

Care Interview

Overview



Présentation

CareInterview est un logiciel destiné aux professionnels soucieux d'améliorer la qualité de service en émission ou réception d'appel téléphonique.

Depuis un PC connecté à Internet, il permet aux superviseurs et directeurs de suivre **en direct les entretiens téléphoniques** réalisés par leurs télé-acteurs dans n'importe quel pays du monde.

Un module d'enregistrement permet de stocker et d'archiver des conversations téléphoniques afin de les analyser en différé.

CareInterview permet ainsi de **vérifier en temps réel la pertinence de vos scénarios, le professionnalisme de vos équipes** et les réactions des personnes ciblées. Il facilite considérablement la gestion de vos équipes en valorisant leur travail et en supprimant les contrôles de proximité.

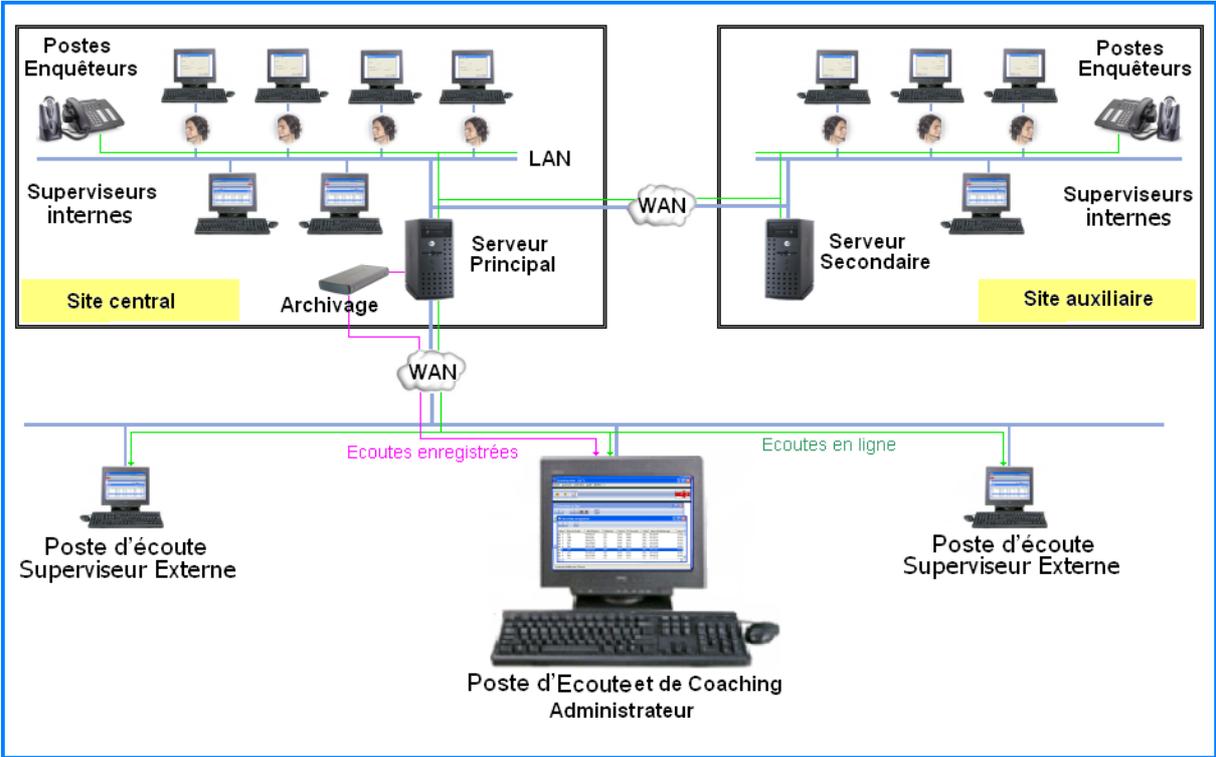
CareInterview offre une interface conviviale, qui permet à l'administrateur de définir :

- Les fonctions autorisées par utilisateur (écoutes en ligne, écoutes enregistrées, suivi en ligne de la console opérateur, téléchargement des écoutes enregistrées, visioconférence, les plages audio autorisées, ...)
- Les entretiens autorisés par utilisateur (les projets ou études, les quotas, les critères de recherche dans la base de données des enregistrements ...)
- Le choix des lignes à écouter et/ou à enregistrer.
- Les paramètres nécessaires pour le tracé des tableaux de bord décisionnels et opérationnels (nombre d'appels aboutis, nombre d'appels échoués, durée d'une interview)

