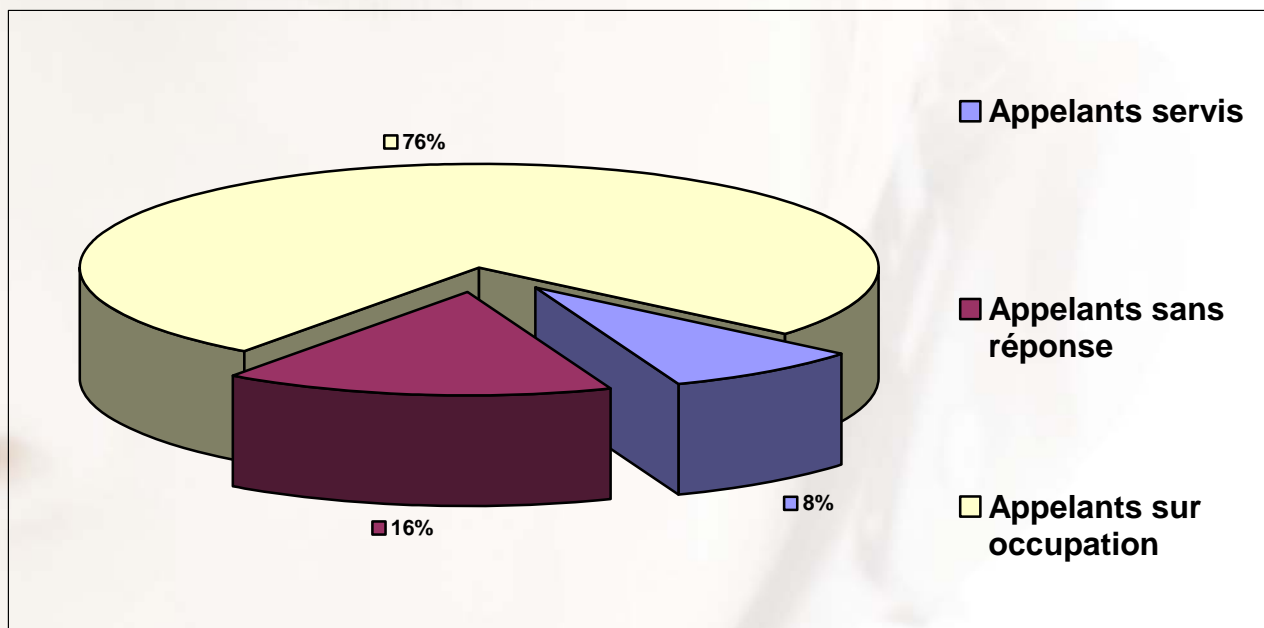
Tranche	Nb Cnx	Heures	Tmc
00h->01	2	00h03m58	1m59
01h->02	5	00h10m58	2m11
02h->03	14	00h13m25	0m57
03h->04	1	00h02m35	2m35
04h->05	1	00h01m09	1m09
05h->06	20	00h20m38	1m01
06h->07	253	06h26m56	1m31
07h->08	1356	17h34m55	0m46
08h->09	1538	25h02m14	0m58
09h->10	483	10h50m37	1m20
10h->11	3441	31h19m18	0m32
11h->12	1464	17h55m26	0m44
12h->13	290	06h24m14	1m19
13h->14	178	05h30m24	1m51
14h->15	136	03h32m27	1m33
15h->16	234	05h54m06	1m30
16h->17	447	09h59m09	1m20
17h->18	1337	14h45m10	0m39
18h->19	317	06h29m32	1m13
19h->20	1640	21h42m37	0m47
20h->21	1332	17h15m36	0m46
21h->22	811	14h03m09	1m02
22h->23	74	02h59m02	2m25
23h->24	24	00h30m51	1m17



