



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	9
2.4 Focus sur le service du stage	10
3 Les Missions réalisées	11
3.1 Enjeux et cadre des missions effectuées	11
3.2 Focus sur les missions les plus complexes	11
3.3 Bilan et recul sur les missions	11
4 Conclusion	12
4.1 Bilan personnel	12
4.2 Bilan professionnel	12

1 Introduction

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

Objectif du présent rapport et du stage 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.

Missions effectuées Eurice fourni des solutions logiciel 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.

Ma mission pendant ces 12 mois a été de travailler sur la suite logiciel d'Eurice mais plus particulièrement de développer une application mobile destinée aux clients.

Structure du rapport 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

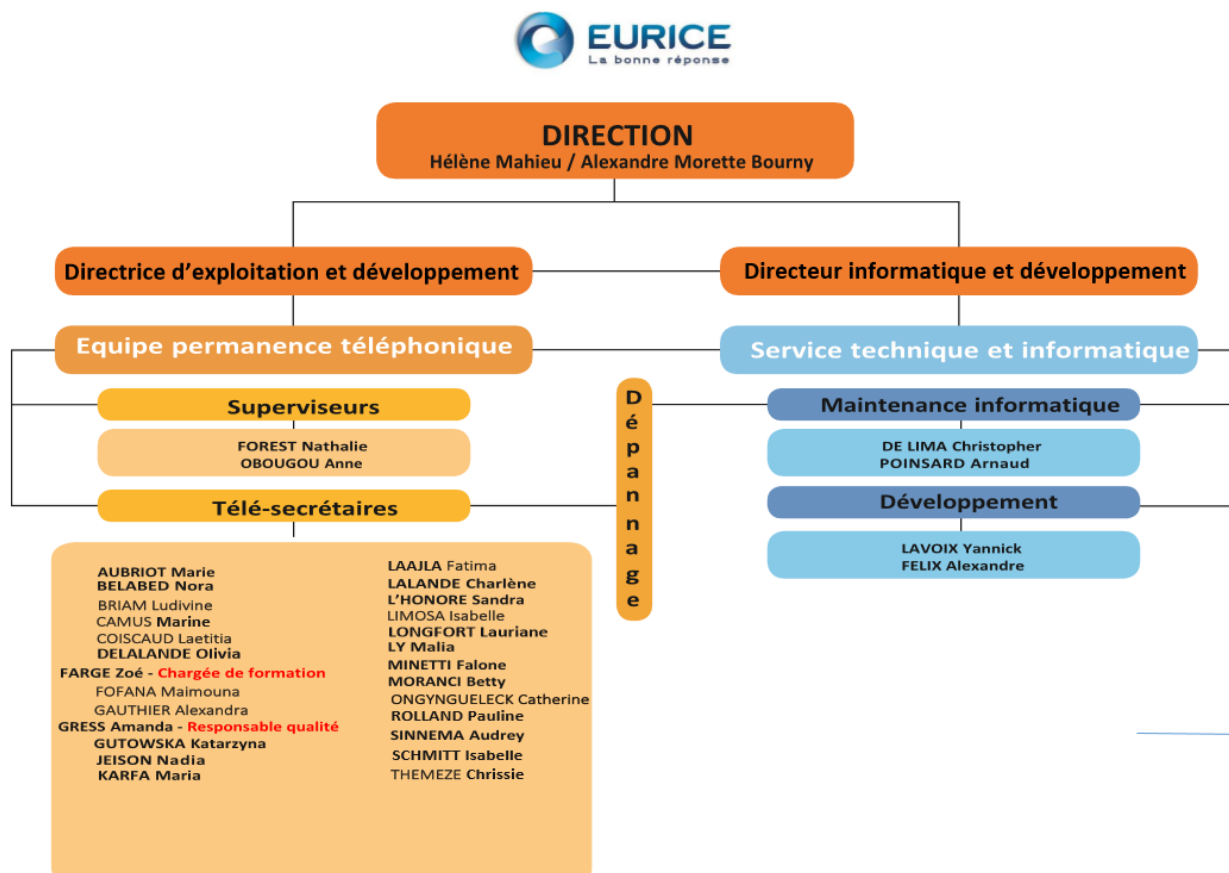


FIGURE 2.1 – Organigramme Fonctionnel

2.3 Contexte Métier

Il existe deux types de logiciels développés à Eurice : les logiciels utilisés pour la téléphonie dont le développement est réalisé par Mr. Morette-Bourny et les logiciels de gestion d'agenda qui sont réalisés par l'équipe de développement.

