

TLM Com

10 allée bienvenue – 93885 Noisy le Grand Cedex

Tel : 01 55 85 00 00 – Fax : 01 55 85 17 00

Mail : contact@tlmcom.fr

www.tlmcom.fr



PRISE DE RENDEZ-VOUS



Fiche solution – suite logicielle Wel'Suite

TLM Com – Version 1

Table des matières

1.	Présentation.....	3
1.1.	Un serveur vocal interactif pour obtenir un rendez-vous.....	3
2.	Description fonctionnelle.....	4
2.1.	Un serveur vocal interactif qui guide l'appelant pas à pas.....	4
2.2.	Une interface graphique sur l'intranet pour gérer les rendez-vous.....	5
3.	Périmètre d'exploitation.....	5
3.1.	A partir de quelle version de Wel'Suite ?.....	5
3.2.	Où positionner la prise de rendez-vous dans l'environnement téléphonique ?	5
3.3.	L'application prise de rendez-vous utilise-t-il la reconnaissance de la parole ?	5
3.4.	Pour quelle architecture téléphonique ?	5
3.5.	Comment exploiter l'interface graphique ?.....	6
3.6.	La prise de rendez-vous peut-elle être virtualisée ?.....	6
3.7.	Où sont stockés les rendez-vous ?.....	6
3.8.	Est-il possible de mettre en place une interconnexion avec un S.I. ?.....	6
3.9.	Est-il possible de mettre en place une interconnexion avec une solution de prise de rendez-vous ?.....	6
4.	Règles de fonctionnement	7
4.1.	Quelles règles pour proposer une disponibilité ?.....	7
4.2.	Comment est gérée l'interactivité entre le SVI et le module graphique de gestion ?	7
4.3.	Peut-on notifier une prise de rendez-vous au service ou à la personne concernée ?	7
4.4.	Est-il possible de personnaliser les messages du SVI ?	8
4.5.	Est-il possible d'obtenir un reporting périodique des rendez-vous ?	8
4.6.	Le nombre de fiches pouvant recevoir des rendez-vous est-il limité ?	8
5.	Description des interfaces graphiques.....	8
5.1.	La gestion des plannings type.....	8
5.2.	Le paramétrage sur une fiche personne ou service.....	9
5.3.	La gestion des rendez-vous.....	10
5.4.	La prise d'un rendez-vous.....	11
6.	L'interopérabilité avec les autres modules de Wel'Suite	11
6.1.	Avec l'opératrice virtuelle Wel'Com	11
6.2.	Avec l'application rappel de rendez-vous.....	11
7.	Les pré-requis.....	12
7.1.	Pour l'intégration à l'environnement téléphonique.....	12
7.2.	Pour l'exploitation des interfaces graphiques	12
8.	Les conditions de vente.....	12
8.1.	Pour l'acquisition de l'application prise de rendez-vous.....	12
8.2.	Licences nécessaires à l'acquisition de l'application prise de rendez-vous	13

