



INSTITUT SUPERIEUR DES TECHNIQUES ECONOMIQUES COMPTABLES ET COMMERCIALES



PROJET DE FIN DE CYCLE POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME DE LICENCE EN
PROGRAMMATION ET DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE

PROMOTION 2020-2023

MISE EN PLACE D'UN SERVEUR VOCAL INTERACTIVE (SVI) SOUS ELASTIX : CAS DE L'ENTREPRISE SOKODI - SARL

Sous la direction:
Dr Khalid DEMBELE



Réalisé par :
Korotoumou SISSOKO
Famory KEITA
Mariam KEITA
Bintou DJIRE
Mata KEITA

PLAN

INTRODUCTION

PRÉSENTATION DE
L'ENTREPRISE

DEMARCHE

HYPOTHESES

CONCLUSION



INTRODUCTION

La concurrence entre les entreprises se concentre désormais sur la relation client, nécessitant une communication directe pour répondre aux exigences croissantes en matière de qualité de service et d'informations précises. Les systèmes IVR (Interactive Voice Response) jouent un rôle essentiel dans cette dynamique, étant le premier point de contact téléphonique entre le client et le fournisseur. Ces systèmes dirigent les appels vers le destinataire approprié, transfèrent vers la messagerie vocale ou fournissent des informations spécifiques, contribuant ainsi à la satisfaction client.



JUSTIFICATION

La mise en place d'un SVI peut permettre à l'entreprise d'améliorer sa communication téléphonique avec ses clients dans ces différents domaines d'activité. Par exemple, le SVI peut être utilisé pour gérer les appels entrants de manière plus efficace, fournir des informations en temps réel sur les différents services offerts par l'entreprise, et offrir un meilleur service client dans l'ensemble de ses activités. Ainsi, le thème de recherche est en lien direct avec les activités de l'entreprise en visant à améliorer sa communication téléphonique et la qualité de ses services.

Aider l'entreprise à résoudre des problèmes liés à:

- ✓ la gestion des appels,
- ✓ améliorer la communication avec les clients,
- ✓ offrir un meilleur service client ,
- ✓ collecter des informations utiles pour améliorer ses performances globales.

Avantages



L'entreprise peut donc bénéficier :

- Une meilleure efficacité opérationnelle,
- Une amélioration de la satisfaction des clients,
- Des données utiles pour les analyses,
- Une image professionnelle renforcée,
- Des réductions de coûts.



Le travail présenté ici se concentre sur la mise en place d'un serveur vocal interactif avec Elastix. La question subsistante est de savoir comment concrètement mettre en place un tel serveur vocal interactif sous Elastix, un défi qui nécessite une exploration plus approfondie.



Question de depart

- Qu'es ce que la téléphonie?
- Qu'es ce que un Serveur Vocal Interactif ?