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.

Les pages web utilisent le JavaScript avec jquery, le JavaScript s'interface avec le code CSharp de l'application qui contient tout le traitement, les accès à la base de données ainsi que la communication réseau.

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 : les instructions comme leur nom l'indique sont des 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. Elles peuvent avoir une durée de validité et être associées à un correspondant spécifique.

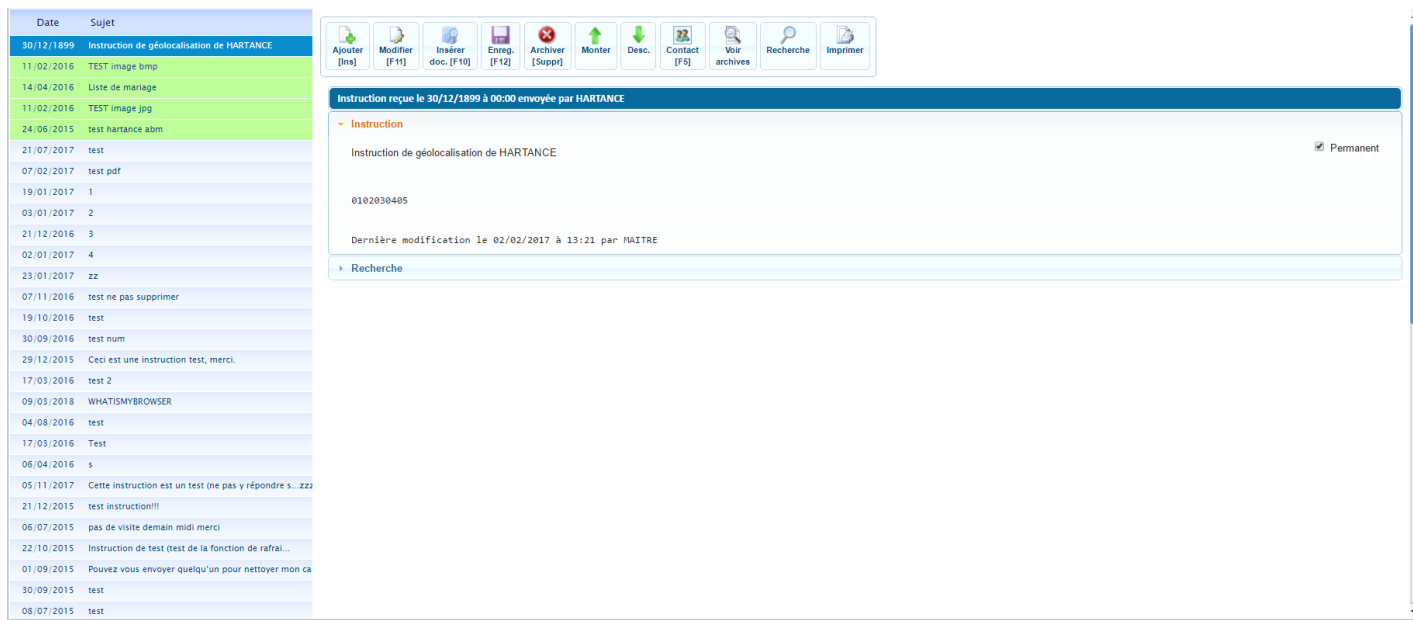


FIGURE 2.2 – Fenêtre instructions de Callibri

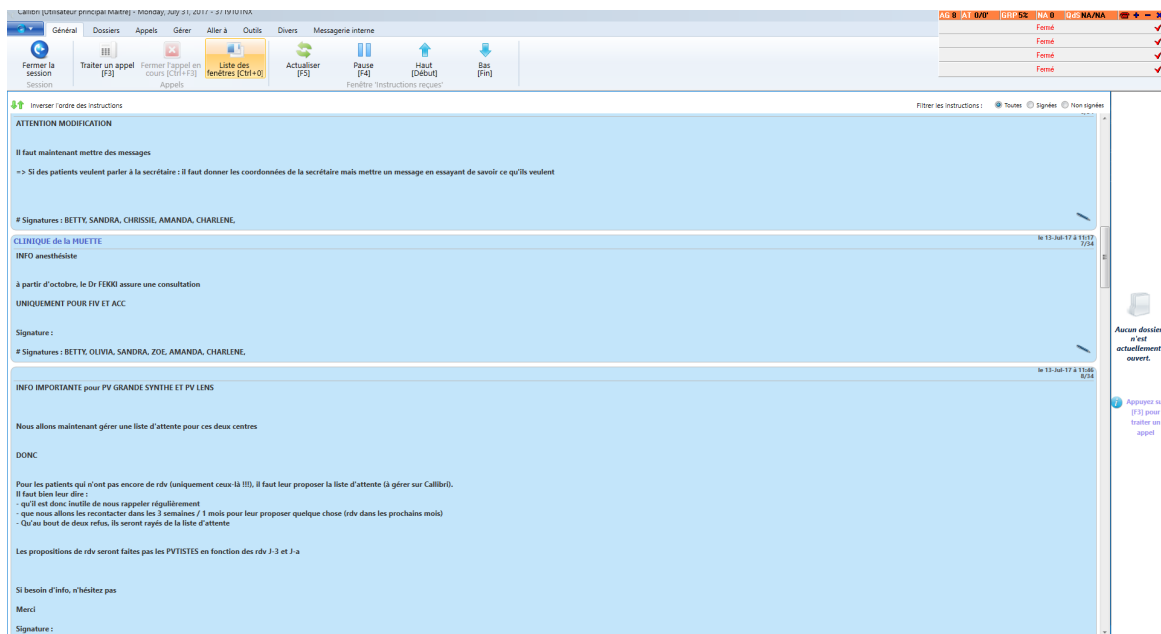


FIGURE 2.3 – Écran d'accueil de Callibri avec affichage général des instructions

- 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

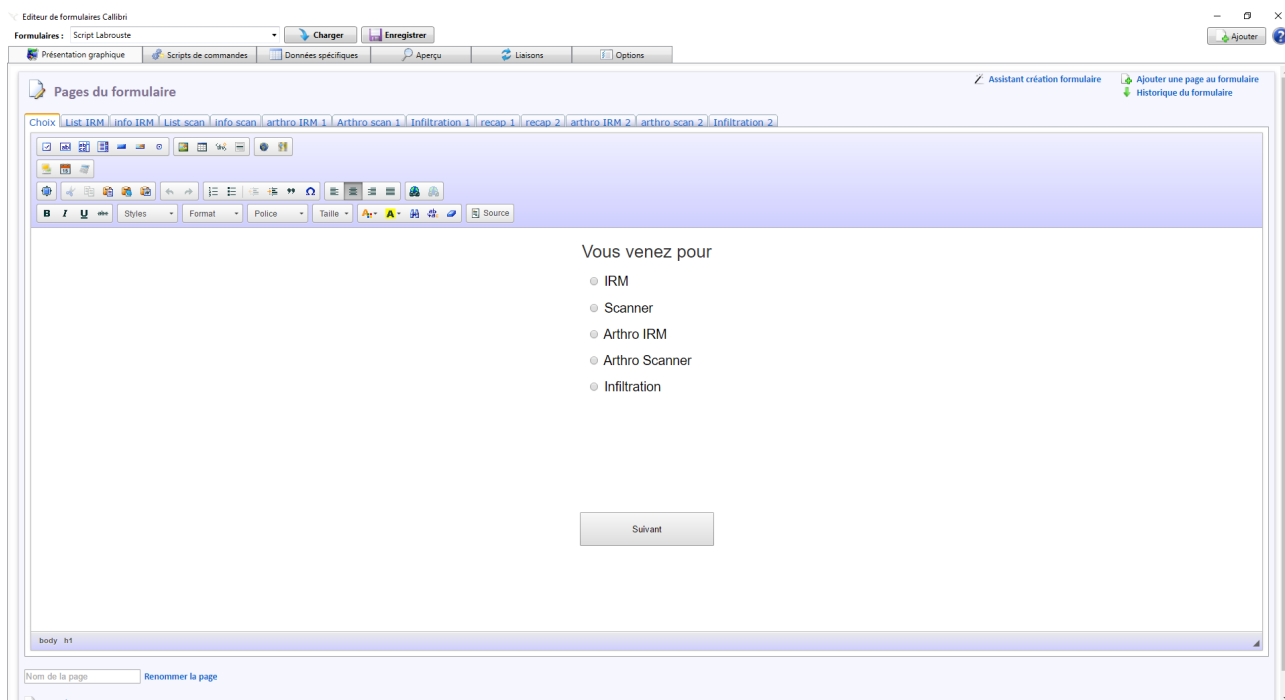


FIGURE 2.4 – Fenêtre script de Callibri

- 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](#) où sont affichés les rendez-vous, les créneaux libres et les informations pertinentes pour les créneaux pris, les agendas peuvent être