1. Présentation

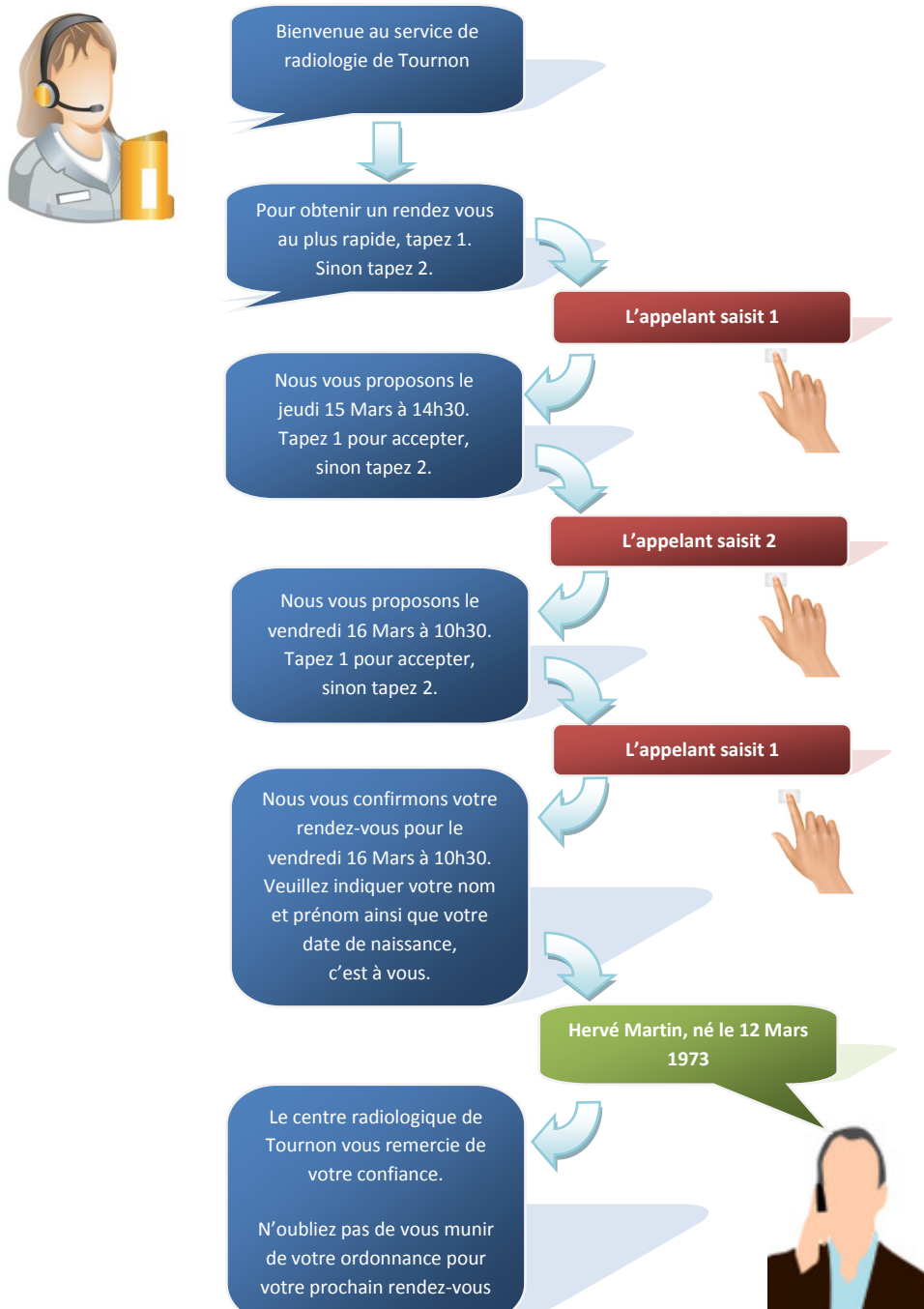
1.1. Un serveur vocal interactif pour obtenir un rendez-vous

L'application **prise de rendez-vous** de Wel'Suite permet à un établissement ou à une entreprise d'automatiser ses prises de rendez-vous par téléphone grâce à un serveur vocal interactif guidant pas à pas l'appelant jusqu'à l'obtention d'une date de rendez-vous.

Exemple 1 : Exemple de prise de rendez-vous par téléphone via le SVI prise de rendez-vous

(Après qualification par Wel'Com de la demande de l'appelant d'être mis en relation avec le service radiologie)

Appel reçu le mercredi 14 Mars à 16h00



2. Description fonctionnelle

2.1. Un serveur vocal interactif qui guide l'appelant pas à pas

S'appuyant sur un planning de disponibilité pré-renseigné, l'application prise de rendez-vous guide l'appelant pour obtenir une proposition de dates en lui demandant s'il souhaite une date « **au plus rapide** », pour « **un jour de la semaine** » ou pour une « **date précise** » :