Le pack **CareInterview** vous offre:

- Une solution d'écoute à distance et en direct des entretiens téléphoniques.
- Une solution d'enregistrement des entretiens téléphoniques.
- Une solution de déport et réplique des consoles télé-opérateurs.
- Un module de gestion statistique des appels (nombre d'appels aboutis, nombre d'appels échoués, le temps passé par appel)
- Un support de communication inter utilisateurs (chat, visioconférence, échanges de documents,...)

Architecture générale



Ecoutes en direct des entretiens téléphoniques

Depuis un PC connecté à Internet CiCallSharing, vous permet d'écouter en direct, un entretien téléphonique entre le télé-acteur et son interlocuteur. Il vous permet de suivre à distance l'activité des télé-acteurs (démarrage et fin d'appel). Grâce à la puissance de son serveur de streaming audio, CiCallSharing permet de diffuser un même entretien à plusieurs superviseurs. CiCallSharing permet aux coachs de communiquer des informations aux télé-acteurs en mode secret (soufflages)

Enregistrement des entretiens téléphoniques

Afin de développer les performances des télé-acteurs, **CiCallRecording** permet de stocker et d'archiver sur disque, des entretiens téléphoniques afin de les analyser en différé pour évaluer les besoins de formation.

Les enregistrements sont organisés dans une table gérée par un système de gestion de bases de données relationnelle (MySQL, SQL Server, Oracle,...). CiCallRecording offre une interface conviviale pour faciliter l'accès aux enregistrements.

Déport et réplication des consoles télé-acteurs

Depuis un PC connecté à Internet CiRemoteDesktop permet de suivre l'évolution des bureaux des postes des télé-acteurs.

Description Technique

Description générale de la solution CARE INTERVIEW

CARE INTERVIEW est un outil de supervision des postes opérateurs, il permet aux superviseurs de suivre à distance et en temps réel le déroulement des interviews.

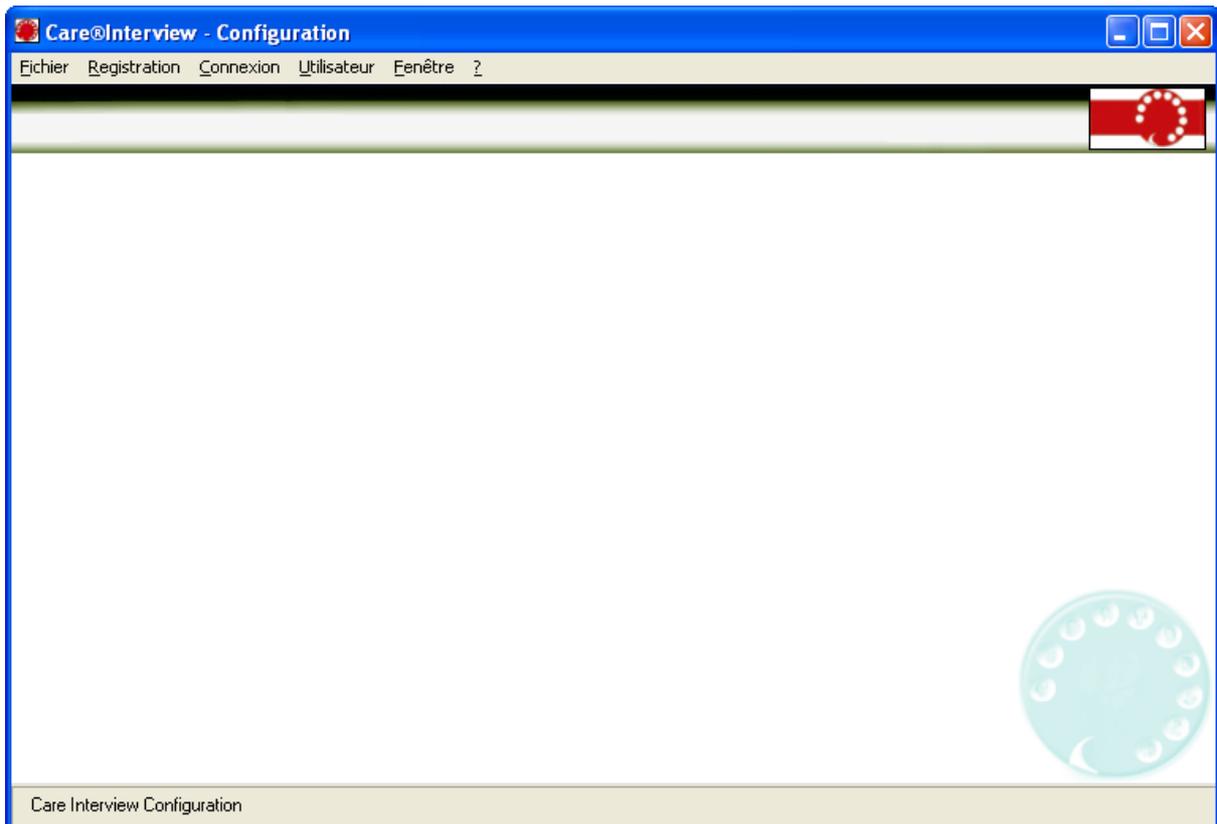
Grâce à la puissance de son module de streaming audio et vidéo, CARE INTERVIEW permet de diffuser une même interview à plusieurs superviseurs.