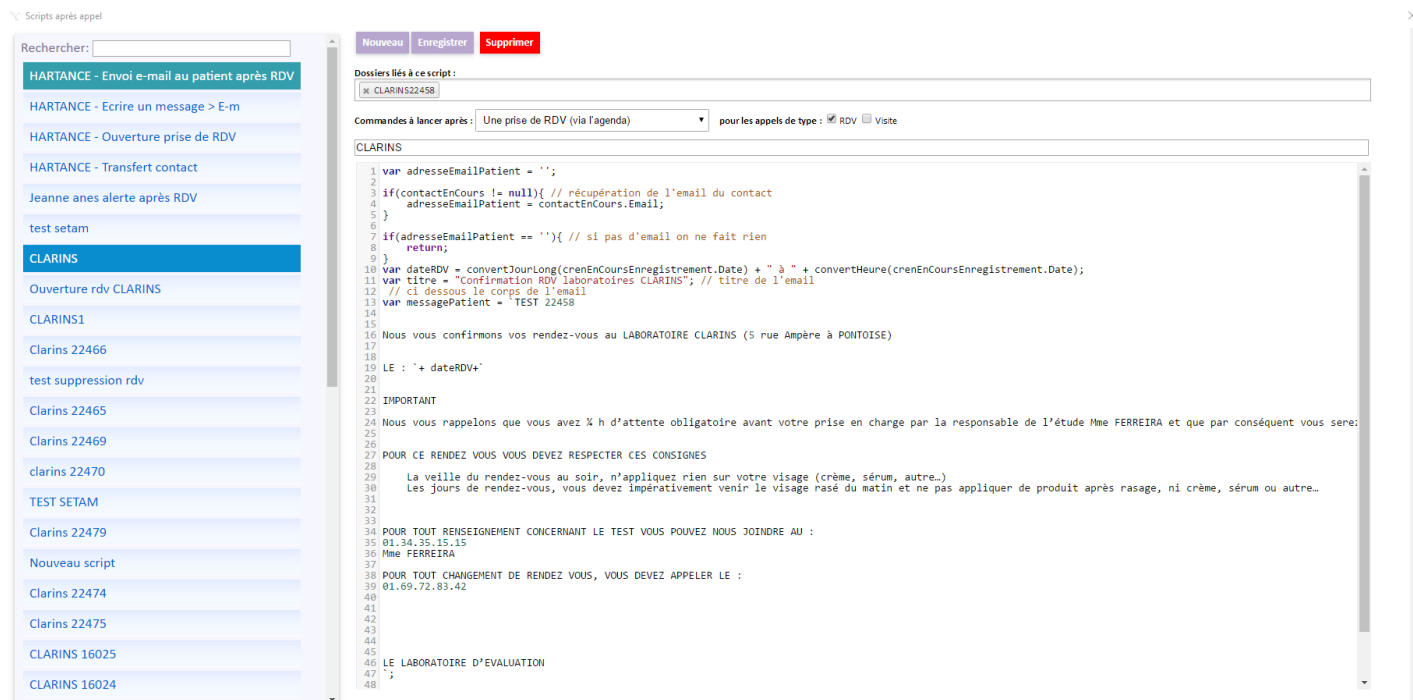