- Le choix « **au plus rapide** » permet d'obtenir le premier rendez-vous disponible en tenant compte d'un délai minimum entre la date et l'heure de l'appel et cette proposition. Si l'appelant refuse la proposition, alors le serveur vocal interactif propose la disponibilité immédiate suivante, à concurrence de trois propositions. Ce nombre atteint sans acceptation, l'appelant est alors transféré automatiquement vers un opérateur.
- Le choix « **jour de la semaine** » permet au SVI de proposer un jour de préférence (lundi, mercredi ...) tout en tenant compte du planning des disponibilités. La proposition est ensuite affinée par une proposition de quatre plages horaires : **début** ou **fin de matinée**, **début** ou **fin d'après-midi**. Ces deux choix effectués, l'appelant se voit alors proposée la première date correspondante. Si l'appelant refuse la proposition, alors le serveur vocal interactif propose la disponibilité suivante répondant aux mêmes critères, à concurrence de trois propositions. Ce nombre atteint sans acceptation, l'appelant est alors transféré automatiquement vers un opérateur.
- Le choix « **date précise** » permet à l'appelant de saisir une date suivant le guidage du serveur vocal interactif. Si la date est acceptée par le module (date incluse dans l'intervalle constitué par la date la plus proche disponible et la date la plus lointaine autorisée) alors le serveur vocal interactif propose la première disponibilité. Si l'appelant refuse la proposition, le serveur vocal interactif propose la disponibilité immédiate suivante, à concurrence de trois propositions. Si la date demandée par l'appelant est hors critère d'acceptation ou ne contient pas de disponibilité, le serveur vocal invite l'appelant à saisir une autre date, à concurrence de trois saisies. Si aucune date ne peut être validée ou si l'appelant ne valide aucune proposition, il se voit alors transféré vers un opérateur.

Le serveur vocal interactif peut optionnellement effectuer un enregistrement vocal en invitant l'appelant à fournir des informations qui pourront ensuite être écoutées sur l'interface graphique de l'application prise de rendez-vous.

Enfin, le serveur vocal interactif peut récupérer le numéro de téléphone de l'appelant (par saisie ou par la signalisation) pour fournir cette information à l'application **rappel de rendez-vous** de Wel'Suite.

2.2. Une interface graphique sur l'intranet pour gérer les rendez-vous

Cette application offre de plus la possibilité à un ou plusieurs opérateurs de gérer entièrement les rendez-vous (pour la prise, le report ou l'annulation) pour une ou plusieurs personnes ou services sur une interface graphique disponible par intranet, cela simultanément avec l'exploitation du serveur vocal interactif.

Une fois identifié, l'opérateur peut consulter ou effectuer des prises de rendez-vous (suivant les droits qui lui sont conférés) pour une ou plusieurs entités (suivant la visibilité à laquelle il a le droit).

3. Périmètre d'exploitation

3.1. A partir de quelle version de Wel'Suite ?

L'application **prise de rendez-vous** de Wel'Suite est disponible à partir de la version **5.4.0 de Wel'Suite** et s'appuie sur l'annuaire de Wel'Suite afin de déterminer les disponibilités des personnes ou services avec lesquels les appelants peuvent prendre rendez-vous.

3.2. Où positionner la prise de rendez-vous dans l'environnement téléphonique ?

Le serveur vocal interactif de **prise de rendez-vous** peut être positionné comme point d'entrée principal (accessibilité par un numéro SDA) ou après qualification de l'appel par l'opératrice virtuelle Wel'Com (cf chapitre interopérabilité avec les autres modules de Wel'Suite).

3.3. L'application prise de rendez-vous utilise-t-elle la reconnaissance de la parole ?

La prise de rendez-vous automatisée peut s'effectuer avec ou sans reconnaissance de la parole. Suivant les questions posées par le serveur vocal interactif, l'utilisation de codes DTMF(s) (saisie sur le clavier du téléphone) sera préférée.

3.4. Pour quelle architecture téléphonique ?

L'application **prise de rendez-vous** peut fonctionner dans une architecture téléphonique analogique ou SIP. L'emploi d'une signalisation en mode analogique n'est obligatoire qu'en cas de nécessité de récupération du numéro de l'appelant ou de gestion multi-site (cf chapitre pré-requis).