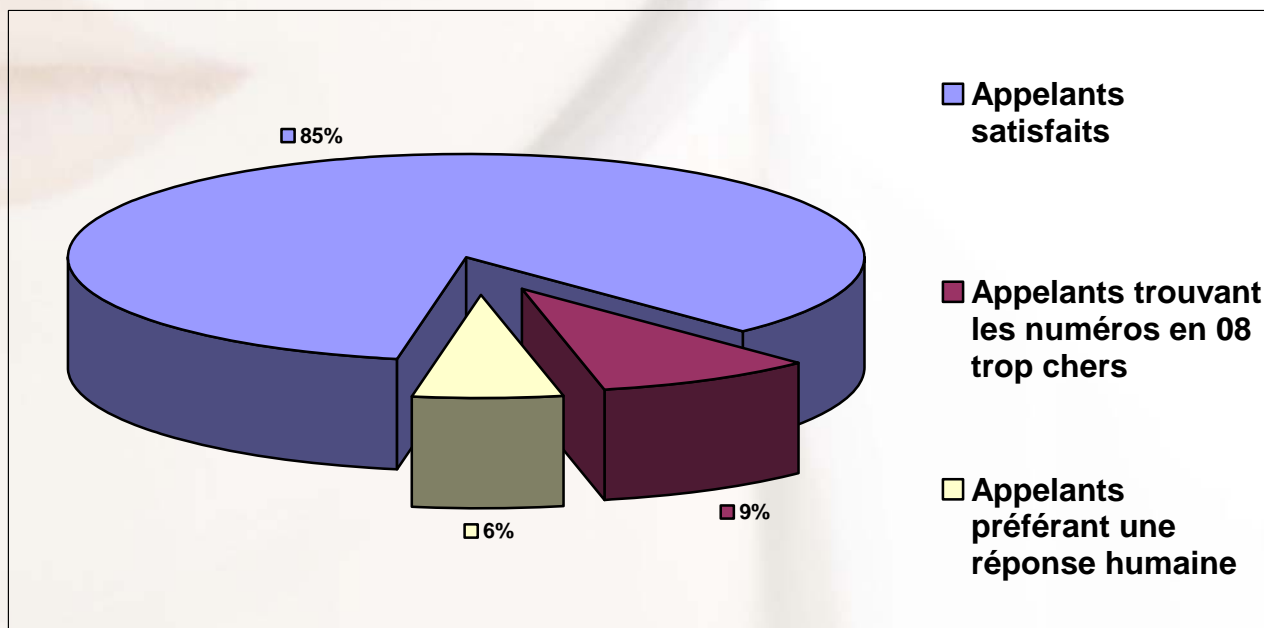
# Ainsi Soit TEL...

Etude réalisée en Avril & Mai 2006 sur une population de 1262 personnes ayant utilisés nos systèmes de Serveur Vocal Interactif dans la semaine et se souvenant précisément des informations obtenues.

## Accueil humain réalisé par une seule personne



## Accueil par un Serveur Vocal Interactif



## cannes

Cannes

Canicule : 10 minutes pour alerter 2 000 personnes

p 9

# Canicule : 10 minutes pour alerter 2 000 personnes

**PRÉVENTION** Un système de serveur vocal permet de prévenir et conseiller dans des temps records les personnes les plus fragiles

**C**ONTRE la canicule en un clic. Cela aurait pu être un slogan. C'est en tout cas la vocation du Clic, le Centre local d'information et de coordination en gérontologie qui dispose de moyens d'alerte très performants grâce à un spécialiste de la téléphonie.

Gilles Sauvaire, Mouginois qui a toujours mis un point d'honneur à faire carrière sans quitter ses racines, est à l'origine de plusieurs expériences à succès. Seul ou quasiment, il a réussi à séduire jusqu'aux sphères ministérielles, en créant notamment le numéro vert 08Victime.

Cette fois, c'est à la prévention de la canicule qu'il s'est attelé. Sa société - Ainsi Soit Tél. - et le Centre local d'in-



L'équipe du Clic dans ses locaux de la rue Vagliano, point de départ du dispositif d'alerte mis au point par la société Ainsi Soit Tél. de Gilles Sauvaire (en médaillon). (Photos Serge Haouzi)



Gilles Sauvaire.

formation et de coordination en gérontologie ont conçu un plan en deux phases.

