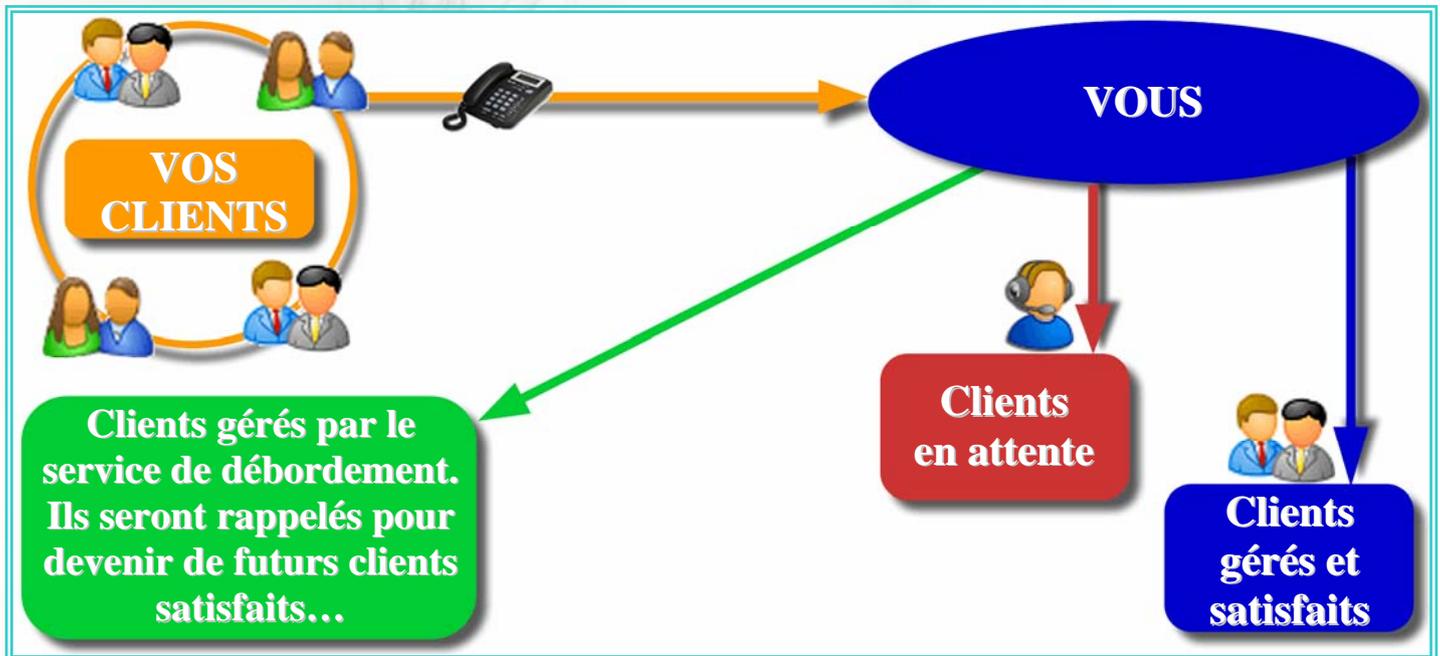


Ainsi Soit TEL...

V2.2

Service de débordement des appels & gestion de nuit



Nous proposons de mettre à votre disposition une solution de débordement des appels pour permettre à votre société de gérer le flux d'appels téléphoniques entrants. Cette solution sera proposée dans le cadre d'une mise en production immédiate. Le service fonctionnera 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Lorsqu'un grand nombre d'appels survient, l'infrastructure téléphonique que vous possédez est vite dépassée par le nombre d'appels et, de surcroît, vous n'avez pas les ressources humaines nécessaires pour répondre à ce trop grand nombre d'appels. A cet instant, une faible partie des appelants est traitée par votre ou vos opératrices téléphoniques, une autre faible partie est éventuellement en attente, et le plus grand nombre des appelants reçoit un film sonore de dissuasion ou une tonalité d'occupation, ou raccroche après avoir passé un certain temps sur votre attente téléphonique.

A ce moment-là, l'efficacité de votre accueil téléphonique est au plus bas et vous perdez un énorme potentiel de contact et de communication avec vos clients, voire même, vous créez un effet d'image négative.

Le téléphone est un média direct. L'appel téléphonique est souvent impulsif ; la non-réponse engendre forcément une pulsion inassouvie.