3.5. Comment exploiter l'interface graphique ?

Les interfaces graphiques sont accessibles via Wel'Suite par intranet et sont compatibles avec les navigateurs suivants : Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur, Mozilla FireFox 18 ou supérieur. (cf chapitre pré-requis).

3.6. La prise de rendez-vous peut-elle être virtualisée ?

Intégrée dans Wel'Suite, l'application de prise de rendez-vous peut être virtualisée si elle est intégrée dans un environnement téléphonique en mode SIP.

3.7. Où sont stockés les rendez-vous ?

Qu'ils soient pris via le serveur vocal interactif ou via l'interface graphique, les rendez-vous sont enregistrés dans la base de données de Wel'Suite et peuvent être consultés voire modifiés en temps réel. Cette application est autonome et ne nécessite aucun logiciel tiers pour assurer cette gestion.

3.8. Est-il possible de mettre en place une interconnexion avec un S.I. ?

La prise de rendez-vous peut-être pilotée par un système d'information. Le pilotage s'effectue alors par **URL** (avec réponse en format **XML**) suivant les mêmes règles énoncées. La base de données de la prise de rendez-vous peut aussi être mise à disposition en lien **ODBC**, **JDBC** ou en **export CSV** pour consultation par un système d'information.

3.9. Est-il possible de mettre en place une interconnexion avec une solution de prise de rendez-vous ?

La prise de rendez-vous ne peut pas travailler en corrélation avec **un autre système de prise de rendez-vous**. La mise en place d'un **SVI classique** en lien avec ce système est alors préconisée avec étude préalable de faisabilité.

4. Règles de fonctionnement

4.1. Quelles règles pour proposer une disponibilité ?

La fonctionnalité prise de rendez-vous s'appuie sur un planning pré-rempli permettant de gérer les horaires de prise pour chaque jour ouvré avec la possibilité de déclarer des exceptions (fermeture annuelle, congés exceptionnels ...). Ce planning est constitué de plages horaires dont la durée est paramétrable (durée moyenne d'un rendez-vous) et qui peuvent accepter un ou plusieurs rendez-vous. Ce planning ainsi défini peut être affecté à une ou plusieurs fiches de l'annuaire vocal (personne ou service) déclarée(s) comme réceptrice de rendez-vous.

Afin de ne pas proposer une date trop proche, un temps minimum entre l'horodatage de l'appel et le premier rendez-vous proposé est paramétrable. De plus, la disponibilité dans le temps est limitée. Cette limite dans le temps est aussi paramétrable.

4.2. Comment est gérée l'interactivité entre le SVI et le module graphique de gestion ?

La prise de rendez-vous permet l'**exploitation simultanée** de l'**interface graphique** et du **SVI**. Afin de ne pas proposer une disponibilité identique simultanément à plusieurs appelants ou entre un appelant et l'interface graphique, une disponibilité proposée à un appelant ou sélectionnée via l'interface graphique est temporairement rendue indisponible jusqu'à ce qu'elle soit validée. En cas de non validation, la disponibilité est libérée par le système. Le temps de libération est paramétrable.

4.3. Peut-on notifier une prise de rendez-vous au service ou à la personne concernée ?

La **notification par courrier électronique** au service ou à la personne concernée est possible sur un rendez-vous confirmé. La confirmation ou l'infirmité de cette notification n'est toutefois pas prise en compte par la prise de rendez-vous. L'adresse email utilisée est celle déclarée dans la fiche annuaire de Wel'Suite. La notification est compatible avec tous les gestionnaires de courriers électroniques (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, Lotus notes ...) et ceci quelle que soit leur version. L'adresse email utilisée est celle déclarée dans la fiche.

Attention ! Cette notification ne concerne pas la personne qui prend le rendez-vous, mais le service ou la personne en charge du rendez-vous. Pour une notification de rendez-vous à la personne, voir le chapitre dédié au rappel de rendez-vous.