Les personnes recensées par le Clic comme potentiellement sensibles aux risques de canicule sont d'abord contactées par un serveur vocal diffusant des conseils préventifs : il faut boire, y compris si l'on n'a

pas soif, dans quels lieux aller se rafraîchir, etc.

### Messages et conseils adaptés

« À chaque appel infructueux, un diagnostic est réalisé afin de détecter tout type de problème : numéro de téléphone non attribué, ligne en dérangement, non-réponse permanente... », ex-

plique M. Sauvaire, qui a travaillé avec l'opérateur CompléTel.

Dans un deuxième temps, celui de l'arrivée de la canicule, les personnes inscrites au fichier de la ville de Cannes et considérées comme prioritaires sont jointes - elles seulement - « par le système téléphonique pour un nouveau mes-

sage de conseil et de prévention. » Les moyens mis en œuvre permettent de contacter « deux mille personnes en moins de dix minutes ».

Quant aux personnes « ultra-prioritaires, c'est-à-dire à la santé très fragile, elles seront appelées de façon manuelle et personnalisée par le CCAS. »

J. P.



# Ainsi soit Tel au secours de 08Victimes

La Sarl mouginoise a été chargée par le secrétariat d'Etat aux Droits des Victimes de traiter les appels d'urgence en cas de trafic téléphonique surchargé

**S**AUVÉ par Sauvaire. Ce pourrait être un slogan de la S.A.R.L. mouginoise Ainsi Soit Tél., dont le patron Gilles Sauvaire est particulièrement imaginaire et communicant. Mais – prudence oblige dès qu'il s'agit de rapports contractuels avec l'Etat –, il faut le pousser dans ses retranchements pour qu'il évoque sa dernière activité en date : le traitement des pics téléphoniques du 08Victimes.

Ce numéro d'appel lancé par le secrétariat d'Etat aux Droits des Victimes, traité principalement par l'Institut national d'aide aux victimes et à la médiation (Inavem), est conçu pour ne laisser aucune victime « sur le bord de la route ».

Entre deux appels d'urgence, les standardistes d'Ainsi Soit Tél., installée dans le quartier du Gueiroux, ont d'ailleurs reçu un appel plutôt inhabituel, émanant de « Nicole Guedj, G, U, E, D, J. » Après avoir épilé son nom, celle-ci, alors secrétaire d'Etat aux droits des victimes, dont l'opération est un peu le "bébé", tenait à adresser ainsi un message de félicitations à l'entreprise mouginoise.

« Quelle que soit sa taille, résume celui-ci, une structure d'accueil téléphonique ne peut parfois pas répondre à tous les appelants, et pas forcément fonctionner 24 heures sur 24. Lorsqu'un service sonne occupé ou diffuse un disque de saturation, on sait que 94 % des appelants utilisent la touche "bis" de leur téléphone, ou composent à nouveau le numéro... Donc c'est l'escalade vers



Gilles Sauvaire : après dix ans d'efforts discrets, son efficacité est reconnue au plus haut niveau.

(Photo Stéphane Goasguen)

l'embouteillage téléphonique, car plus on refuse d'appelants, plus on a d'appels !

« Nos statistiques d'exploitation nous montrent que si 220 personnes appellent un numéro saturé sans gestion interactive, elles vont générer 2 200 appels ! Avec la gestion interactive que nous offrons, ces 220 personnes ne vont plus générer que 550 appels ! Et en moyenne, près de 40 % des appelants laissent leurs coordonnées ».

J. P.

## Comment ça marche

Destiné à compléter les dispositifs d'urgence habituels (pompiers, police, secours médical...), 08Victimes (en chiffres 08.842.846.37) est accessible tous les jours de 9 heures à 21 heures, au prix d'un appel local, à destination de tous ceux qui estiment être victimes d'un acte ou d'une situation.

