

# Catiopée

La nouvelle génération de systèmes de gestion d'enquêtes téléphoniques



CATIOPEE inaugure une nouvelle génération de solutions CATI (Computer Assisted Telephone Interview), grâce à l'utilisation des dernières technologies (client/serveur, 32 bits, objet) et à l'intégration de puissants outils de conception, d'analyse et de présentation.

Cette intégration permet de réduire les coûts d'équipement et de fonctionnement d'un plateau d'appels. Le déploiement d'un petit plateau (5 à 20 postes en réseau) peut se faire en une journée. Son évolution est garantie vers plusieurs centaines de postes avec interfaçage avec

les systèmes évolués de gestion automatique d'appels (liaison CTI).

Fonctionnellement, il devient possible, dans la même suite logicielle, de bâtir les scénarios (ou questionnaires), de distribuer dynamiquement les appels sur les postes de saisie, de suivre l'avancement des campagnes, d'appliquer à tout moment tous les traitements (allant des comptages simples aux statistiques les plus avancées), et de réaliser la mise en page professionnelle du rapport de résultats, en incluant tableaux, graphiques et commentaires.

CATIOPEE introduit une facilité sans précédent dans la création, la mise en place et la gestion des enquêtes par téléphone. Les différentes étapes de chaque campagne sont effectuées de manière assistée :

1. La **PREPARATION DU QUESTIONNAIRE** s'effectue à l'aide du module de paramétrage d'ETHNOS qui permet de concevoir des scénarios d'appels simples ou ultra-sophistiqués (sans équivalent sur le marché).

Il est possible de définir facilement les branchements conditionnels, les quotas à respecter, les questions à mettre en rotation, les champs à remplir automatiquement depuis une base de données selon les réponses obtenues...

2. L'**INSTALLATION DE LA CAMPAGNE** se fait de manière assistée, sur le poste ADMINISTRATEUR. Elle permet d'indiquer le scénario à utiliser, la base des individus à appeler, les quotas éventuels sur cette base, les questions qui correspondent à un résultat positif/négatif ou neutre, les télé-acteurs autorisés à accéder à la campagne...

3. Le **DEROULEMENT DES APPELS** est planifié et géré par le SERVEUR. Les télé-acteurs lancent chacun le module de SAISIE CATI et s'identifient ; Le serveur leur télécharge alors le scénario correspondant puis s'occupe de leur adresser au fur et à mesure les numéros de téléphone de la base (selon les quotas et les rendez-vous d'appel).

Le numéro peut être composé automatiquement de manière centralisée par le serveur (liaison CTI) ou au niveau du poste de saisie (composition modem ou manuelle).

4. La **SUPERVISION DE LA CAMPAGNE** se fait sur le poste ADMINISTRATEUR. Tous les éléments nécessaires au suivi sont fournis en temps réel et de manière individualisable : durées de connexions, performances d'appels, incidents, rendez-vous.

Il est possible d'imprimer à tout moment les tableaux correspondants, pour une période définie et/ou pour un télé-acteur particulier.

L'administrateur peut également agir sur la base d'appels (ajout de fiches...) et sur les rendez-vous pris (suppression, modification, ré-affectation...).

5. Les **TRAITEMENTS ET LA MISE EN PAGE DU RAPPORT** bénéficient de la puissance du meilleur outil en la matière : ETHNOS. Les données d'appel peuvent être extraites à tout moment et analysées dans le module de traitement d'ETHNOS, qui offre une panoplie de traitements statistiques des plus simples aux plus avancés, présentés en tableaux ou en graphiques sophistiqués.

Il est possible d'appliquer aux données des plans de tri et des rapports pré-définis, pour automatiser l'édition régulière et actualisée des résultats de la campagne.

## Tarifs

### Pré-requis :

Logiciel ETHNOS ... .. 2.595 €HT

### Catiopée

Kit de démarrage :  
 serveur + administrateur  
 CATI... .. 2.500 €HT  
 Poste de saisie ..... 500 €HT  
 Poste administrateur  
 supplémentaire ..... 500 €HT

### PROSPECT Manager

Kit de démarrage :  
 serveur + administrateur  
 CATI/PM... .. 4.000 €HT  
 Poste de saisie ..... 750 €HT

Infos au 01.44.545.545