PROBLEMATIQUES

**comment mettre en place un
serveur vocal interactif sous elastix
?**



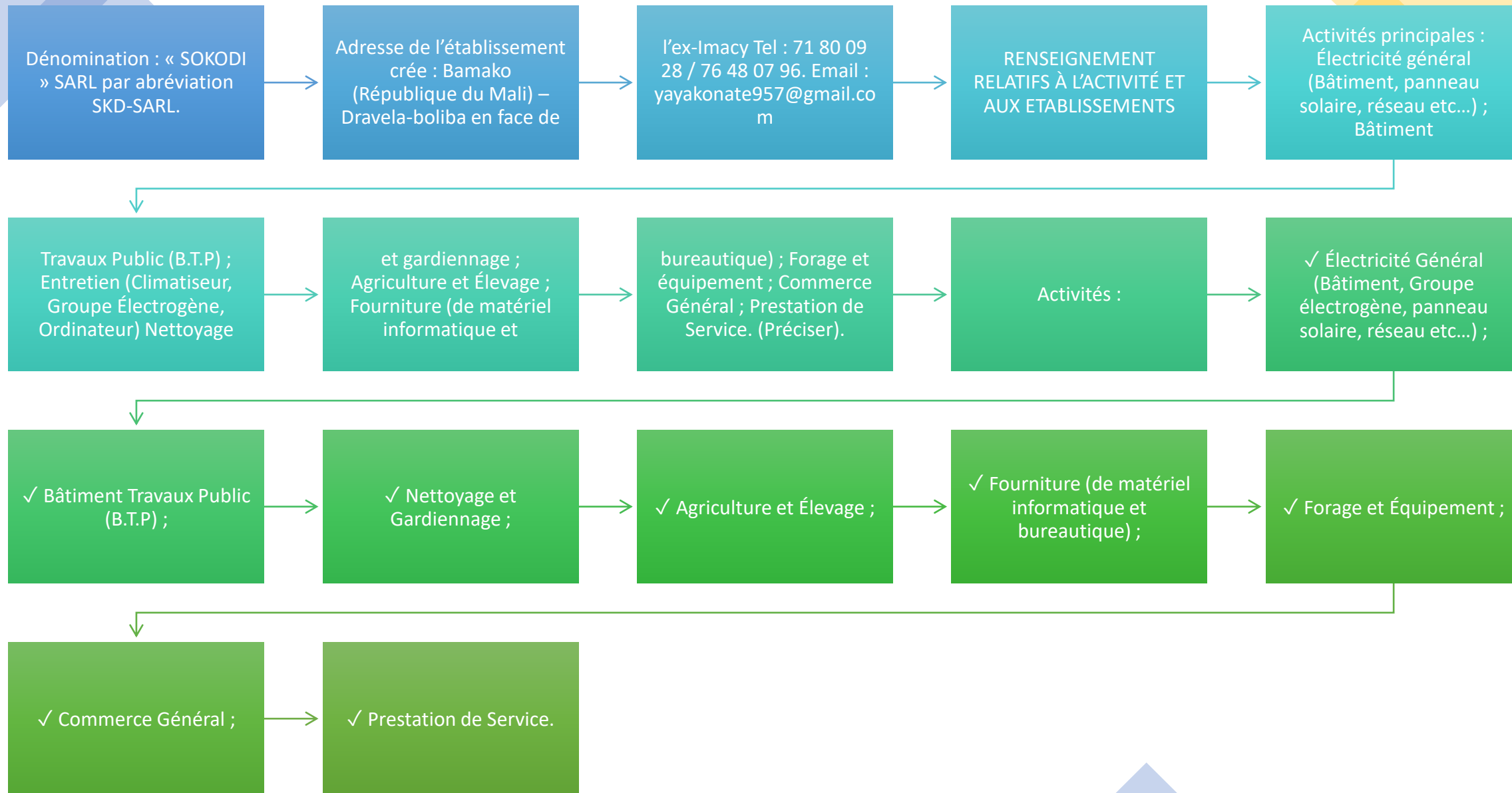
- Quelles sont les étapes spécifiques nécessaires pour installer et configurer un serveur vocal interactif (SVI) sur la plateforme Elastix, et comment ces étapes peuvent-elles être adaptées pour répondre aux besoins spécifiques
- Cette question spécifique se concentre sur les étapes concrètes et les adaptations nécessaires pour mettre en place un SVI sous Elastix, en mettant l'accent sur les besoins particuliers de l'entreprise SOKODI - SARL. Elle guide la recherche vers une analyse détaillée des procédures techniques et des ajustements requis pour intégrer le SVI dans l'environnement spécifique de cette entreprise.ues de l'entreprise SOKODI - SARL ?"

QUESTIONS SPECIFIQUES

SOKODI SARL

PRESENTATION DE DE L'ENTREPRISE

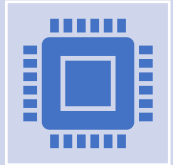




DEMARCHE

1. Préparation de l'environnement : Avant d'installer le SVI, il est important de s'assurer que l'environnement est prêt, ce qui peut inclure l'installation d'Elastix sur un serveur dédié.
2. Configuration d'Elastix : Une fois Elastix installé, il faut configurer les paramètres de base tels que les interfaces réseau, les comptes utilisateurs, etc.
3. Installation du module SVI : Dans le cadre d'Elastix, le SVI est généralement un module logiciel qui doit être installé et configuré pour fonctionner avec le système de téléphonie.
4. Configuration du SVI : Une fois le module SVI installé, il faut le configurer en définissant les menus vocaux, les options de routage des appels, les enregistrements vocaux, etc.
5. Intégration avec le système téléphonique : Le SVI doit être intégré avec le système téléphonique existant pour gérer les appels entrants et sortants de manière efficace.
6. Tests et ajustements : Une fois le SVI configuré, il est important de réaliser des tests pour s'assurer qu'il fonctionne correctement, et d'apporter des ajustements si nécessaire.

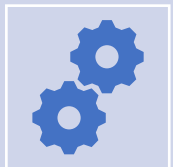
HYPOTHESES



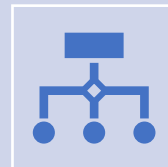
la plateforme Elastix est capable de prendre en charge l'installation et la configuration d'un SVI.



L'hypothèse que les connaissances et les compétences techniques nécessaires pour installer et configurer un SVI sont disponibles.



L'hypothèse que les ressources matérielles et logicielles nécessaires pour installer et configurer un SVI sont disponibles.



L'hypothèse que le SVI installé et configuré sur la plateforme Elastix sera fonctionnel et répondra aux besoins de l'entreprise.



CONCLUSION

- La Voix sur IP (VoIP) gagne en importance dans les télécommunications, notamment au sein des grandes entreprises. Elle offre des avantages tels qu'une infrastructure matérielle réduite et des coûts plus avantageux. Les serveurs SVI jouent un rôle essentiel en permettant une interaction dynamique avec les bases de données pour obtenir des détails d'appels en temps réel. En résumé, la VoIP, avec le support des serveurs SVI, offre des solutions de communication vocale flexibles et efficaces pour les entreprises.
-