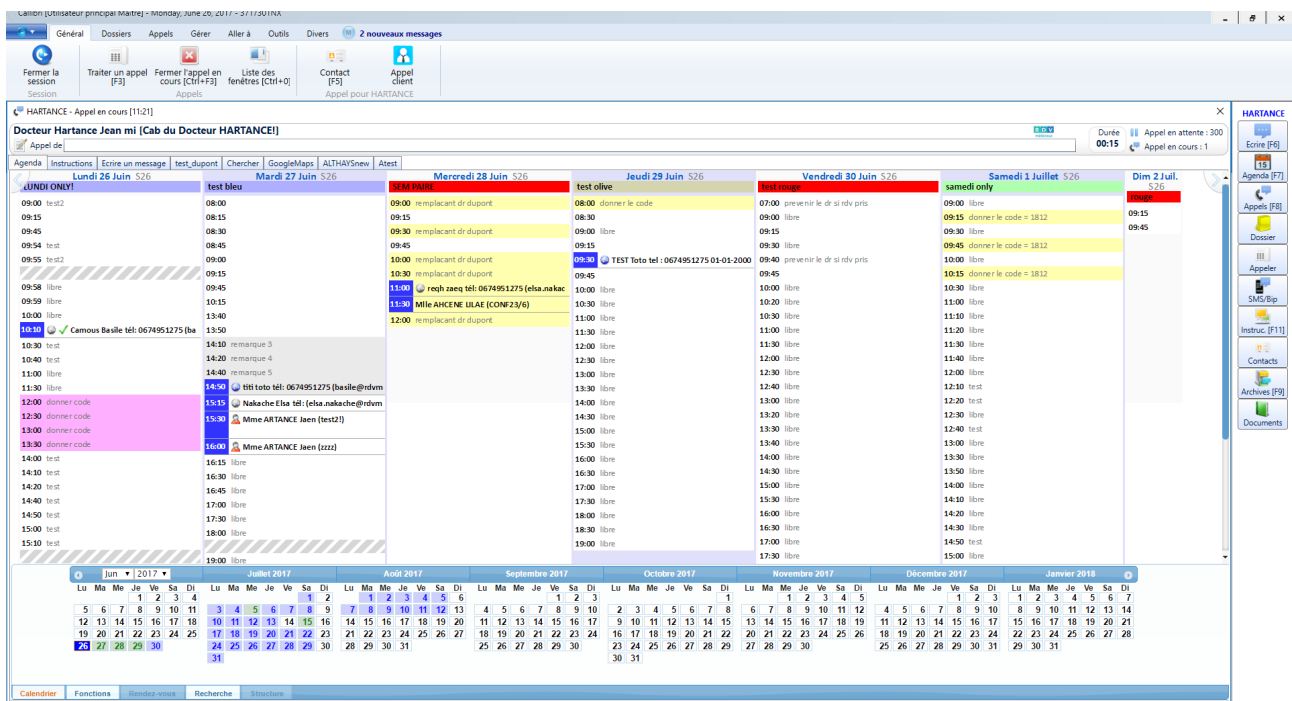


