



NIXXIS ADAPTE SON OUTIL POUR LES DÉFICIENTS VISUELS

Industrie

Centre d'appels

CHALLENGE

L'ENJEU DE CECIPHONE : TROUVER UN LOGICIEL ADAPTÉ

Solution

Nixxis Contact Suite

Ceciphone est une entreprise adaptée (80% de personnes en situation d'handicap) qui a été créée dans un double but, fournir un service client efficace et humain tout en permettant à des personnes ayant un handicap visuel, de travailler dans un environnement adapté.

Région

Europe

Soutenu par l'UNADEV, Union Nationale d'aide aux Aveugles et Déficients Visuels, Ceciphone veut sans cesse améliorer les conditions de travail des personnes handicapées.

La société est une des premières à explorer un nouveau modèle de travail permettant aux brailleuses d'effectuer un travail de téléopérateur.

Pays

France, Bordeaux

L'activité de Ceciphone est centrée sur des qualifications de fiches, des enquêtes clients, des prises de rendez-vous ainsi que des campagnes de fidélisation.

L'enjeu de Ceciphone était de trouver un logiciel à la fois performant et très libre, modulable afin de pouvoir l'adapter aux besoins des différents handicaps en centre d'appel et en télétravail.

"Une priorité était de trouver un logiciel a priori ouvert à l'accessibilité."

Jean-Michel Campagne, Directeur de Ceciphone

L'entreprise a d'abord profité d'un partenariat avec un centre d'appel pour découvrir le logiciel de Nixxis. Pour répondre aux besoins spécifiques des téléopérateurs, c'est au sein même de Ceciphone qu'ont été développées les intégrations requises pour le handicap visuel dont une synthèse vocale et une plage braille permettant la lecture du script de deux manières.



SOLUTION

La solution Nixxis a permis à Ceciphone d'atteindre son objectif en couplant la solution de centre d'appel avec un logiciel de synthèse vocale et une plage braille, un prérequis indispensable au travail des non-voyants.

Ceciphone a pu tester l'accessibilité du logiciel et son opérabilité à distance pour les téléopérateurs. Dans ce dernier cas, une ligne ADSL dédiée à l'activité professionnelle est installée chez chaque opérateur afin de garantir une liaison rapide.

"Il est préférable de faire tout ce que l'on peut pour aider une personne en situation de handicap, avec une certaine mobilité et tous les éléments mentaux voulus, à travailler. Parce que quand on travaille, on est mieux dans sa peau, on est mieux dans sa tête et on peut faire des projets."

René Breton, Président d' UNADEV

NIXXIS A ÉTÉ RETENU GRÂCE À :



**COUPLAGE DU LOGICIEL POUR
CENTRE D'APPEL (NIXXIS CONTACT
SUITE) AVEC LA SYNTHÈSE VOCALE
JAWS ET UNE PLAGE BRAILLE**



**UNE PARFAITE SYNCHRONISATION
DES DONNÉES DATA ET DE LA VOIX
AVEC LE LOGICIEL**



**UNE POSSIBILITÉ DE SUPERVISION
INSTANTANÉE SUR LES
TÉLÉOPÉRATEURS**



RÉSULTAT

EN PRATIQUE :

- Le téléopérateur démarre la campagne sur Nixxis
- Lancement d'un script adapté, développé par Ceciphone, entièrement reconnu par Jaws
- La fiche client apparait sur le script et JAWS lit les informations affichées
- Après traitement par le téléopérateur, les mises à jour de la fiche sont enregistrées dans la base de données Nixxis et est prête pour les traitements ultérieurs