La majorité des appelants risque d'avoir un comportement compulsif et va vous rappeler à plusieurs reprises, afin de vous joindre. Non seulement, statistiquement, cela a de fortes chances de ne pas réussir, mais hélas, cela va accroître le nombre d'appels et donc votre encombrement de façon exponentielle...

Le débordement d'appels est également compatible avec une flotte de téléphones portables. Il permet dans ce cas de pouvoir superviser l'accueil clients fait depuis les portables de l'entreprise et de gérer les demandes de rappels.

Ainsi Soit TEL...

Notre Solution :

Un pic d'appels est constitué par une masse d'appelants, qui, s'ils ne sont pas servis, vont revenir à la charge. Il est important de les traiter afin de limiter au maximum les effets de rappels immédiats. Pour cela, nous utilisons un traitement de masse personnalisé. En détail, voici la mécanique :

L'appelant est accueilli par un film sonore court et clair ne lui laissant pas supposer qu'il est en scénario de saturation. On l'invite alors à appuyer sur la touche * de son téléphone.

A ce moment-là, il est informé que toutes les opératrices sont occupées ; mais on lui propose de pouvoir laisser ses coordonnées et d'être re-contacté dans quelques minutes...

Même si elle n'est pas immédiate, une solution est proposée à l'appelant.

Le bénéfice de cette méthode est multiple :

- 1) Le fait de gérer et de proposer une solution élimine 75% des comportements compulsifs.
- 2) Entre les pics d'appels, vos opératrices seront rentabilisées au maximum car elles pourront rappeler les contacts demandeurs et ainsi, répartir la charge de travail entre les pics d'appels.
- 3) Pas d'écoute ou de réécoute longue et fastidieuse. Grâce à la saisie interactive, les remontées d'informations vers votre société se font en temps réel et simplement par e-mail, ce qui permet une gestion simple et efficace...
- 4) Le contrôle qualité se fait en permanence et en temps réel, ce qui permet de pouvoir influencer sur la durée des appels au moment où votre société en a besoin.
- 5) Enfin de vrais chiffres !! Pour la première fois, vous pourriez enfin savoir combien d'appels vous n'absorberez pas. En effet, quel que soit votre équipement téléphonique, il ne peut savoir combien d'appels il n'a pas reçus.
- 6) P.C.A. (Plan de Continuité d'Activité) : en cas de sinistre grave, ou de panne totale de vos moyens téléphoniques, si votre standard est en panne ou vos locaux ne sont plus accessibles, aucun appel ne sera perdu...

La nuit, le week-end, un système qui donne une alternative est présent. Il vous permettra de rappeler des clients ou des contacts qui auraient été peut-être perdus autrement...

Sans compter les contacts perdus, qui, même s'ils en ont l'intention, vont oublier de rappeler ou vont perdre le bénéfice de la pulsion immédiate et ne pas rappeler plus tard.

Vos clients ne sont-ils pas ce que vous avez de plus précieux ?

**Vous pouvez tester ce service
Numéro de démonstration**

04 89 88 31 17 ou 04 89 88 31 13

*Les alertes sont envoyées dans un compte de démonstration. Vous pouvez demander un rappel.
Vous pouvez tester le service en présentant votre numéro ou en l'appelant de façon anonyme.*

Ainsi Soit TEL...

La gestion des appels en débordement remonte les demandes par e-mail. Cela vous permet de traiter ces demandes, sur le site principal, sur un site déporté, sur plusieurs sites et évidemment sur plusieurs postes.

Le scénario de gestion automatique est capable d'utiliser de la synthèse vocale et de récupérer automatiquement les numéros des appelants. Il peut également enregistrer des messages ou inviter les gens à composer leurs numéros. Tout est possible et envisageable sur ce type d'application.

Le client choisit d'être rappelé, ou choisit de rappeler plus tard ; sa démarche est active, il fait un choix... Cela vous permet de dire qu'aucun client n'a pas été servi, qu'aucun client n'a pas réussi à vous joindre.

Toutes les statistiques des services en exploitation montrent qu'au minimum, 39% des appelants demandent un rappel dès la première tentative, et un total de 82% des appelants demande un rappel au-delà de la première tentative.

Les personnes rappelées réservent le meilleur accueil à la personne qui les rappelle.

Ne pas pouvoir répondre à un client est un « échec ». Mieux qu'éliminer un échec, le système de gestion des débordements d'appels les transforme en action de rappels, en action positive...

Détails Techniques :

Le débordement d'appel est un service, il ne nécessite pas d'installation particulière chez vous, il est compatible avec votre installation téléphonique actuelle, il sera compatible avec votre future installation.

