Exemple de parcours : Client sourd ou malentendant

*La solution Rogervoice est disponible à travers l'interface web **Rogeraccess**.*
Le parcours (détaillé ci-dessous) illustre un exemple d'entrée en relation d'une personne sourde ou malentendante avec un service téléphonique commercial.

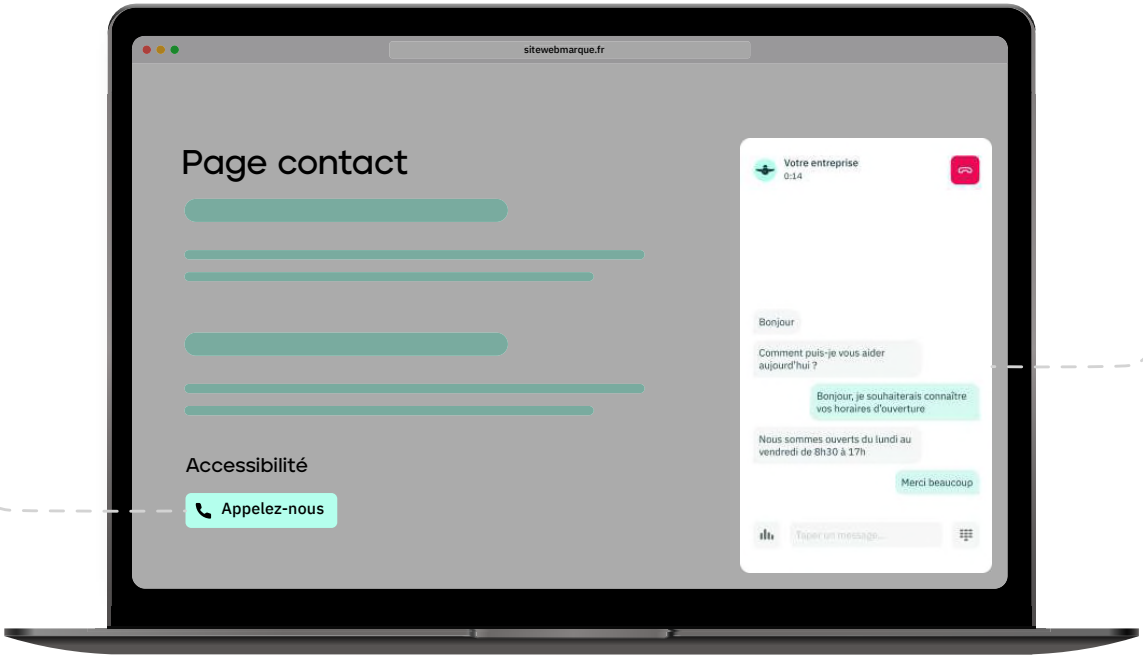
I - Bouton d'appel

Pour contacter le service client par téléphone, le client clique sur ce bouton pour ouvrir le module Rogeraccess qui est intégré sur le site internet.

II - L'application web

Dès que le client clique sur le bouton d'appel, le module Rogeraccess se lance

Une fenêtre (ci-dessous) s'ouvre en bas à droite de l'écran de l'Utilisateur Final, tout en restant sur votre site internet.

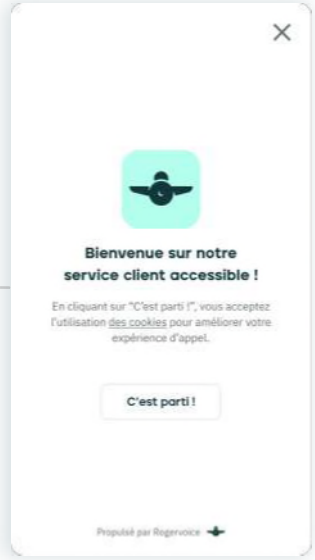


rogervoice

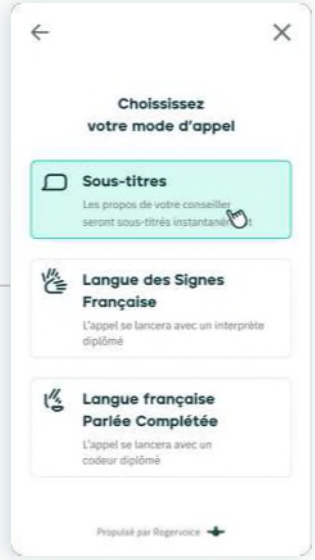
Etape 1 :
Le client clique sur le bouton “Sourds et malentendants” présent sur le site internet.