4.4. Est-il possible de personnaliser les messages du SVI ?

Tous les messages sonores du SVI de la prise de rendez-vous sont éditables en synthèse ou enregistrables en studio.

4.5. Est-il possible d'obtenir un reporting périodique des rendez-vous ?

Il est possible de diffuser, suivant une périodicité variable, les rendez-vous enregistrés pour un service ou une personne, par courrier électronique. Un document au **format PDF** est transmis en pièce jointe du courrier. Les rendez-vous sont présentés sous forme de tableau.

4.6. Le nombre de fiches pouvant recevoir des rendez-vous est-il limité ?

Le nombre de fiches pour recevoir des rendez-vous est limité au nombre d'entrées (service ou personne) de l'annuaire Wel'Suite. Toute fiche personne ou service présente dans l'annuaire de Wel'Suite peut se voir affecter des rendez-vous si elle est déclarée comme telle.

5. Description des interfaces graphiques

5.1. La gestion des plannings type

Un planning type permet de paramétrer les créneaux horaires de prises possibles de rendez-vous (en orange sur l'image). Ces paramètres peuvent être surchargés pour chaque fiche acceptant la prise de rendez-vous.



Les exceptions enregistrées dans un planning type sont dédiées à la gestion globale des horaires d'ouverture de l'établissement. Les indisponibilités exceptionnelles ou périodiques d'une personne ou d'un service sont gérées dans la fiche personne ou service.

Exception (mois en cours)

Date de début : 31/01/2013 Date de fin : 31/01/2013
 Heure de debut (hh:mm) : 00:00 Heure de fin (hh:mm) : 23:59
 Pas de prise de rendez-vous (forcé)

La durée d'une plage horaire permet au module prise de rendez-vous de déterminer le nombre de rendez-vous possibles suivant les créneaux horaires déclarés dans le planning.

Durée d'une plage de rendez-vous (en minutes) : 10
 Nombre de rendez-vous par plage : 1

Le nombre de rendez-vous par plage permet au module de déterminer le nombre de rendez-vous simultanés maximum autorisés par plage.

5.2. Le paramétrage sur une fiche personne ou service

Chaque fiche, étant déclarée comme pouvant recevoir des rendez-vous, peut exploiter un planning type ou exploiter son propre planning avec ses propres exceptions et paramètres (durée et nombre de rendez-vous par plage).

Rendez-vous

Configuration de la prise de rendez-vous :

Délai de prise de rendez-vous (en jours) : 1
 Nombre de date à proposer pour un rendez-vous : 2
 Date limite de prise de rendez-vous (en jours) : 0
 Notification par mail :

Paramétrage de la prise de rendez-vous

Durée d'une plage de rendez-vous (en minutes) : 10
 Nombre de rendez-vous par plage : 1

Aujourd'hui :

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	

Exception :

Semaine type

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	

L'onglet rendez-vous d'une fiche permet le paramétrage du délai (exprimé en jours) entre la date de l'appel et le premier rendez-vous proposé.

Le nombre de date à proposer exprime le nombre de refus possible de l'appelant avant qu'il soit dirigé vers un opérateur.

Configuration de la prise de rendez-vous :

