eSirius™

LA PLUS PUISSANTE DES SOLUTIONS D'ACCUEIL

ESII
Powered by Innovation

Fiche **solution**
eSirius

eSirius™

TECHNOLOGIE

eSirius™ est une solution web J2EE qui peut gérer des centaines de sites et des milliers de postes en architecture centralisée.

Aucune installation logicielle n'est requise sur les postes. Le serveur est ouvert pour une intégration à votre système d'information.

eSirius™ vous permet de gérer votre accueil quelle que soit votre organisation, et garantit un accueil client irréprochable et rentable.

↗ **ACCUEIL** PERSONNALISÉ

eSirius™ prend en charge vos clients dès leur arrivée.
Les files d'attente sont virtualisées et segmentées selon le besoin client.
Les rendez-vous sont identifiés.
Les personnes à mobilité réduite sont gérées.
Les clients sont rassurés et libérés.

↗ **COMMUNICATION** ACTIVE

eSirius™ renforce l'impact de votre communication en y intégrant les appels, l'affichage des conditions d'attente, la diffusion des prochains appels et la communication vidéo dynamique avec NeoPlayer™. L'attente devient plus agréable.

↗ **CLIENTS** MOBILES

L'application Smartwait™ fait gagner du temps à vos clients avec une file d'attente virtuelle.
L'heure de passage est garantie et les alertes avant l'appel vous apportent un avantage client indéniable

↗ PRISE DE **RENDEZ-VOUS**

eSirius™ intègre une gestion des rendez-vous efficace. Vous gérez les visiteurs spontanés et les rendez-vous sans conflit.

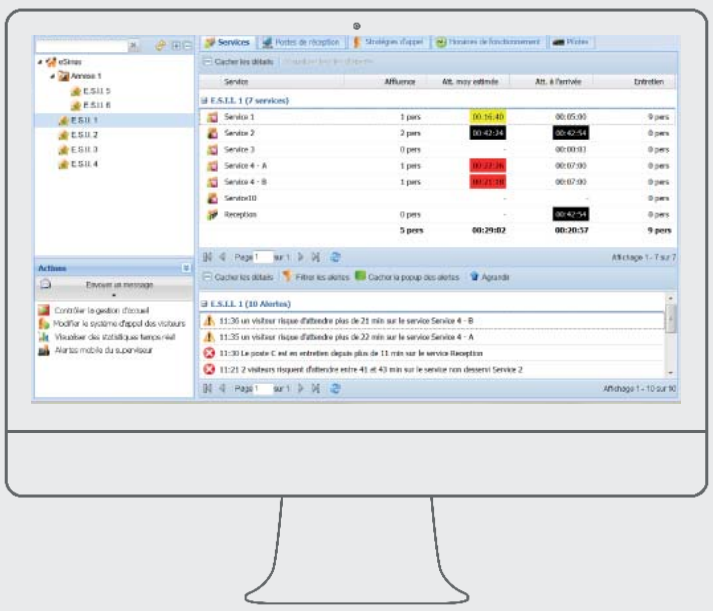
Vous planifiez les postes et/ou les agents très facilement.
Vos clients peuvent prendre rendez-vous sur Internet avec confirmation et rappel par e-mail et/ou SMS.

Résultat de plus de 30 ans d'expérience, eSirius™ est conçu pour s'adapter à toutes les organisations et à tous les métiers : administration, aéroport, banque, boutique, clinique, collectivité, distribution, gare, hôpital, mutuelle, pharmacie, supermarché,...

SIMPLICITÉ & ERGONOMIE

eSirius™ s'installe et s'utilise simplement. Solution web, elle ne nécessite aucun déploiement.

L'ergonomie et la personnalisation permettent **une prise en main très rapide**.