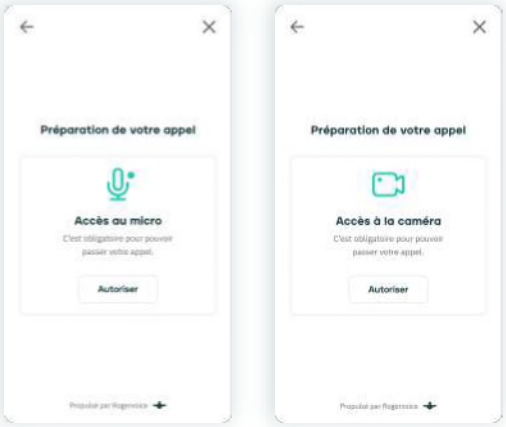
Etape 2 :
Le module s’ouvre en bas à droite sur site internet, le client clique sur le bouton “C’est parti !”



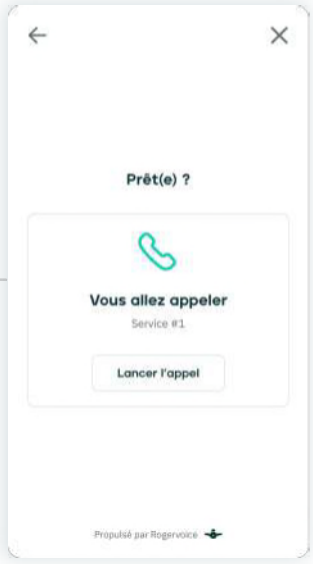
Etape 3 :
Le client sélectionne son mode d’appel : Sous-titres, Sous-titres avec copilote, Langue des Signes Française, Langue française Parlée Complétée.



Etape 4 :
En fonction du mode d’appel choisi, un accès au micro et / ou à la caméra est requis.



Etape 5 :
Lorsque le client lance l’appel, la fenêtre ci-contre s’affiche.



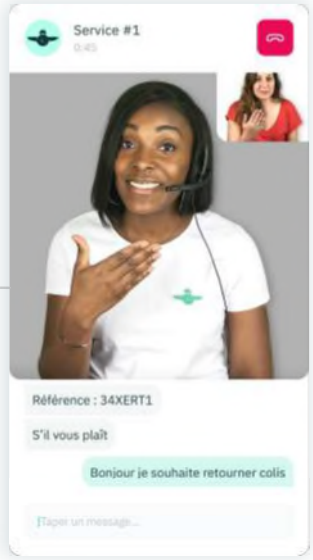
Etape 6 :
Si le client choisit la transcription de la parole, le sous-titrage de l'appel est réalisé en temps réel. Une indication visuelle d'onde sonore est émise lorsque l'agent parle, permettant ainsi d'identifier qui parle et quand.

Le peut répondre de vive voix (ses propos sont alors également retranscrits) , ou en écrivant sa réponse sur le clavier (elle est alors vocalisée pour l'agent)
Il peut également désactiver le micro.



Etape 6b :
Si le client choisit le mode Langue des Signes Française ou Langue française Parlée Complétée, deux écrans s'affichent.
Le premier affiche l'interprète ou le codeur (1), qui va se charger de "lancer" l'appel.
Le deuxième écran (2) affiche le client afin qu'il puisse échanger avec l'interprète en visio.

Le client a également
la possibilité d'écrire un message à l'interprète via le tchat (pour envoyer, par exemple, une référence de dossier)
Le tchat est compatible TTR (texte temps réel).



Etape 7 :
A la fin de l'appel, le client est invité à évaluer la qualité de la prise en charge de l'appel, et du fonctionnement de la technologie. En cas de note inférieure à 3, la personne sourde peut préciser la raison de sa notation.