Délai de prise de rendez-vous (en jours) : 1

Nombre de date à proposer pour un rendez-vous : 2

Date limite de prise de rendez-vous (en jours) : 0

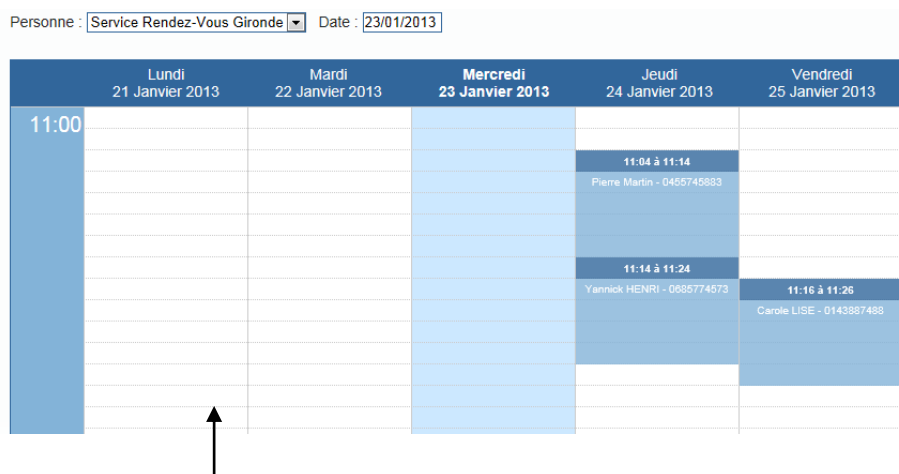
Notification par mail :

La date limite de prise de rendez-vous (exprimée en nombre de jours) est définie en additionnant le nombre de jours saisi à la date du jour de l'appel.

La notification par email permet à la personne ou la fiche de recevoir une notification compatible avec tous les gestionnaires de courriers électroniques (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, Lotus notes ...) et ceci quelle que soit leur version. L'adresse email utilisée est celle déclarée dans la fiche.

5.3. La gestion des rendez-vous

La gestion calendaire graphique permet d'effectuer des glisser & déplacer de rendez-vous. La gestion s'effectue en choisissant le calendrier de la personne ou du service à gérer. La vue est hebdomadaire.

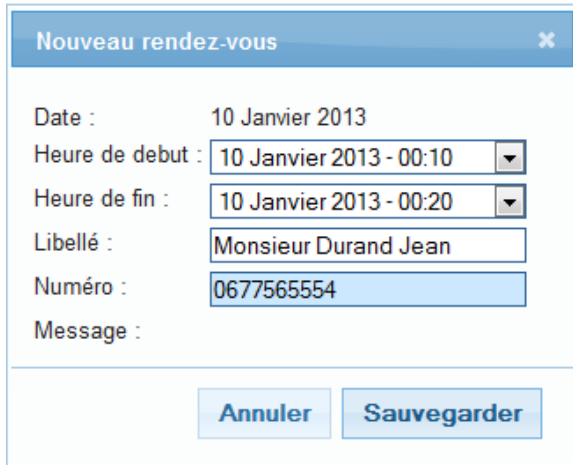


Les jours avant la zone bleue claire (Mercredi 23 Janvier dans l'exemple) ne peuvent plus recevoir de rendez-vous. Les jours suivant la zone bleue claire peuvent recevoir des rendez-vous.

Les rendez-vous pris sont représentés par un encart bleu sur lequel il est possible de cliquer pour modifier la date ou l'heure du rendez-vous, lire des informations saisies ou écouter le message enregistré par l'appelant via le SVI.

5.4. La prise d'un rendez-vous

Un simple clic sur une plage horaire de l'interface calendrier permet de créer ou modifier un rendez-vous.



Nouveau rendez-vous

Date : 10 Janvier 2013

Heure de debut : 10 Janvier 2013 - 00:10

Heure de fin : 10 Janvier 2013 - 00:20

Libellé : Monsieur Durand Jean

Numéro : 0677565554

Message :

Annuler Sauvegarder

Pour un rendez-vous pris par le SVI, il est possible d'écouter le message déposé par l'appelant. Le numéro de téléphone inscrit permet de gérer le rappel de rendez-vous. Ce numéro est récupéré automatiquement ou demandé par le SVI et une demande de confirmation est effectuée. L'appelant sera invité à saisir un nouveau numéro en cas de confirmation négative.