↗ **GESTION** D'ACCUEIL MULTI-SITE

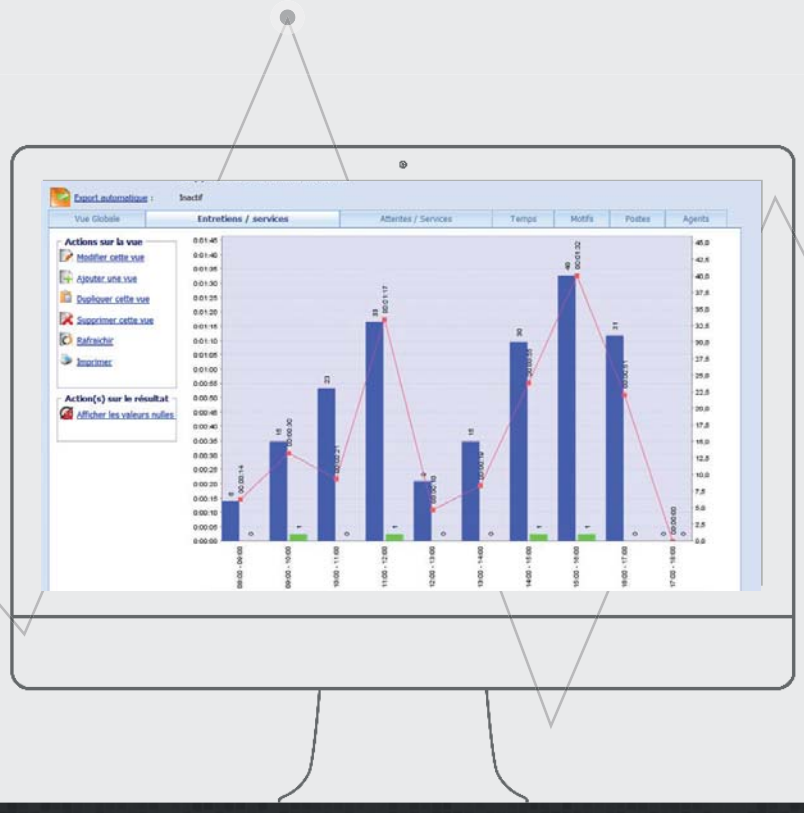
eSirius™ permet de gérer plusieurs sites d'accueil à partir du même serveur.

Cette technologie vous garantie simplicité d'installation, de maintenance et de déploiement.

↗ **STATISTIQUES** DÉCISIONNELLES

eSirius™ dispose de nombreux rapports statistiques personnalisables pour analyser votre activité et améliorer votre organisation.

Les rapports statistiques peuvent être envoyés automatiquement par e-mail.



↗ **MANAGEMENT** EN TEMPS RÉEL

eSirius™ supervise votre accueil en temps réel. La simulation des temps d'attente vous permet d'équilibrer vos ressources front et back office.

Vous recevez les alertes précises et ciblées pour mieux gérer votre accueil.

↗ **ENQUÊTE** DE SATISFACTION

Le module Qualii™ vous permet de lier les réponses de l'enquête aux données de votre gestion de l'accueil.

Les retours clients aident ainsi à maintenir un service de qualité.

LA PLUS PUISSANTE
DES SOLUTIONS D'ACCUEIL

Fonctionnalités principales eSirius™ 12

FONCTIONS GLOBALES
- Accueil multiservice, multi-file d'attente
- Administration centralisée multi-site et locale
- Orientation vers services et/ou vers agents
- Réception avec ou sans ticket
- Fonctionnement 24H/24H
- Gestion des droits utilisateurs (par module, par site, par service)

FONCTIONS ÉVOLUÉES
- Système unique de simulation des temps d'attente
- Gestion d'une heure de réception garantie
- SMS : ticket, pré-appel, appel, report d'appel, alerte, message de bienvenue, de fin de visite, d'excuse
- Appel par anticipation
- Messages d'information instantanés par site ou centralisés sur vidéo, bornes, tickets, site web et SMS
- Information sur les conditions d'attente sur vidéo, afficheur ou Internet
- Communication audiovisuelle dynamique sur vidéo
- Affichage des conditions d'attente sur votre site web
- Enquête de satisfaction par e-mail/SMS/Console
- Mode WelcomePass™ spécial retail

STRATÉGIE DE RÉCEPTION
- Seuils des temps d'attente et d'entretien paramétrables
- Stratégies d'appel des postes de réception (12 niveaux)
- Gestion des compétences agents
- Stratégies de renfort dynamique
- Alerte renfort back office
- Temps minimum entre orientation et appel (réglable par service)
- Gestion « off-peak » / « on peak » : distribution des tickets coupée en cas de faible affluence et rétablie en cas de forte affluence (manuel ou automatique)

PRISE DE RANG ET IDENTIFICATION
- Bornes tactiles évolutives DISEO™ / TWANA™ (cf fiches produits)
- Borne interactive CAMEO™ (cf fiche produit)
- Lecture de carte (dont eID), badge RFID, et code-barres (1D/2D)
- Ticket graphique, personnalisable de taille variable pour prise de rang et/ou information
- Gestion de la langue du visiteur
- Gestion de la solution mobile SmartWait™ (application mobile ou web service, prise de rendez-vous)
- Identification sur borne par prise de photo
- Carte connectée : solution ticketless

APPEL
- Appel sur afficheur électronique, vidéo, synthèse vocale, SMS, pager
- Appel par numéro, par nom, par code, par heure, par listes de mots, ...
- Affichage sur vidéo des prochains appels, des derniers appels
- Gestion des afficheurs de poste électroniques ou vidéo (cf fiches produits)
- Gestion du mode « parking » pour mettre en attente l'appel d'un visiteur
- Appel du suivant sans diffuser l'appel sur afficheur ou écran