CARE INTERVIEW, est une offre modulaire qui s'adapte à vos besoins. Cette offre est composée des éléments suivants :

CiConsoleManager (CiConfig) :	Module de configuration du système.
CiServer :	Serveur d'authentification des utilisateurs
CiBridge :	La passerelle entre le module serveur et les modules d'enregistrements.
CiDBManager :	Le module de connexion à la base de donnée.
CiCallRecording	Le module d'enregistrement téléphonique.
CiPlayer :	Module de prise de main à distance sur les communications téléphoniques et les postes opérateurs.

Console de Gestion centralisée

CiConsoleManager vous permet d'organiser et de paramétrer l'ensemble des superviseurs et des postes à écouter et à enregistrer.



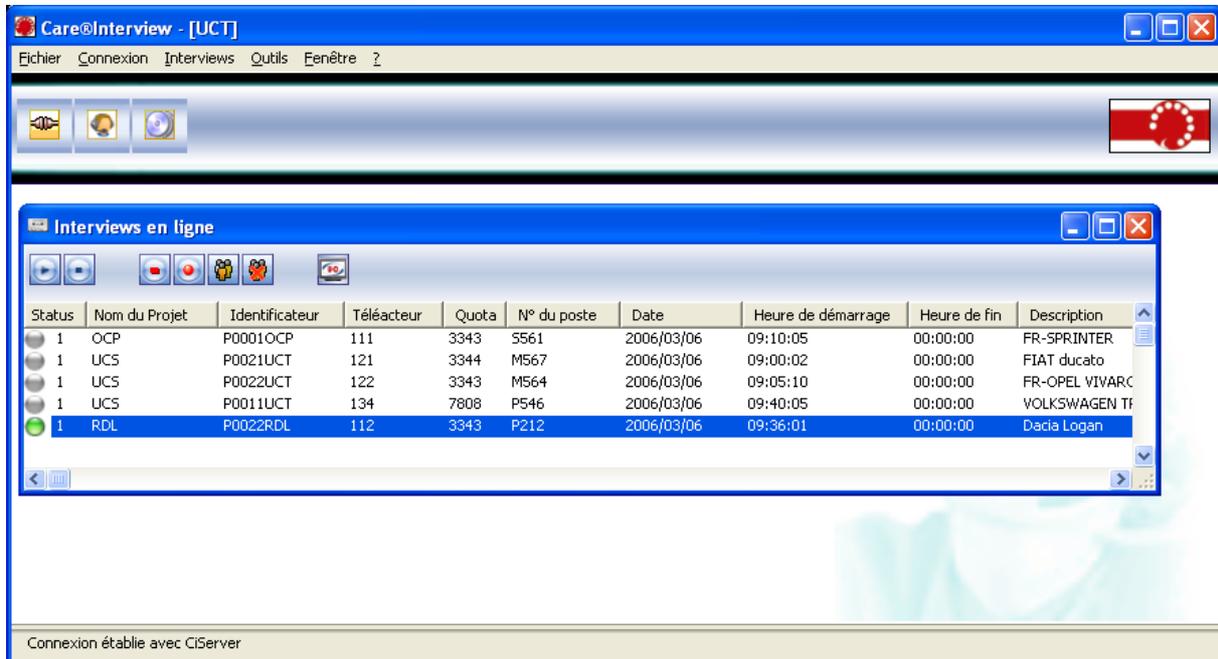
Console Client

CiPlayer vous permet la connexion au serveur central pour :

