

Extrait de rapport de stage

MERCIER Julien

INTERFAÇAGE D'UNE SOLUTION D'APPELS AVEC LE SYSTEME D'INFORMATION

Stage réalisé du 19 Avril au 30 Juillet 2010

à

l'entreprise :

CTCAM 13 rue de belle ile 72190 COULAINES

Résumé : Le stage s'est déroulé dans l'entreprise CTCAM, filiale du Crédit Agricole, dans le domaine de la télésurveillance.

La mission principale du stage est d'adapter l'outil d'appel téléphonique Hermes.net au fonctionnement de la cellule de téléprospection.

La mission s'est déroulée en plusieurs étapes :

- L'étude de la solution du logiciel Hermes.net
- L'étude du fonctionnement de la cellule de téléprospection.
- La conception et la réalisation d'applications permettant de prendre un rendez-vous ou de programmer une relance téléphonique pour un prospect.
- La transmission des connaissances sur Hermès.net et édition d'un manuel d'utilisation des applications créées.

Mots Clés : projet, téléprospection, système d'information, bases de données, application web.

1 Introduction

J'effectue actuellement un stage de quatre mois au sein de l'entreprise CTCAM, sur le site de Coulaines. C'est une entreprise filiale du Crédit Agricole qui propose des prestations de télésurveillance et de téléassistance chez les particuliers et les professionnels.

J'ai tout d'abord été chargé de l'étude et du logiciel Hermes.net.

Après avoir étudié en profondeur ce logiciel, ma mission a donc été la suivante : adapter Hermes.net au fonctionnement de la cellule de téléprospection qui va être l'utilisatrice de cette solution d'appel automatique.

Pour ce faire, j'ai réalisé plusieurs applications web permettant de prendre un rendez-vous avec un prospect, créer une relance pour rappeler un prospect, gérer la

partie administration de la cellule de téléprospection.

2 Contenu du stage

21. Objet du travail

J'ai débuté mon stage par l'étude de la solution d'appel automatique Hermes.net. Ce logiciel qui est l'élément clé de ce stage va être utilisé par les téléprospecteurs. En effet, cet outil permet d'appeler de manière automatique des personnes et donc d'accroître le nombre de prospections.

Ce logiciel, est composé de quatre parties :

- un espace de travail agent, c'est la page à laquelle les téléprospecteurs ont accès pendant leur travail.
- une partie administration d'où l'on peut notamment programmer les campagnes d'appels.
- une partie de programmation de scripts qui seront exécutés dans l'espace agent.
- une partie supervision pour le responsable de la cellule de téléprospection qui pourra observer en direct les statistiques des appels.

Après avoir étudié ce produit, j'ai ensuite analysés les processus de l'entreprise et le fonctionnement du système d'information en place durant les deux déplacements que j'ai effectué avec mon responsable de stage à Mouilleron le captif et à Evry chez le créateur du système d'information, JLIInternational.

Ces déplacements m'ont donc permis de comprendre le travail au quotidien des téléprospecteurs et d'analyser le système d'information nommé Elixir qui permet de créer et de faire circuler des informations sur les clients appelés entre les

responsables marketing, les téléprospecteurs et les commerciaux.

Une fois, cette phase d'étude et d'analyse effectuée, je me suis penché sur le sujet en lui même qui est de programmer une application web ergonomique, efficace et simple d'utilisation pour les téléprospecteurs.

Cette application, qui est lancée à partir d'un script exécuter dans l'espace de travail agent de Hermes.net permet au téléprospecteur de prendre un rendez-vous avec le client qu'il a au téléphone.

Sur l'application on peut visualiser les rendez-vous du commercial, auquel le prospect est associé, sur une carte Google Maps et sur le calendrier Microsoft Exchange pour permettre un placement optimal du rendez-vous dans la tournée du commercial. Une fois le rendez-vous pris ce dernier est créé dans une base de données puis dans le calendrier Exchange du commercial.

J'ai aussi créé une application permettant de créer une relance pour rappeler un prospect ultérieurement, lors de la création de celle-ci un enregistrement est créé en base de données et une tâche est créé dans le calendrier Outlook du téléprospecteur.

Très vite nous avons convenu avec mon responsable de stage que pour faire fonctionner nos applications il nous fallait avoir une base de données contenant tous les protagonistes affectés par les applications:

- les prospects, fournis par le système d'informations Elixir,
- les commerciaux, qui se déplacent sur le terrain en fonction des rendez-vous positionnés dans leurs calendriers,
- les téléprospecteurs, chargés de démarchés des particuliers et des professionnels et de fixer des rendez-vous

pour les commerciaux qui leurs sont associés,

- nous avons aussi une table contenant les rendez-vous pris,
- enfin une autre contenant les relances programmées par les téléprospectionneurs pour rappeler certains clients éventuels.