Les débordements d'appels sont directement redirigés vers votre service de débordement par votre opérateur télécom. Cela permet une simplicité et une efficacité optimales.

Même en cas de panne de vos installations téléphoniques, le service continuera à être assuré.

Les demandes de rappels ou informations de débordements vous sont transmises par mail, et peuvent avoir plusieurs destinataires, ce qui permet une gestion et un contrôle optimaux. L'alerte par SMS est également disponible pour les besoins nomades.

En journée, le service de débordement proposera à vos clients d'être rappelés dans quelques minutes, dans l'heure ou autre selon votre choix.

En soirée ou en nuit, le service de débordement proposera au client un rappel dès la réouverture de votre société... Ainsi une présence de nuit est assurée.

Les demandes de rappels peuvent arriver sur vos emails existants, ou sur de nouveaux emails réservés à cet effet. Notre système d'envoi d'emails en temps réel est également compatible avec l'utilisation des web mails gratuits les plus répandus...

Quand un client appelle en masquant son numéro, il aura la possibilité de simplement le saisir sur son clavier téléphonique. Il pourra aussi choisir de se faire rappeler sur un autre numéro.

L'utilitaire de Gestion de relation clients vous permet d'avoir tous les numéros de vos clients dans votre fichier. Il fonctionne depuis un navigateur Internet, sans aucune installation de logiciel. Son utilisation est facultative, selon vos besoins. Il vous permettra d'être certain d'avoir les coordonnées exactes et toujours à jour de vos clients.

Ainsi Soit TEL...

Voici ici deux exemples d'E-Mails que vous envoie notre service DBA

Le premier exemple est une demande de rappel.

Comme vous pouvez le constater, toutes les demandes de rappels sont numérotées.

Dans ce message, vous pouvez retrouver :

- La date et l'heure de l'appel.
- Le numéro de téléphone de la personne à rappeler.
- Le mode de l'appel, à savoir si vous étiez ouvert ou fermé au moment de l'appel. (En violet)
- Les NDI et NDS, à savoir le numéro de téléphone de l'appelant et son numéro de poste. (En rouge)
- Pix Info vous renseigne pour savoir quel poste n'a pas répondu. (En vert)
- Le nom du client et quelques informations sont indiquées. (En bleu)
- Un ticket étude de satisfaction représentant le détail des appels de ce client sur les 7 derniers jours et un total sur les 30 derniers jours.

Message 342 Service dba demo - Demande de Rappel

2008.03.19 15:11:48 Demande de rappel téléphonique : 04 93 38 33 31.

Module en mode Ouverture.

NDI : '04 93 38 33 31' NDS : ''.

Pix Info. : '493758687 493758687' . 04 93 75 86 87

Statistiques d'appels du numéro : 04 93 38 33 31

-> PHARMACIE DU PRADO - CANNES

-> Commercial FLORENT M.

Le 19/03/2008 1 appel.

Le 17/03/2008 1 appel.

Les 30 derniers jours : 2 appels.

Dans cet exemple, vous pouvez constater que le client qui a appelé est la « Pharmacie du Prado », à Cannes, et que le commercial qui gère ce client est FLORENT M. La personne chargée des rappels aura ainsi une gestion facilitée.

Le second exemple est une information.

Comme vous pouvez le constater, toutes les informations sont également numérotées.

Message 547 Service dba demo - Information

2008.03.19 15:11:48 AUCUNE DEMANDE DE RAPPEL. (Pour Information)

Module en mode Fermeture.

NDI : '01 92 12 00 00' NDS : '01 92 12 00 55'.

Pix Info. : '493758687 493758687' . 04 93 75 86 87

Statistiques d'appels du numéro : 01 92 12 00 55

-> Ministère de la Justice

-> Service des Achats

Le 19/03/2008 1 appel.

Les 30 derniers jours : 1 appel.

Dans cet exemple, vous pouvez constater que le Service des Achats du Ministère de la Justice a appelé et n'a pas demandé explicitement à être rappelé.

Ainsi Soit TEL...

Guide et conseils pour un accueil téléphonique optimum

Tout d'abord, si vous lisez actuellement ces quelques lignes, il est clair que l'accueil téléphonique et l'approche commerciale, voire marketing de celui-ci, ne vous sont pas indifférents...

Etre accessible, être proche de ses clients est une notion qu'il faut développer, et qui est positive tant au plan purement commercial, qu'au plan social ou humain.