- Ecouter les communications en lignes.
- Ecouter les communications enregistrées.
- Voir les postes opérateurs.
- Dialoguer avec les autre utilisateurs CAREINTERVIEW sur le net.

Ecouter les communications en lignes :

Un simple click vous permet de suivre la conversation entre l'enquêteur et l'enquêté

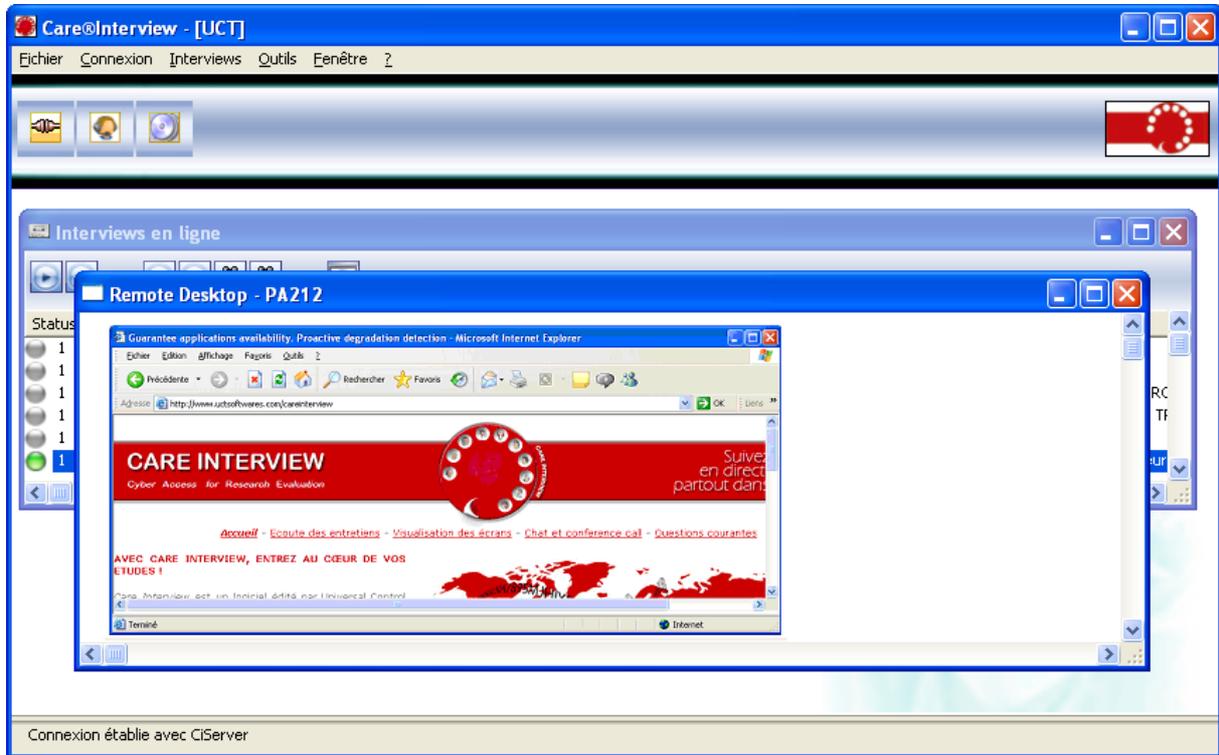


The screenshot displays the Care@Interview application window. The main window title is "Care@Interview - [UCT]". Below the title bar is a menu bar with "Fichier", "Connexion", "Interviews", "Outils", and "Fenêtre". A toolbar with several icons is visible below the menu bar. A small European Union flag is in the top right corner. The central part of the window is a sub-window titled "Interviews en ligne" which contains a table of interview data. The table has columns for Status, Nom du Projet, Identificateur, Téléacteur, Quota, N° du poste, Date, Heure de démarrage, Heure de fin, and Description. The last row is highlighted in blue. At the bottom of the main window, a status bar indicates "Connexion établie avec CIServer".