Entre 21 heures et 9 heures systématiquement, et entre 9 heures et 21 heures en cas de

trop grand nombre d'appels, toutes les personnes qui appellent et n'arrivent pas à être en contact avec un interlocuteur sont connectées au système de traitement des appels d'Ainsi Soit Tél.

Ces personnes sont alors informées des horaires d'écoute du 08Victimes et peuvent, si elles le désirent, laisser leurs coordonnées. Après quoi elles sont rappelées « au plus vite ».

## Questions à Gilles Sauvaire

**Le gérant et chef de projet d'Ainsi Soit TEL, explique son rôle dans 08Victimes.**

**L'acte de laisser un message n'est-il pas intimidant ?**

Les gens qui désirent laisser leurs coordonnées les tapent simplement sur leur clavier téléphonique. Elles ne sont pas obligées de « parler à une machine ». Avec notre système, dès qu'une personne a laissé ses coordonnées, elles sont immédiatement transmises, et un professionnel rappelle cette personne pour la faire bénéficier d'un traitement personnalisé.

**Les premières réactions ?**

Les personnes qui sont rappelées sont parfois surprises et très satisfaites du traitement de leur appel. Ceci s'explique facilement car de plus en plus, les gens sont souvent laissés pour compte par les accueils téléphoniques. Les derniers scandales des hotlines internet par exemple – elles ne sont jamais disponibles – donnent l'habitude aux gens d'être frustrés. Donc, par simple contraste, notre système est accueilli comme un petit rayon de soleil téléphonique !

**Comment cette idée vous est-elle venue ?**

Ainsi Soit Tél. utilise sa technologie informatique et téléphonique dans de nombreux domaines. Nous participons depuis plusieurs années à l'opération "Un message pour la vie" de l'Union nationale pour la Prévention du Suicide.

Nos systèmes de gestion téléphonique ne sont pas tous des systèmes purement commerciaux. Nos applications les plus nombreuses sont avant tout là pour faciliter la vie de tous les jours. Et qui peut avoir le plus besoin d'aide et de facilité qu'un public en détresse ?

# Nouveau

# CANNES-MATIN nice-matin

LE PREMIER QUOTIDIEN D'INFORMATIONS DU SUD-EST ET DE LA CORSE

SIÈGE SOCIAL : 214, route de Grenoble - 06290 NICE CEDEX 3 - Tél. 04.93.18.28.38 - CPPAP 53.134 - ISSN 0224-5477 - <http://www.nicematin.fr>



N° 20420  
Cannes

LUNDI 16 FEVRIER 2004

## Un serveur téléphonique pour les assurés

**Gilles Sauvaire, directeur de la Sarl Ainsi Soit TEL, présente le nouveau service qu'il vient de mettre au point dans le domaine de l'assurance santé.**

Start-up mouginoise ayant résisté à la crise (elle fut créée en octobre 1994), spécialisée dans l'informatique et l'édition électronique, Ainsi Soit TEL propose aujourd'hui un nouveau service de consultation de remboursements en matière de complémentaire santé par téléphone.

### Quelles sont vos références ?

Nous assurons la gestion téléphonique de nombreuses radios, entre autres Kiss-FM, RTL2 Méditerranée, Fun Radio Côte d'Azur, Riviera Radio, Nice Radio... Nous travaillons également dans des secteurs d'utilité publique puisque nous donnons en temps réel le remplissage des parkings de la ville d'Antibes ainsi que les horaires de bus à chaque arrêt pour le réseau départemental Sillage. Nous hébergeons aussi des applications d'information pour les spectacles, comme à la salle de La Palestre.

### Votre réflexion de départ ?

Il nous est apparu qu'en matière d'assurance complémentaire santé, après l'acte de remboursement, le fait d'informer l'assuré qu'il a été remboursé devient l'élément le plus important.

Nous avons travaillé avec la société Cegema, basée à Ville-neuve-Loubet, premier courtier d'assurance santé individuelle du sud de la France, l'une des rares compagnies du secteur certifiées ISO 9001 sur la production et gestion de contrats.