Aujourd'hui d'ailleurs, de grandes administrations, pourtant sans contrainte commerciale, utilisent nos systèmes de débordement. Ces administrations prennent en compte la haute importance de l'accessibilité.

Nous allons partager les clients qui vous appellent en trois groupes distincts :

- 1) Les clients qui vont vous joindre facilement et qui sont donc satisfaits.
- 2) Les clients qui ne vont pas réussir à vous joindre et qui sont **très** mécontents.
- 3) Les clients qui ne vont pas réussir à vous joindre et qui ne sont simplement pas satisfaits.

Contrairement à certaines idées reçues, le groupe le plus difficile est le groupe 3 !

En effet, nous passerons rapidement sur le groupe 1, les chanceux qui vous ont joint facilement.

Le groupe 2, celui des très mécontents, n'est pas le plus difficile ; car un client très mécontent va vous le faire savoir. Dopé par sa colère, il va insister et finir par vous joindre, ou vous écrire...

Bref, il va prendre contact, vous permettant d'engager une action commerciale spécifique pour le rassurer et le « retransformer » en client satisfait.

Le groupe 3, en revanche, est un groupe plus subtil, une masse silencieuse : celle de ceux qui n'ont pas réussi à vous joindre, qui se sont promis de réessayer plus tard, mais qui, hélas pour vous..., ne le feront pas.

Ce groupe est constitué de clients qu'il aurait été facile de gérer, car leur problématique au moment de l'appel est légère et facile, sinon ils feraient partie du groupe 2.

Les clients du groupe 3 risquent d'accumuler leur non-satisfaction, et deviendront des clients dont la fidélité sera de plus en plus fragile, des clients qui risquent un jour de changer de fournisseur en se basant sur leur impression de votre « non accessibilité ».

Paradoxalement, le groupe 3 est le groupe des gens qui vous sollicitent le moins souvent, donc le groupe des clients les plus rentables, qui demandent le moins de gestion...

Le fait de rappeler un client est une démarche qui est particulièrement appréciée par celui-ci.

Certains utilisateurs du système de débordement, l'utilisant dans un contexte de vente directe, constatent un taux de transformation en vente supérieur de 30% sur les rappels de clients, par rapport au contact direct.

Mesurer le nombre d'appels inefficaces permet de gérer, de prévoir et d'organiser au mieux.

De nos jours, lorsqu'une activité propose la gestion par Internet et la gestion par téléphone, les statistiques montrent une utilisation à 82% sur le téléphone.

Le téléphone, plus qu'un outil de communication, est un lien de plus en plus étroit avec vos clients.

Ainsi Soit TEL...

Service de débordement des appels : Questions – Réponses

Comment mes appels font-ils pour déborder sur votre système ?

Les appels infructueux sont transférés vers nos systèmes grâce au service « transferts d'appels sur non réponse et sur occupation », fourni par votre opérateur télécom. Votre installation n'intervient pas dans ce transfert, ce qui permet d'avoir une continuité de service même si vos installations sont en panne ou sont saturées.

Il est vrai que parfois certains clients se plaignent que nous ne sommes pas joignables...

Apportez-vous une solution ?

Grâce au système de débordement des appels, vous resterez tout le temps accessible pour vos clients. Personne ne restera sans solution, vous leur apporterez une satisfaction totale.

J'ai une flotte de téléphones portables pour mes commerciaux et mes techniciens. Les clients les appellent souvent directement sur leur portable. Je n'ai que peu ou pas de contrôle qualité.

Apportez-vous une solution ?

Oui, le système de débordement des appels est compatible avec une flotte de portables.

Il pourra vous assurer d'une gestion optimum des clients, avec une supervision simple et efficace.

Souvent, lorsqu'un commercial est en arrêt maladie ou en vacances, son portable reste sans gestion et les clients sont mal gérés, voire pas gérés du tout...

J'ai 3 boutiques, dois-je payer le service pour chaque boutique ?

Non, plusieurs installations peuvent déborder sur le service. Par contre, les clients auront le même accueil pour toutes les boutiques...

J'ai des besoins plus complexes et je voudrais qualifier les motifs de rappels. Puis-je le faire ?

Oui, le système de débordement d'appels n'est pas limité. Il peut contenir une arborescence plus fournie, et des fonctionnalités plus poussées ; il conviendra de demander un devis spécifique.

Le débordement d'appels a un système de statistiques. Je reçois des rapports ? Comment cela fonctionne-t-il ?