FIGURE 2.5 – Fenêtre script après appel de Callibri

réglés à la minute avec une définition de un à dix agenda-types, l'agenda a été réalisé de manière à ce que plusieurs opérateurs puissent ajouter et modifier des créneaux en même temps, Il en va de même pour le client qui intervient sur son agenda quand il le désire via le site client.



- 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. Une visualisation claire permet également en fonction du salarié ou du responsable désigné, de définir les droits d'accès sur les dossiers des collaborateurs.

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.

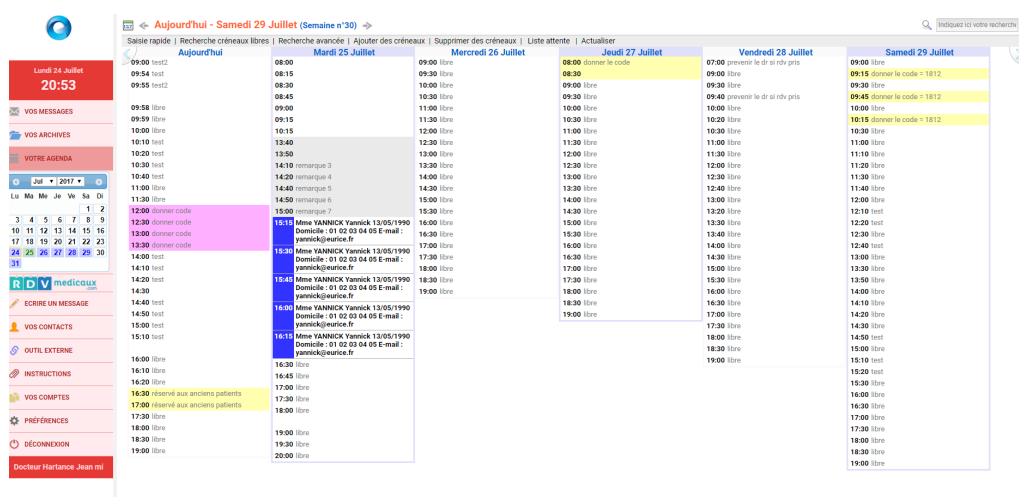


FIGURE 2.7 – Site web client affichage de l'agenda

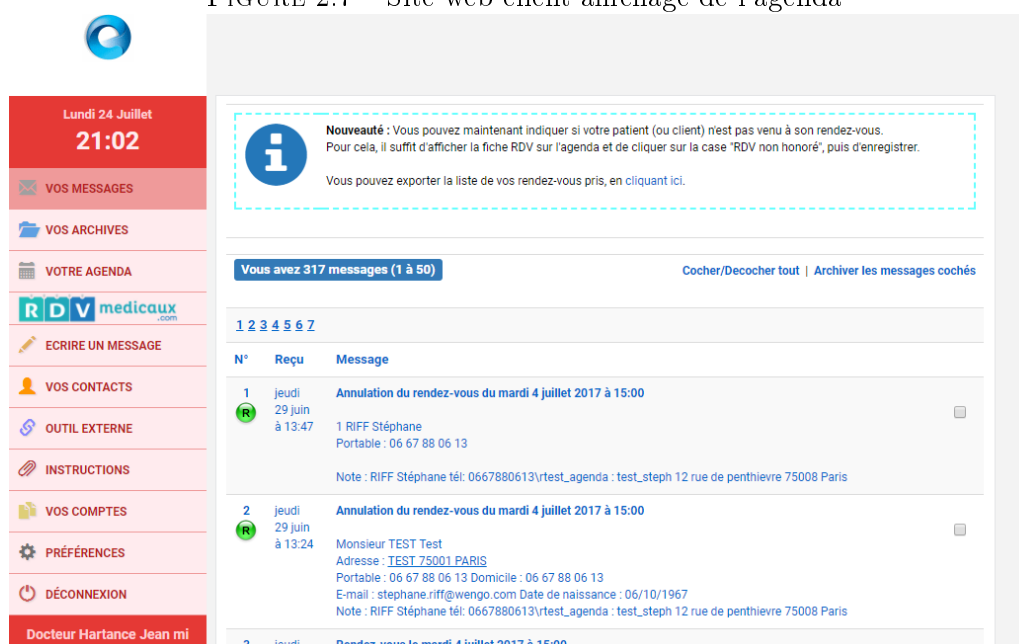


FIGURE 2.8 – Site web client affichage des messages

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 comme c'est le cas avec ma mission.

3 Les Missions réalisées

3.1 Enjeux et cadre des missions effectuées

Ma mission est 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 ma 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

J'ai assez de libertés dans le choix de mes outils logiciels et environnements de développement qui sont comme suit :

- Systèmes d'exploitation : Windows 10 et Linux sur ma machine principale, MacOS sur un macbook mis à disposition pour la compilation et les test sur IOS
- Environnements de Développement Intégrés : Visual studio 2015 et 2017, JetBrains Rider
- Éditeur de code : Visual Studio Code, Notepad++
- Gestionnaire de code source : SVN

3.2 Focus sur les missions les plus complexes

3.3 Bilan et recul sur les missions

4 Conclusion

4.1 Bilan personnel

Sur le plan personnel cette année d'alternance a été très agréable, j'ai pu allier ma passion du code avec le travail, de plus j'avais beaucoup de liberté dans mes choix techniques ce qui a été très gratifiant lorsque mon travail a commencé à porter ses fruits.

4.2 Bilan professionnel

Sur le plan professionnel cette année a été très enrichissante, j'ai développé de nombreuses compétences avec l'utilisation de frameworks que je ne connaissais pas avant tel que Ionic et asp.NET. J'ai appris beaucoup de choses sur la gestion d'agenda et les centres d'accueil téléphonique ainsi que les enjeux techniques et technologiques de ce cœur de métier.

Le marché de la prise de rendez-vous évolue et se tourne de plus en plus vers le web et le mobile, j'ai pu, grâce à ma mission, faire évoluer les services en mobile de l'entreprise Eurice.