ENTRETIENS
- Interface PC web ou sur tablette
- Compatible avec les boitiers de réception PAD06, PAD08 et CON06 (cf fiche produit)
- Appel du client suivant selon votre stratégie
- Choix d'un visiteur dans une file
- Rappel, mémorisation d'appel, rappel d'un numéro
- Réception de visiteur sans appel
- Information sur l'identité/langue du visiteur
- Gestion des motifs de visite et réponses aux motifs
- Comptabilisation des visites abandonnées
- Envoi d'une alerte au responsable
- Consultation de l'état des files d'attente
- Accueil mobile pour les agents avec SmartClient™ (cf. fiche produit)

ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS
- Gestion des agendas agents et des postes
- Prise de rendez-vous via Call-center, Internet ou borne
- Rendez-vous pour un agent, un poste ou un service avec choix du site ou proposition des sites disponibles
- Définition des plages de rendez-vous globales ou par service
- Confirmation et rappel par SMS ou e-mail (avec pièces attachées)
- Identification d'un rendez-vous par code-barres (1D/2D)
- Identification de l'arrivée d'un rendez-vous : sur PC, tablette, par saisie d'un code sur une borne, par lecture d'une carte, d'un code-barres ou automatiquement
- Gestion d'un parcours de rendez-vous
- Gestion des jours fériés
- Recherche, impression de plannings
- Recherche d'un rendez-vous par prénom, nom, code ou identifiant
- Interfaçage avec la solution de retrait des achats eTrack™
- Synchronisation des rendez-vous avec les agendas personnels des agents et visiteurs (Outlook, iPhone, ...)
- Possibilité d'interdire de prendre rendez-vous si trop de rendez-vous non honorés sur une période prédéfinie
- Information claire sur DISEO™ TS si rendez-vous trop en avance ou trop en retard
- Mode «responsive»

SUPERVISION TEMPS RÉEL
- Supervision mono ou multi-site
- Supervision cartographique
- Filtre des sites et services selon les droits
- Tableau de bord personnalisé en temps réel
- Visualisation des conditions d'attente par service
- Alerte AVANT apparition de pics d'attente
- Jeux de couleurs en fonction de la situation
- Supervision des postes et du matériel
- Alertes avec niveaux sur de nombreux critères
- Toutes alertes sur module, e-mail ou SMS

STATISTIQUES
- Analyses multi-sites comparatives et cumulatives
- Analyses rendez-vous (nombre de rendez-vous honorés, planifiés,...)
- Analyses bidimensionnelles
- Documents multi-vues et multifonctions personnalisables
- Histogramme, Camembert, Tableau, Courbe
- Export vers CSV, XLS, PDF, GANTT
- Envoi automatique de rapports par e-mail
- Gestion de filtres évolués
- Dashboard avec indicateurs en temps réel

ARCHITECTURE
- Solution full web J2EE, cœur multi-site
- Compatible Windows, Linux, Unix (32 et 64bits)
- Fonctionne en mode local, centralisé ou SaaS
- Fail-over, load balancing
- Communication radio ou filaire avec les périphériques
- Ouverture pour intégration au SI (SDK)
- Intégration portail via Web services
- eSirius box en mode distribué

LANGUES
- Allemand
- Anglais
- Arabe
- Bulgare
- Espagnol
- Français
- Italien
- Néerlandais
- Portugais
- Roumain
- Russe

Siège Social
Accueil visiteurs/fournisseurs :
ESII - ZI SUD - 2 rue de la Prade
34880 Lavérune - FRANCE
Tél : +33 (0)4 67 07 04 70
Fax : +33 (0)4 67 07 04 77

Courriers
ESII - CS 4 - 34433 St Jean de Vedas
Cedex FRANCE

Agence Grand Ouest
ESII - 7 rue Pierre et Marie Curie
35500 Vitré - FRANCE
Tél : +33 (0)2 23 55 25 22

Filiale Canada Adresse postale
ESII Inc. - 206-1565 Boulevard de l'Avenir
Laval (Qc) H7S 2N5 - CANADA
Tél. : +1 450 629 3103
Fax : +1 450 663 6316

Agence Ile de France
ESII - 77/79 boulevard J.B Oudry
Immeuble le Marais
94000 Créteil- FRANCE
Tél : +33 (0)1 58 43 36 70
Fax : +33 (0)1 43 39 46 80

Filiale Belgique
ESII - Rue de Houtain 31 / C, 4280
Hannut (Grand-Hallet) - BELGIQUE
Tél : + 32 19 51 17 36
Fax : + 32 478 43 17 27

http://www.esii.com/fr

Pour scanner, téléchargez l'app Unitag gratuite sur unitag.io/app