Le système de statistiques est consultable en temps réel sur Internet, il permet aussi bien d'avoir une vision en temps réel sur la journée en cours, que de consulter l'historique sur plusieurs années.

Il permet également d'avoir le listing de vos 5000 derniers appels manqués.

J'ai déjà expérimenté un répondeur téléphonique la nuit, sans succès. Qu'en sera-t-il avec votre service ?

Le problème du répondeur est que certaines personnes n'osent pas laisser de message, et d'autres laissent des messages d'une longueur interminable. Le matin, cela demande beaucoup de temps pour tout écouter et trier.

Le système de débordement envoie simplement des demandes texte par email. Il est aussi facile que rapide de les consulter le matin. Les personnes timides n'ont pas à parler ; il leur faut simplement appuyer sur une touche pour demander à être rappelées.

Mon installation téléphonique possède déjà des statistiques. N'est ce pas un double emploi ?

Non, car pour les appels sans réponse, en plus de comptabiliser les appelants insatisfaits, le système essaie de leur trouver une solution et de les satisfaire en leur proposant un rappel. Pour les appels sur occupation, ils sont aujourd'hui des appels totalement perdus pour vous, et qui ne sont pas comptabilisés par votre installation.

Ainsi Soit TEL...

Vous parlez de politique de continuité d'activité. Pourquoi ?

En effet, le débordement se fera pour les appels non traités. Donc, en cas de panne de vos installations, ou en cas de sinistre grave comme une inondation par exemple, tous les appels seront quand même traités par le service de débordement. Il vous suffira de rappeler vos clients depuis un autre lieu.

Je pars en vacances. Avez-vous une gestion spéciale ?

Tout à fait, nous gérons les congés par un message spécifique, et proposons à vos clients d'être rappelés à votre retour de congés.

La voix ou la musique de fond qui sont offertes avec le service ne me conviennent pas. Que faire ?

Si vous voulez que les messages du système de débordement soient réalisés par votre studio habituel, nous vous fournirons les textes à faire enregistrer. Cela n'entraîne aucun surcoût de service. Vous ne financerez que le service que vous demandera votre studio habituel.

Les messages diffusés par le système sont-il personnalisables ?

Oui, les messages sont personnalisables et ils seront corrigés par vos soins avant leur mise en place. Le service de débordement d'appels est spécifique à votre société.

Et si je n'ai pas suffisamment de personnel pour satisfaire toutes les demandes de rappels ?

Si vous ne pouvez satisfaire tous vos clients, le système vous aidera à pouvoir quantifier cette insuffisance et permettra de vous aider à trouver une solution à cette problématique... Mais si vous ne pouvez plus faire face à la demande de rappels, cela voudra dire qu'en l'absence du système de débordement, la situation d'accueil téléphonique est catastrophique.

Votre système de débordement me coûte de l'argent, m'en rapporte-t-il ?

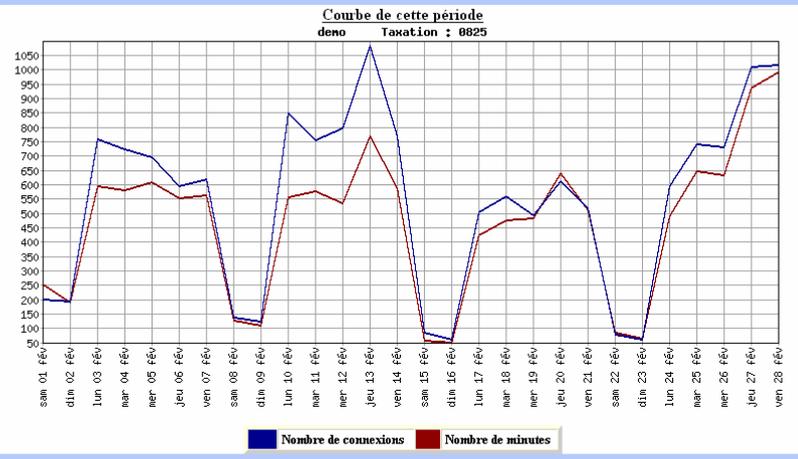
Dans un premier temps, vos clients vont être satisfaits, et la satisfaction de vos clients n'a pas de prix... De plus, sans revenir sur les nombreux avantages marketing et communication, le système permet de faire de la répartition de charge de travail. En effet, quand votre accueil est submergé, il peut traiter les demandes de rappels dès le retour au calme. Et qui dit meilleure répartition de la charge de travail, dit économie de main d'œuvre.

