

## IDENTIFICATION

Dénomination sociale : ORATIO Contacts & Services  
Tél : 04 26 84 30 55  
E-mail : oratio.contact@gmail.com  
Site internet : [n/a](#)

# Oratio

## Contacts & Services

## CONTACT

Nom : CORRE Ornella  
Fonction : Responsable du site

## ACTIVITE

Nature : Centre d'appels - Spécialiste du marketing stratégique et opérationnel en business to customer (B2C).

## ORGANISATION

Effectif total : n/a  
1 seul site en France.  
Organisation interne : Plateau de téléconseillers

## DOMAINE D'APPLICATION DE LA SOLUTION

Gestion globale du centre d'appels – Téléphonie et informatique.

## PROBLEMATIQUE

Il s'agit pour le client de créer un centre de contacts de 30 positions afin d'émettre des appels vers des clients de type « particuliers ».

Partant d'un espace nu, le client désire créer de toutes pièces son centre d'appels.

Outres les mobiliers, les installations électriques, chauffage/climatisation, plomberie et agencements, le client attend aussi la fourniture globale d'une solution de gestion d'un centre d'appels (informatique et téléphonie), ainsi que les matériels et logiciels associés (serveurs, postes utilisateurs, téléphones, ...).

« Nous avons choisi ISI DEVELOPPEMENT pour leur proximité, mais aussi pour l'esthétisme globale de leur application », confie Ornella CORRE, responsable du site et responsable du projet.

## SOLUTION

ISI DEVELOPPEMENT a pris en charge la totalité de l'infrastructure informatique et téléphonique, aussi bien dans sa préconisation que dans sa mise en service (dimensionnements téléphonie, réseau, implantations électriques) – Le câblage ayant été réalisé par une entreprise spécialisée.

L'étape d'intégration des infrastructures technique a été réalisée par ISI DEVELOPPEMENT (baie de serveur et postes clients).

## SPECIFICITES

Création d'activité : la solution est fournie clefs en mains, et est entièrement internalisée :

- 3 serveurs (domaine, téléphonie et application)
- Serveur d'application [re]Source + connexion CTI sur serveur de téléphonie
- Sauvegardes locales automatisée sur supports amovibles + protections par onduleurs
- Totalité de la production basée sur l'outil - Haute disponibilité de l'outil de production
- Ecran plat mural pour statistiques temps réel – Terminal tactile pour supervision temps réel
- Connexion sur SGBD externe pour mise à jour temps réel des données donneur d'ordre

## FONCTIONNALITES PRINCIPALES

- Mire de supervision temps réel de l'activité des téléconseillers sur écran tactile
- Ecoutes/enregistrements/mises en conférences
- Possibilité de « souffler » au téléconseillé à l'insu de l'interlocuteur
- Messagerie vocale unifiée (envoi des messages vocaux par mail).
- Stockage des écoutes sous forme de fichiers dans la fiche du téléconseillé
- Gestion des horaires d'ouvertures/fermetures, vacances...
- Ecoutes possible des communications à distance (hors site) avec accès restreint
- Télétravail pour les téléconseillers distants

## RESULTATS

Un centre d'appels qui fonctionne au quotidien. « Ce qui nous plaît, c'est la réactivité d'ISI DEVELOPPEMENT », confie Ornella CORRE.

La souplesse de [re]Source a permis l'élaboration de scénarios d'appels complexes, parfaitement adaptés au métier du client.

Grâce au couplage téléphonie/informatique (CTI), la gestion automatisée des mises en communication est largement facilitée, éliminant les faux numéros et les attentes inutiles.

La mire de supervision temps réel de l'activité des téléconseillers sur l'écran tactile permet une interaction intuitive avec une visibilité graphique de l'état de l'activité du plateau.

« ISI DEVELOPPEMENT a beaucoup contribué au développement de la partie utilisateur et de son utilisation quotidienne - [re]Source est une solution riche fonctionnellement, et nous n'en n'avons pas encore exploré toutes les possibilités » conclue Ornella CORRE.