Status	Nom du Projet	Identificateur	Téléacteur	Quota	N° du poste	Date	Heure de démarrage	Heure de fin	Description
1	OCP	P0001OCP	111	3343	S561	2006/03/06	09:10:05	00:00:00	FR-SPRINTER
1	UCS	P0021UCT	121	3344	M567	2006/03/06	09:00:02	00:00:00	FIAT ducato
1	UCS	P0022UCT	122	3343	M564	2006/03/06	09:05:10	00:00:00	FR-OPEL VIVARC
1	UCS	P0011UCT	134	7808	P546	2006/03/06	09:40:05	00:00:00	VOLKSWAGEN TF
1	RDL	P0022RDL	112	3343	P212	2006/03/06	09:36:01	00:00:00	Dacia Logan

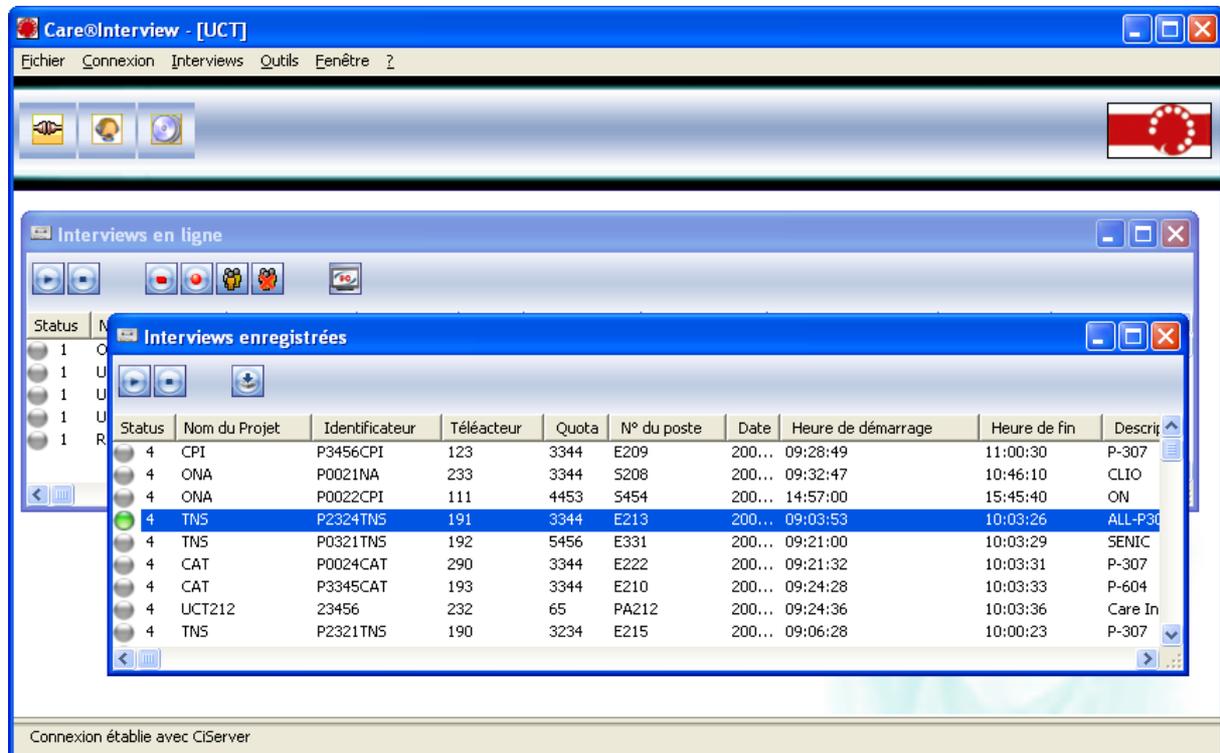
Voir les postes opérateurs :

Un simple click vous permet de déporter l'écran d'un télé-acteur en ligne



Ecouter les communications enregistrées :

Les superviseurs autorisés par l'administrateur, ont accès aux interviews enregistrées.