Votre système est-il fiable ? Une panne est-elle toujours possible ?

Comme vous pourrez le lire dans les quelques articles de presse à la fin de cette documentation, des ministères et de nombreuses grandes entreprises font appel à nos services. Nos plateformes téléphoniques sont sécurisées et placées au cœur même des réseaux opérateurs ; elles sont secourues par les techniques les plus avancées.

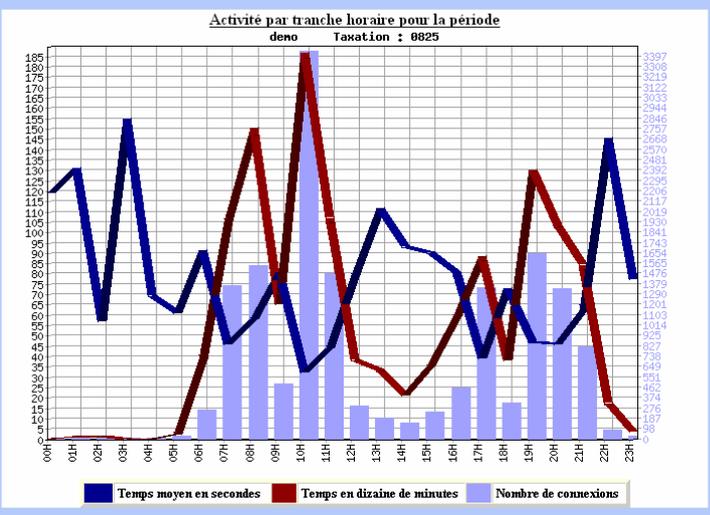
Je n'ai pas d'e-mail, et ne n'ai pas accès à Internet, avez-vous une solution ?

Bien que nos demandes de rappel soient expédiées en temps réel par e-mail de façon standard, nous pouvons vous les envoyer par SMS en utilisant la fonctionnalité « mail to sms » de votre opérateur.

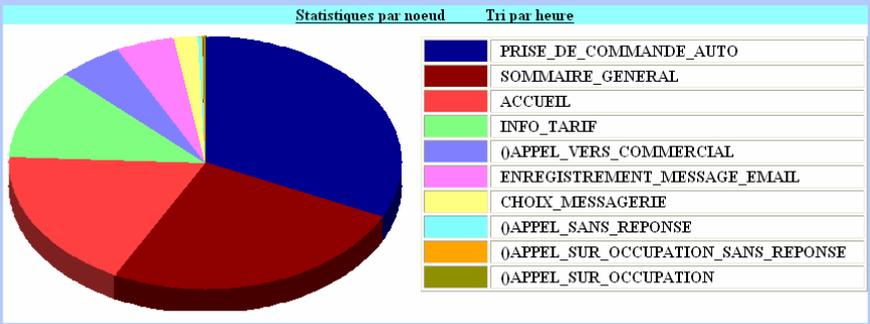


Date	Nb Cnx	Heures	Tmc
sam 01 fév	201	04h15m42	1m16
dim 02 fév	194	03h11m13	0m59
lun 03 fév	759	09h56m46	0m47
mar 04 fév	724	09h43m03	0m48
mer 05 fév	698	10h11m43	0m52
mer 26 fév	733	10h36m24	0m52
jeu 27 fév	1010	15h37m11	0m55
ven 28 fév	1017	16h32m02	0m58
TOTAL	15398	219h08m26	0m51

