



Rapport d'activité en entreprise

Entreprise : Eurice

Tuteur en entreprise : Yannick Lavoix (Eurice)

Septembre 2017 - Septembre 2019, Contrat de professionnalisation

Remerciements

Tout d'abord, je remercie M. Yannick Lavoix, mon maître d'apprentissage, pour m'avoir encadré durant cette alternance.

Je souhaite remercier l'ensemble de l'entreprise Eurice qui a rendu cet apprentissage possible et m'a permis d'acquérir de nombreux nouveaux savoirs et compétences.

Enfin, je remercie l'ESGI pour avoir rendu cette alternance possible et m'avoir fait bénéficier de cours enrichissants avec une équipe pédagogique de qualité tout au long de l'année.

Table des matières

Remerciements	1
Table des matières	2
1 Introduction	3
2 Contexte Entreprise	4
2.1 Entreprise d'accueil	4
2.2 Organisation de l'entreprise	5
2.3 Contexte Métier	5
2.3.1 Callibri	5
2.3.2 Site client	6
2.4 Focus sur le service du stage	6
3 Les Missions réalisées	7
3.1 Enjeux et cadre des missions effectuées	7
3.2 Focus sur les missions les plus complexes	7
3.3 Bilan et recul sur les missions	8
4 Conclusion	9

1 Introduction

Dans le cadre de ma 4^{ième} année d'architectures des logiciels en apprentissage, je devais intégrer une entreprise, j'ai continué cette année l'alternance que j'avais commencé dans l'entreprise Eurice pendant mon année de licence professionnelle PRISM.

Le but de cette alternance est de nous confronter au monde professionnel, d'acquérir une expérience en entreprise et enfin communiquer notre ressenti et notre travail effectué en entreprise à travers la rédaction de ce rapport.

Eurice fournit des solutions logicielles pour les centres d'appel que ce soit pour l'accueil téléphonique ou la gestion d'agenda. Je travaille au sein de l'équipe de développement.

Mes missions pendant ces 12 mois ont été de développer une application mobile pour la gestion d'agenda et la création d'une nouvelle version du site client .

Dans une première grande partie je présenterai l'entreprise. Dans une seconde partie je ferai une introduction des logiciels réalisés à Eurice, nécessaire pour comprendre le contexte de ma mission puis je présenterai ma mission et les différentes tâches effectuées. Dans une troisième partie, j'effectuerais un bilan professionnel et un bilan personnel de mon expérience au sein d'Eurice.

2 Contexte Entreprise

2.1 Entreprise d'accueil

L'accueil téléphonique en France est principalement utilisé par les professions libérales mais également pour les entreprises de toutes tailles souhaitant avoir un accueil téléphonique. Cette profession dispose de sa chambre professionnelle le « SIST ».

Le SIST regroupe 60 centres d'accueil partout en France cela représente 8000 hôtesses d'accueil téléphonique et 150 millions d'appels entrant traités par an. Le principe de l'accueil téléphonique est de ne rater aucun appel téléphonique pour ne pas perdre de potentiel client.

Le fait de confier sa ligne téléphonique à des professionnels permet d'avoir un accueil téléphonique de qualité.

Cela permet également de réduire drastiquement les coûts qu'aurait une entreprise à engager une ou plusieurs personnes à temps plein pour répondre aux appels.

Créée en 1992 par ses actuels dirigeants, Eurice est spécialisée dans la gestion d'appels entrants. Eurice est à la fois opérateur et fournisseur de solutions techniques de par ses services :

- L'accueil téléphonique fourni par un plateau de réception des appels au sein des locaux de l'entreprise, qui peut aussi parfois servir d'environnement de pré-production avant le déploiement de mise à jour chez les centres d'appels client.
- Le développement de solutions pour les centres d'appels : logiciel de gestion d'agenda, répartiteur d'appel, portail client et applications mobiles, tous les logiciels utilisés à Eurice et vendus au client, cela permet entre autre de connaître le besoin avec plus de précision car nous sommes clients de nos propres produits.

Chaque année, Eurice gère pour le compte de ses clients près d'un million d'appels décrochés en moins de 3 sonneries.