The screenshot displays the Care@Interview software interface. The main window is titled "Care@Interview - [UCT]" and features a menu bar with "Fichier", "Connexion", "Interviews", "Outils", and "Fenêtre". Below the menu bar is a toolbar with several icons, including a microphone and a play button. A secondary window titled "Interviews en ligne" is open, showing a list of recorded interviews. The list is displayed in a table format with the following columns: Status, Nom du Projet, Identificateur, Téléacteur, Quota, N° du poste, Date, Heure de démarrage, Heure de fin, and Descript. The table contains 10 rows of data, with the row for "TNS" (Identificateur: P2324TNS) highlighted in blue. The status of each interview is indicated by a small icon in the "Status" column.

Status	Nom du Projet	Identificateur	Téléacteur	Quota	N° du poste	Date	Heure de démarrage	Heure de fin	Descript
4	CPI	P3456CPI	123	3344	E209	200...	09:28:49	11:00:30	P-307
4	ONA	P0021NA	233	3344	S208	200...	09:32:47	10:46:10	CLIO
4	ONA	P0022CPI	111	4453	S454	200...	14:57:00	15:45:40	ON
4	TNS	P2324TNS	191	3344	E213	200...	09:03:53	10:03:26	ALL-P30
4	TNS	P0321TNS	192	5456	E331	200...	09:21:00	10:03:29	SENIC
4	CAT	P0024CAT	290	3344	E222	200...	09:21:32	10:03:31	P-307
4	CAT	P3345CAT	193	3344	E210	200...	09:24:28	10:03:33	P-604
4	UCT212	23456	232	65	PA212	200...	09:24:36	10:03:36	Care In
4	TNS	P2321TNS	190	3234	E215	200...	09:06:28	10:00:23	P-307