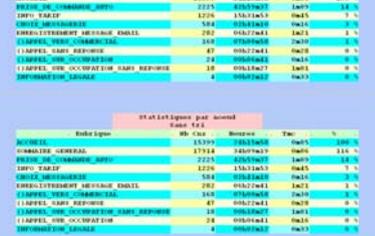
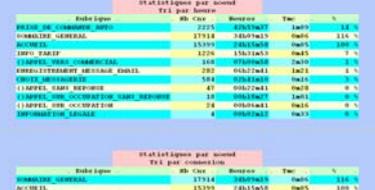
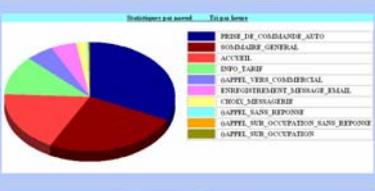
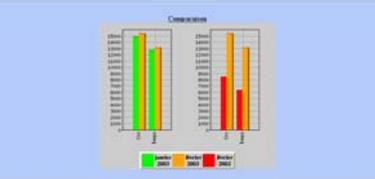
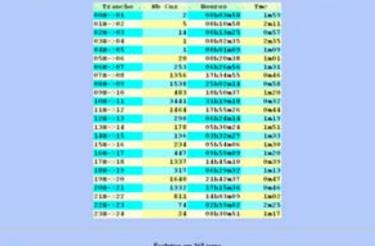
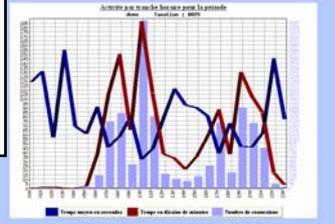
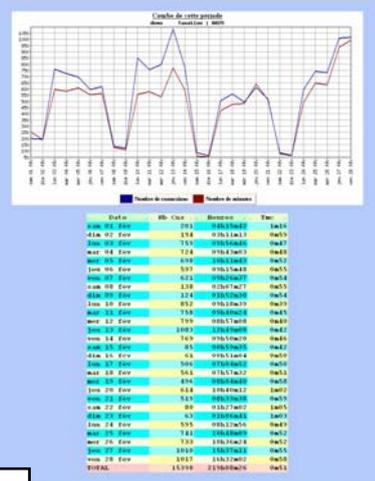
Ceci est un extrait de statistiques.
L'original est consultable sur Internet :
www.vocal.fr
<http://www.vocal.fr/demostat>



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



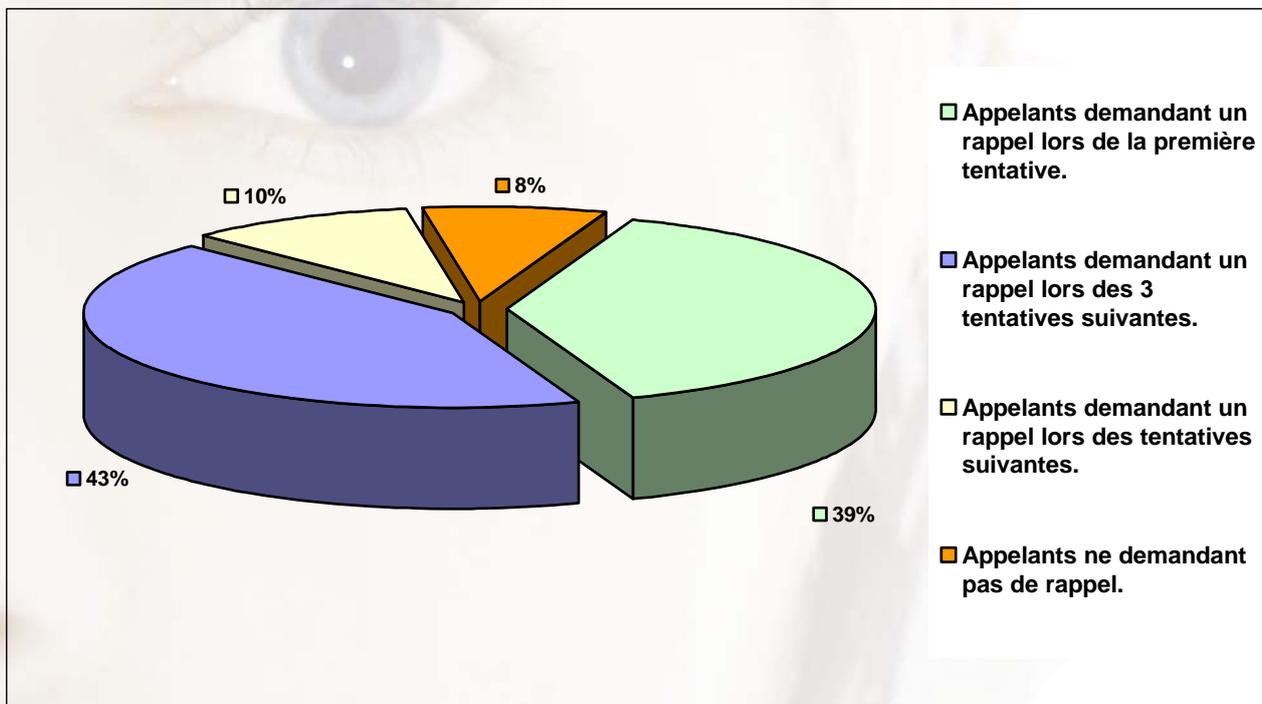
Statistiques service : demo
Taxation : 0825
Du samedi 01 février 2003 au vendredi 28 février 2003



Ainsi Soit TEL...