Soixante mille personnes sont déjà concernées par le nouveau service proposé par Gilles Sauvaire, directeur d'Ainsi Soit Elle. (DR)

Comme beaucoup, elle est déjà équipée d'un site Internet qui permet de consulter ses remboursements. Mais les gens continuent de téléphoner car c'est plus simple, plus rapide. La société nous a demandé de concevoir un service téléphonique interactif permettant d'apporter 24h sur 24 et 365 jours par an l'information précise en temps réel sur les remboursements d'un assuré et de toute sa famille.

### Les serveurs téléphoniques ne sont pas toujours des modèles d'efficacité. Qu'apportez-vous de plus ?

Tout ! Notre approche s'appuie sur des technologies et des moyens de communications très récents, qui ont fait leurs preuves. Il n'est pas rare pour certains de nos clients média d'avoir à gérer 800 appels en moins de quatre minutes et trente secondes !

### Quelle utilisation pratique ?

Un assuré peut consulter 24 heures sur 24 le serveur vocal, obtenir des informations sur ses remboursements. La mise à jour se fait quasiment en temps réel, puisque le système téléphonique fournit l'information sur un virement bancaire 14 minutes maximum après la demande de virement.

La complémentaire santé est la dernière phase d'un processus. Il y a d'abord l'acte médical, le remboursement du régime obligatoire (de la Sécurité sociale, pour l'immense majorité des gens) et, en final, le remboursement de l'assurance complémentaire. Notre système répond et assure la délivrance de l'information pour tout le processus : la synthèse vocale communique le type d'acte médical effectué, la date de sa réalisation et le montant payé ; le montant remboursé au titre du régime obligatoire. Et enfin le montant remboursé pour la part complémentaire, ainsi que sa date de virement.

### La fiabilité ?

Nous avons des moyens qui vont au-delà de la plupart des installations téléphoniques. Historiquement, nos systèmes ont été conçus pour traiter des urgences médicales et des alertes de vol.

### La confidentialité ?

La consultation est protégée par un code confidentiel. De plus, c'est le réseau téléphonique qui est utilisé pour véhiculer l'information. Par conséquent, seule une écoute téléphonique pourrait violer cette confidentialité. Ce système est bien plus sûr qu'une consultation par Internet.

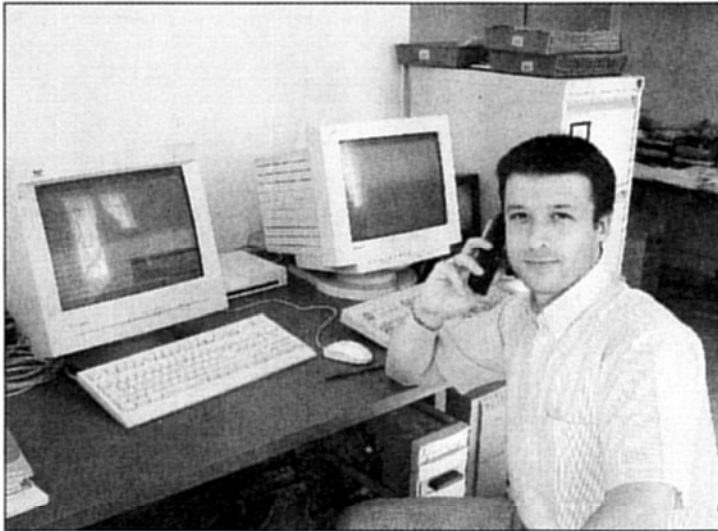
### Combien de personnes sont-elles concernées ?

L'assureur a envoyé vingt-cinq mille lettres pour avertir ses assurés et leur communiquer leur code confidentiel, ce qui couvre quasiment soixante mille personnes.

J. P.

# Urgences : la technologie qui peut sauver

*Une société mouginoise de gestion d'appels a développé un service permettant aux praticiens allant sur le lieu d'intervention de réécouter l'appel sur leur portable*



Grâce au système de M. Sauvaire (à gauche), le praticien peut réécouter l'appel d'urgence et, si besoin, entendre ou analyser des informations supplémentaires, qui auraient échappé à la personne recevant l'appel. Une aide qui peut se révéler précieuse lors de l'intervention. (D.R.)