Connexion établie avec CIServer

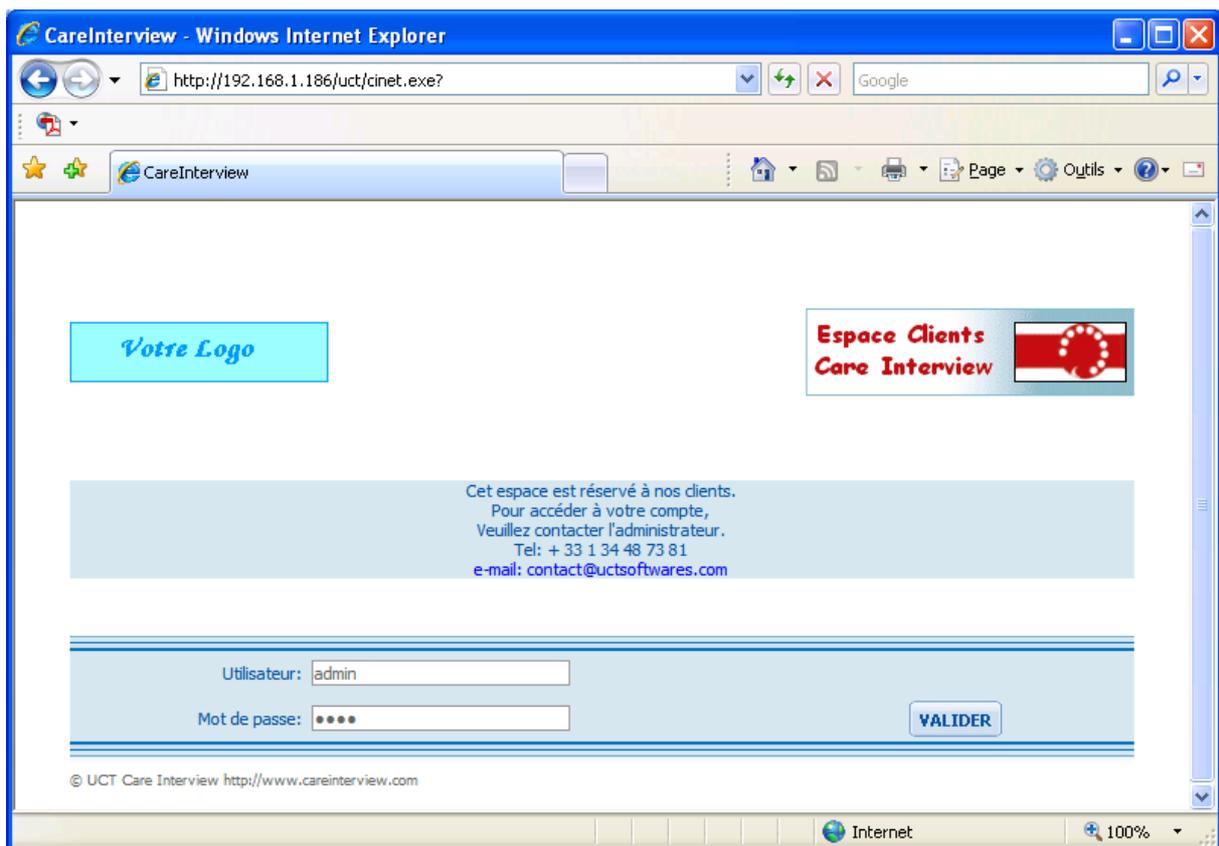
Client Leger

CiNet vous permet la connexion au serveur central depuis un browser Internet (Internet Explorer, FireFox, ...) et sans aucune installation préalable sur votre poste pour :

- Ecouter les communications en lignes.
- Ecouter les communications enregistrées.

CiNet a été pensé pour permettre à vos superviseurs et à vos clients de suivre les conversations en se connectant sur votre site WEB en toute sécurité (SSL).

Cette console peut être personnalisée, pour intégrer votre charte graphique (Couleurs, Logos, Texte, Langue,...)



CareInterview - Windows Internet Explorer

http://192.168.1.186/uct/cinet.exe?fct=2

CareInterview

Votre Logo

Liste des interviews en cours : Interviews Enregistrées

	Etude	Enquêteur	Quota	Poste	Date	Démarrage	Arrêt	Description
	ZA1	Marie	*	PA212	30/01/2007	22:45:22	22:45:28	Satisfaction
	ZA1	Antoine	*	PA217	30/01/2007	22:46:22	22:55:47	Satisfaction
	ZA1	Clément	*	PA220	30/01/2007	01:11:19	09:51:58	Satisfaction
	ZA1	Pascal	*	PA110	30/01/2007	09:52:05	09:53:47	Satisfaction
	ZA1	Henry	*	PA003	30/01/2007	15:09:16	15:09:17	Satisfaction
	ZA1	Jean	*	PA010	30/01/2007	15:10:45	15:14:14	Satisfaction
	ZA1	Alain	*	PA114	30/01/2007	14:22:52	14:28:12	Satisfaction

© UCT Care Interview <http://www.careinterview.com>

Terminé Internet 100%

CareInterview - Windows Internet Explorer

http://192.168.1.186/uct/cinet.exe?fct=3

CareInterview

Votre Logo

Date:

Etude:

Enquêteur:

Poste:

© UCT Care Interview <http://www.careinterview.com>

Terminé Internet 100%

CareInterview - Windows Internet Explorer

http://192.168.1.186/uct/cinet.exe?fct=1

CareInterview

Votre Logo

Liste des interviews enregistrées :

Interviews en ligne Interviews Enregistrées

	Etude	Enquêteur	Quota	Poste	Date	Démarrage	Arrêt	Description
	ZA2	Bruno	*	PA212	15/01/2006	11:29:27	18:08:40	CareInterview
	UCT	Marie	*	PA212	15/01/2006	12:26:26	12:27:04	CareInterview
	ZA1	Aline	*	PA212	15/01/2006	12:27:52	12:28:12	CareInterview
	ZA2	Antoine	*	PA212	15/01/2006	15:22:37	15:22:43	CareInterview
	ZA2	Marie	*	PA212	15/01/2006	15:26:26	15:53:22	CareInterview
	ZA2	Aline	*	PA212	15/01/2006	15:53:26	01:18:44	CareInterview
	ZA1	Antoine	*	PA212	15/01/2006	16:04:38	16:22:48	CareInterview
	MM2145	Marie	*	PA212	15/01/2006	16:23:23	16:23:49	CareInterview
	ZA1	Marie	*	PA212	15/01/2006	16:24:26	16:24:51	CareInterview
	ZA1	Franck	*	PA212	15/01/2006	16:32:48	16:37:43	CareInterview

Terminé

Internet 100%

Statistiques

Un module de gestion statistique intégré vous permet de mesurer :

- Les appels aboutis
- La durée des appels par (télé-acteur, par projet,..)