J'ai donc conçu cette base de données avec un MCD, puis je l'ai créée sous SQL server. Cette base de données doit pouvoir être administrée c'est pourquoi j'ai aussi créé une interface permettant de créer, modifier ou supprimer des informations sur un téléprospectionneur ou un commercial pour que la base de données soit à jour avec l'état actuel de la cellule de téléprospection.

De plus, je travaille actuellement sur la transmission des informations entre la base de données utilisée par les applications implémentées et le système d'information, ce point du projet est primordial car il conditionne l'utilisation ou non des interfaces que j'ai créées durant ces trois mois.

Sur le plan des logiciels utilisés nous avons décidé de nous servir d'un environnement Windows pour plusieurs raisons:

- pour manipuler avec plus de facilité les calendriers Exchange des commerciaux.
- pour pouvoir publier les applications sur le serveur IIS de l'entreprise.

Ainsi, les logiciels utilisés font tous partie du framework .Net de Microsoft, ce sont Visual Web Developer pour la programmation des applications, SQL server pour les bases de données et SSIS pour la transmission de données vers Elixir, la seule exception étant DBDesigner que j'ai utilisé pour créer le MCD.

2.2 Apports

Dans un premier temps après avoir étudié le logiciel Hermes.net j'ai pu apporter mes connaissances à ce sujet à plusieurs reprises, lors de mon déplacement à Mouilleron le Captif pour présenter cette application au responsable de la cellule de téléprospection mais aussi lors de réunion sur le site de Coulaines avec le directeur général, le directeur commercial ou aussi le directeur des opérations notamment.

J'ai aussi apporté mes compétences techniques acquises durant mon cursus d'étude. Ces compétences ont donc permis à la cellule de téléprospection de disposer d'outils simples et efficaces qui pourront perdurer dans le temps puisqu'ils pourront être implémentés sur le nouveau système d'information.

Enfin, j'ai mis en œuvre mes compétences en terme d'écoute et de communication, pour dialoguer avec JL International et avec les créateurs de Hermes.net, l'entreprise Vocalcom, mais aussi pour recueillir les besoins émis par les différents protagonistes impliqués dans ce projet.

2.3 Résultats obtenus

L'entreprise qui a acheté l'outil Hermes.net il y a maintenant quelques mois n'avait jamais pu le faire fonctionner car il n'est pas en lui-même tout à fait adapté au processus de téléprospection mise en œuvre chez CTCAM. Pour pouvoir réaliser cette adaptation il était nécessaire d'étudier en profondeur cet outil et de réaliser quelques travaux pour que le travail des téléprospectionneurs soit vraiment plus simple et surtout plus efficace et c'est le travail que j'ai accompli pendant ce stage.

2.4 Limites du travail

Faute de temps, il ne me sera pas possible d'optimiser l'application de prise de rendez-vous. En effet avec un peu plus de temps devant moi il aurait été possible d'afficher un tableau comprenant les rendez-vous pour un commercial pour chaque jours, avec pour chaque rendez-vous la distance et le temps de parcours pour aller au point de rendez-vous suivant. Cette amélioration aurait même pu permettre une prise de rendez-vous de manière complètement automatique.

J'aurais aussi pu éditer un cahier des charges permettant la refonte d'un autre site internet de CTCAM appelé site partenaire que j'avais étudié en tout début de stage mais qui nécessitait une étude trop longue pour que je m'en occupe dans le cadre de ce stage.

Pour finir j'aurais pu aider à la mise à jour du site annuaire CTCAM avec de nouvelles informations sur les commerciaux et les techniciens employés par l'entreprise.

3 Applications dans L'entreprise

Je vais laisser à l'entreprise des applications qui seront utiles dans le futur. J'ai aussi édité un manuel d'utilisation des applications que j'ai réalisé et je vais aussi transmettre le savoir acquis sur l'outil Hermes.net notamment via des présentations que j'ai réalisé durant ce stage.

4 Conclusion

La formation que j'ai reçue durant mon cursus universitaire m'a été d'une grande aide dans la réalisation de ce projet ainsi que mon esprit d'initiative et ma

curiosité sur le fonctionnement de l'entreprise. Ce stage m'a permis d'acquérir une expérience professionnelle dans l'informatique et l'entreprise m'a confié un projet très important pour elle, ce qui implique des responsabilités et un devoir de réussite.

Ce stage m'a aussi permis de découvrir encore mieux le monde du travail.

Ces pour toutes ces raisons que j'ai trouvé ce stage très enrichissant pour moi.