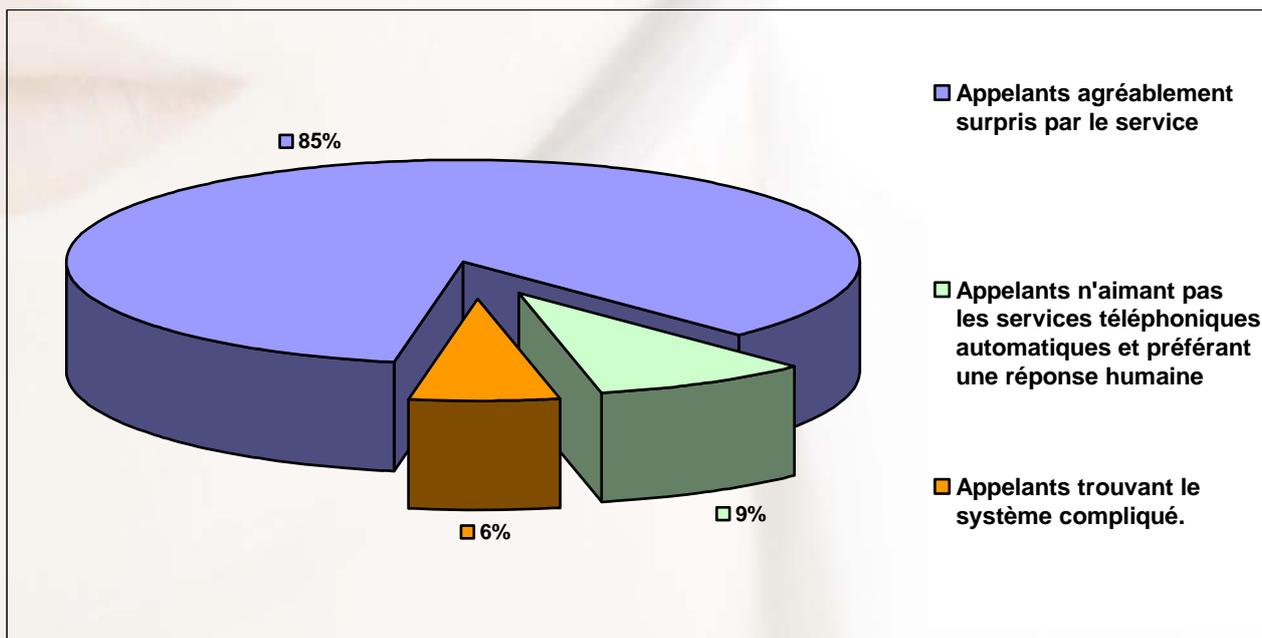
Etude réalisée en Mars 2007 sur 5800 appels

Efficacité de la demande de rappel



Etude réalisée en Mars 2007 sur 154 Appelants ayant demandé un rappel

Opinion sur le système de demande de rappel



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

CONTRER 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 Compléto.

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

SAUVÉ 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 !

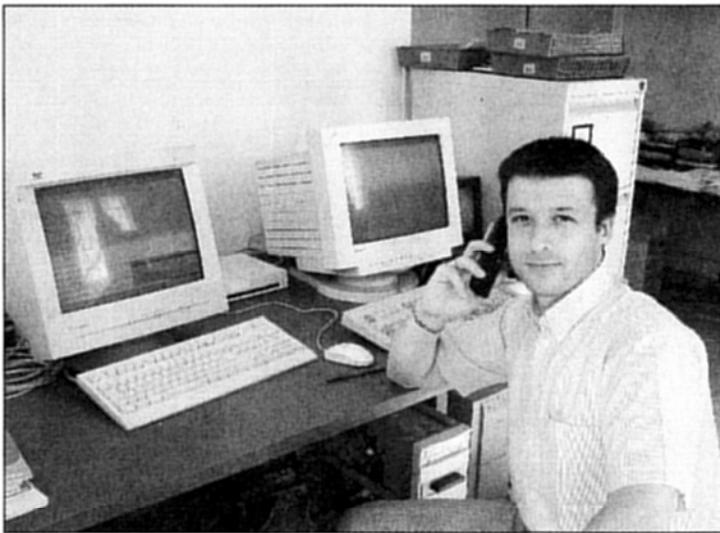
Comment cette idée vous est-elle venue ?

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 ?

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 réceptionnant 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.