LES spécialistes des urgences le savent bien. Dans de nombreux cas, une fois l'appel effectué, en attendant les secours, les personnes utilisent leur ligne téléphonique pour prévenir la famille, des voisins, des amis, prendre d'éventuels avis de telle ou telle personne sur la situation. Leur ligne téléphonique reste donc occupée, et l'urgentiste n'a même plus la possibilité de les joindre au téléphone...

Solution ? Réécouter l'enregistrement de l'appel, qui donne en général de précieuses indications géographiques, permettant de localiser l'adresse du correspondant.

Sur le plan technologique, cette solution a pu être mise en œuvre par la société mouginoise Ainsi Soit TEL, auparavant connue pour la gestion de son centre serveur Minitel et son centre serveur Internet. Fin 1999, une modification de l'offre des raccordements aux services de kiosques téléphoniques de France-Telecom a décidé cette

entreprise à investir dans une solution technologique permettant d'exploiter au mieux toutes les nouvelles possibilités de la téléphonie. La plateforme créée par ses techniciens peut aujourd'hui accueillir et gérer jusqu'à 450 appels téléphoniques en moins de cinq minutes.

## « Système révolutionnaire »

Routage d'appel, consultation vocale de compte, de stock, d'informations diverses, d'horaires de car, gestions de "pics" tels que ceux des appels téléphoniques de nombreuses radios FM : c'était devenu de la routine.

Novateur en revanche, le système nouveau, « révolutionnaire » comme n'hésite pas à le présenter son créateur, Gilles Sauvaire, est en fonction avec le service d'urgence vétérinaire à domicile des Alpes-Maritimes, qui depuis 1989 gère les urgences d'une clinique vétérinaire sur deux, et ce sur l'ensemble du département.

Le fonctionnement de ce service, comme le 18 ou le SAMU, est basé sur le téléphone.

- ✓ Un système déjà utilisé par les vétérinaires
- ✓ Réécoute de l'appel par l'urgentiste
- ✓ Aide au diagnostic et gain de temps précieux

« En cas d'urgence, le propriétaire d'un animal appelle. Son appel est géré par un opérateur ou une opératrice et, le cas échéant, un docteur vétérinaire est envoyé immédiatement sur les lieux, explique M. Sauvaire. Dans ce cas, tous les appels sont enregistrés, et stockés sur des ordinateurs. Ils peuvent donc être réécoutés ultérieurement pour contrôler ou améliorer la qualité du service ».

## Comme les pompiers

Bien que performant, ce sys-

tème n'a rien de nouveau, et est déjà employé, par exemple par les pompiers. Mais depuis quelques semaines, l'urgentiste peut, depuis son téléphone GSM, tout en se rendant sur place, écouter en temps réel l'intégralité de la conversation téléphonique qui a généré l'urgence. Ce système lui permet, outre de localiser le correspondant si besoin est, d'écouter notamment, avec sa compétence de praticien et d'urgentiste confirmé, le moindre détail qui aurait pu échapper à l'opérateur.

« L'écoute des messages se fait après identification du terminal téléphonique de l'urgentiste, ce qui permet une sécurité totale. Seul le téléphone du docteur permet l'utilisation de ce module. Aujourd'hui, sur le terrain, il est évident, que certaines interventions auraient été effectuées avec beaucoup plus de difficulté, si le système de réécoute en temps réel n'avait pas été là... ».

J. P.

**Ainsi Soit TEL... c'est aussi :**

Internet

L'informatique

Les réseaux

Le monde Windows, Linux...

**Informatique et Communication depuis plus de 10 ans.**

**Situation Géographique :**

Au cœur de la Côte d'Azur

En périphérie de la Technopole Sophia-Antipolis



**Ainsi Soit TEL...**

Serveur Vocal Interactif

196, chemin des Horts de la Salle

06250 MOUGINS

Tél : 04 93 75 86 87

Fax : 04 93 75 81 04