6. L'interopérabilité avec les autres modules de Wel'Suite

6.1. Avec l'opératrice virtuelle Wel'Com

Le SVI prise de rendez-vous peut être intégré dans un traitement d'accueil global géré par l'opératrice virtuelle Wel'Com. Un message d'invite spécifique (fonctionnalité secrétaire virtuelle) peut alors être lu à chaque demande de la fiche concernée pour inviter l'appelant à choisir entre :

- Être mis en relation avec la personne ou le service concerné
- Prendre un rendez-vous

6.2. Avec l'application rappel de rendez-vous

L'application prise de rendez-vous peut être couplée avec le rappel de rendez-vous pour effectuer un rappel de la date et l'heure du rendez-vous un nombre de jours paramétrable avant l'échéance. Toutes les actions effectuées sur le module prise de rendez-vous (prise, annulation, report) sont alors reportées dans l'agenda de rappel.

7. Les pré-requis

7.1. Pour l'intégration à l'environnement téléphonique

Le SVI prise de rendez-vous peut être exploité **dans un environnement téléphonique analogique ou SIP** (suivant les conditions d'interopérabilité avec les IPBX(s) et PABX(s) validés par TLM Com). L'ajout d'une signalisation permettra la récupération automatique du numéro de l'appelant. Le nombre de voies à acquérir correspond au nombre d'appels simultanés que le S.V.I. prise de rendez-vous doit traiter.

Pour une exploitation du S.V.I. de prise de rendez-vous **avec l'opératrice virtuelle Wel'Com**, l'application prise de rendez-vous exploitera les paramètres de celle-ci. Le nombre de voies devra être redéterminé en fonction de l'augmentation du trafic prévisible.

Pour une exploitation du S.V.I. de prise de rendez-vous **sans l'opératrice virtuelle Wel'Com**, un groupement de lignes physiques (correspondant au nombre de voies de l'application prise de rendez-vous) doit être déclaré dans le PABX. Les appels arrivant sur la SDA dédiée à la prise de rendez-vous devront être redirigés sur ce groupement de façon cyclique. En cas d'exploitation d'une signalisation, toutes les voies physiques devront être équipées.

7.2. Pour l'exploitation des interfaces graphiques

Le serveur hébergeant l'application prise de rendez-vous doit être connecté au réseau informatique de l'établissement ou de l'entreprise afin que ses interfaces graphiques puissent être exploitées.

Les postes informatiques sur lesquels les interfaces du module seront exploitées devront être équipés d'un navigateur intranet (Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur, Mozilla FireFox 18 ou supérieur), du module Quick Time d'Apple et d'une carte son pour la lecture des messages audio.

8. Les conditions de vente

8.1. Pour l'acquisition de l'application prise de rendez-vous

L'application prise de rendez-vous est indissociable de la suite logicielle Wel'Suite de TLM Com, ce qui signifie qu'elle ne peut pas être vendue séparément de celle-ci pour un établissement ou une entreprise n'ayant pas fait l'acquisition de Wel'Suite.

L'application prise de rendez-vous est disponible à partir de la version 5.4.0 de Wel'Suite. Pour les établissements ou entreprises ayant déjà fait l'acquisition de Wel'Suite et qui désirent faire l'acquisition de l'application prise de rendez-vous, une mise à jour de Wel'Suite sera nécessaire si la version exploitée est inférieure à la version 5.4.0.

8.2. Licences nécessaires à l'acquisition de l'application prise de rendez-vous

Les licences obligatoires :

- Une licence Wel'Suite Platform DTMF – X voies^{1, 2} ou licence Wel'Suite Platform ASR – X voies^{1,2}
- Une licence Annuaire – Wel'Com – X entrées³ (pour la gestion des fiches personnes et services)

Les licences optionnelles :

- Une licence Wel'Gate (BDD ou LDAP) ⁴

¹ Cette licence n'est pas à acquérir en cas d'adjonction de l'application prise de rendez-vous à une solution Wel'Suite en place. En cas de nécessité de mise à jour, le coût de la migration sera inclus dans l'offre commerciale.

² Le nombre de voies sera déterminé suivant le nombre de prises de rendez-vous simultanées souhaitées.

³ Le nombre d'entrées correspond au nombre de fiches pouvant recevoir des rendez-vous.

⁴ Si nécessité de récupérer automatiquement les fiches sur un système d'information interne.