2.2 Organisation de l'entreprise

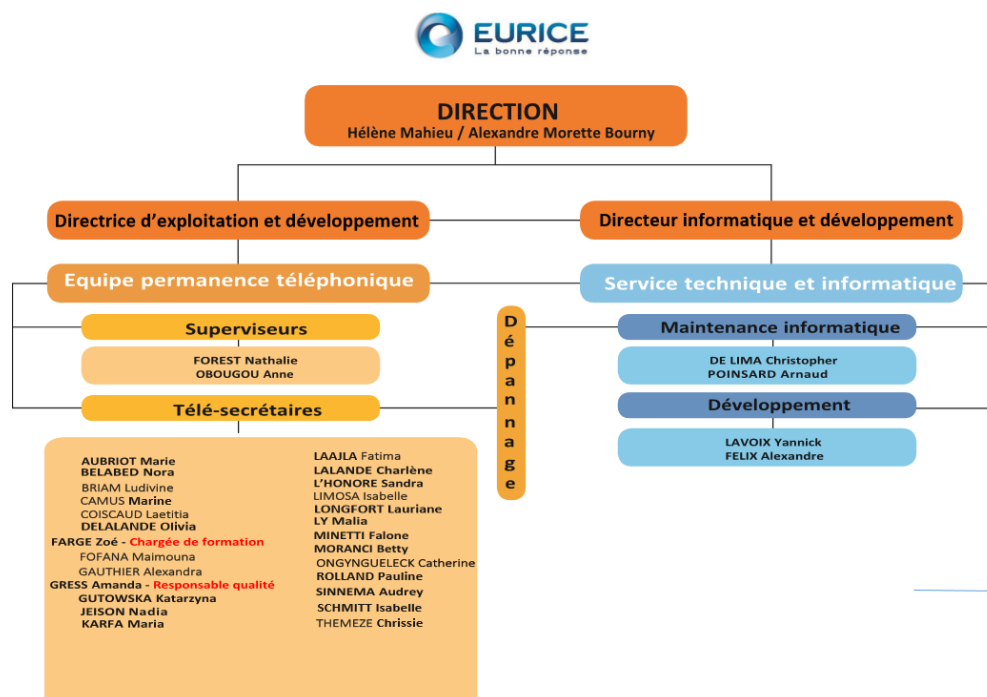


FIGURE 2.1 – Organigramme Fonctionnel

2.3 Contexte Métier

2.3.1 Callibri

Il s'agit de l'application principale pour un centre d'appel. Ce logiciel permet la gestion de plusieurs dossiers avec leur agenda, avoir une communication entre la secrétaire et le client via les instructions et les messages. un système de scripting soutient l'opératrice lors du traitement d'un appel, c'est le support du pré-traitement et du post-traitement de l'appel.

Callibri s'interface avec le système d'appel pour automatiquement ouvrir le dossier correspondant au numéro appelé, cela permet de gagner un temps conséquent et de rendre transparent l'appel aux yeux de l'appelant qui ne sait pas que son appel est décroché dans un centre d'appel.

L'application utilise pour la majeure partie de l'interface des pages web grâce à la librairie Essentials Objects utilisant un moteur chrome embarqué. Le reste de l'interface qui comprend le menu et la fenêtre native est réalisé en WPF.

Callibri étant utilisé sur plusieurs postes accédant à des ressources communes, le logiciel communique via messages UDP aux autres postes, pour, par exemple, éviter de prendre un rendez-vous sur le même créneau libre.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités principales de [Callibri](#) sont divisés en plusieurs parties :

- Dossiers : [Callibri](#) permet la création de dossier qui représente un client, il contient les coordonnées de ce dernier, les différents numéros de téléphone ainsi que les éléments de facturation et de l'agenda.
- Gestion des instructions : ce sont les démarches à suivre ou des informations laissées par le client aux opératrices, cela peut indiquer les habitudes du client, des créneaux d'absence, informations d'accès ou autres.
- Scripting : le scripting permet de personnaliser le fonctionnement du dossier, cela peut être dans le traitement d'un appel ou d'un ajout de rendez-vous mais peut aller aussi jusqu'à l'affichage de fenêtres personnalisées lors d'un appel pour le dossier
- Messages : les messages sont le moyen de communication privilégié pour les opérateurs, ils permettent une communication direct au client.
- Gestion de l'agenda : c'est la partie centrale de [Callibri](#) ou sont affichés les rendez-vous, les créneaux libres et les informations pertinentes pour les créneaux pris
- Organigrammes d'entreprise : [Callibri](#) a été prévu pour répondre aux besoins de clients divers et variés. L'organigramme d'entreprise permet rapidement de visualiser la hiérarchie de l'entreprise, ses différents services ainsi que chaque salarié attaché à ces services.

2.3.2 Site client

Le site client comme son nom l'indique est la partie accessible au client de l'agenda [Callibri](#), les fonctionnalités diffèrent légèrement par rapport à l'agenda de l'opérateur mais l'interface visuelle reste exactement la même, le site permet aussi de consulter les messages reçus et de les archiver, de même pour les instructions, le client a aussi accès, s'il est client, à l'agenda web RDV Médicaux.

2.4 Focus sur le service du stage

Je fais partie de l'équipe développement qui est composé de Yannick Lavoix et de moi-même, notre objectif est d'ajouter des fonctionnalités aux logiciels existant, les maintenir et créer de nouvelles solutions. notre interlocuteur principal est le directeur de l'entreprise Mr. Morette-Bourny, nous sommes parfois mis en relation avec des clients ou des partenaires tel que RDVMédicaux ou Doctolib.

3 Les Missions réalisées

3.1 Enjeux et cadre des missions effectuées

Ma première mission était la réalisation d'une application mobile multi-plateforme reprennant les fonctionnalités du site web client tout en prenant en compte les différences d'expérience utilisateur qu'apporte une interface tactile.

Les technologies utilisées pour cette mission sont les suivantes :

- pour le site client : C# + webforms asp.net, JavaScript + JQuery, serveur Web IIS dans un premier temp, la seconde mission est le développement d'un nouveau site client.
- pour l'application mobile : TypeScript + cordova + Ionic 3

La seconde mission était la refonte totale du site web client qui contient aussi l'API pour l'application mobile, l'objectif

3.2 Focus sur les missions les plus complexes

3.3 Bilan et recul sur les missions

Sur le plan professionnel cette année a été très enrichissante, j'ai pu renforcer mes compétences dans les framework Angular, Ionic et .NET que j'avais commencé à acquérir lors de mon année de licence professionnelle, sur le projet de site web j'ai pu appliquer pleinement mes compétences dans l'architecture des logiciels avec la mise en place de méthodes de développement et de gestion de projet agile dans un premier temps puis avec l'application des bonnes pratiques de développement pour les langages orientés objet avec l'utilisation correcte de design pattern et le respect des règles de base pour la création de logiciels maintenable, performant et fiables.

D'un point de vu personnel j'ai appris beaucoup de choses sur la gestion d'agenda et les centres d'accueil téléphonique notamment en terme de contraintes techniques qui sont imposées par des clients réticent au changement ainsi que les enjeux technologiques de ce cœur de métier qui doit se faire peau neuve pour rester compétitif.

Le marché de la prise de rendez-vous évolue et se tourne de plus en plus vers le web et le mobile,

4 Conclusion

