

LIVRE BLANC · 2026

Chaque appel mérite **une stratégie.**

Comment unifier téléphonie, CRM, multicanal, supervision et formation dans une seule plateforme Cloud Call Center — et transformer durablement la performance de vos équipes commerciales.

SOMMAIRE

Ce que vous allez découvrir.

Un parcours en dix chapitres, du constat terrain à la méthode de déploiement, pour comprendre pourquoi l'opération commerciale a besoin d'un cockpit unique.

01	Résumé exécutif	03
02	Le constat : une opération éclatée	04
03	La plateforme Cloud Call Center complète	05
04	L'architecture en six niveaux	06
05	Téléphonie cloud & softphone web	07
06	CRM, leads & recyclage intelligent	08
07	Multicanal : emailing & SMS	09
08	Pilotage, KPI & supervision	10
09	Formation & coaching : la méthode	11
10	Déploiement & retour sur investissement	12

Résumé exécutif

Les équipes commerciales performantes ne se distinguent plus par leurs outils, mais par la cohérence de leur opération. Ainsi Call réunit ce qui était dispersé.

Pendant des années, les centres d'appels et les équipes de prospection ont empilé les logiciels : un dialer d'un côté, un CRM de l'autre, des tableurs pour le suivi, des outils séparés pour l' emailing, la qualité et la formation. Chaque brique fonctionne — mais les données ne circulent pas, le contexte se perd, et le management passe plus de temps à consolider qu'à piloter.

Ainsi Call propose une rupture : une plateforme Cloud Call Center complète, accessible depuis le navigateur, qui relie la téléphonie, le CRM, le multicanal, les workflows, la supervision et la formation. L'appel n'est plus un acte isolé : il devient le point de départ d'une chaîne de valeur entièrement pilotée.

1

application unique pour toute l'opération commerciale

6

niveaux de maîtrise, de l'appel au résultat

0€

matériel à installer — 100 % web

« Ainsi Call n'est pas un logiciel de plus. C'est le cockpit qui orchestre tous les autres. »

THÈSE CENTRALE DU DOCUMENT

La différence d'Ainsi Call ne réside pas dans la technologie seule. Elle tient à la **méthode** : derrière la plateforme se trouve l'expertise opérationnelle d'**Ainsi Consulting** — ingénierie commerciale, ingénierie de formation, management et amélioration continue, éprouvés sur le terrain. La technologie exécute ; la méthode fait progresser.

Le constat : une opération éclatée

Le problème des équipes commerciales n'est presque jamais le manque d'outils. C'est leur fragmentation.

Les leads arrivent par plusieurs canaux : formulaires, campagnes, imports, partenaires. Ils atterrissent dans des fichiers différents. Le commercial compose ses numéros dans un dialer qui ignore le CRM. La prise de notes se fait à la main. Le superviseur reconstitue la performance le lendemain, à partir d'exports. La formation, elle, vit dans un univers séparé du quotidien opérationnel.

Quatre symptômes récurrents

- ✓ **Le contexte se perd.** On décroche sans connaître l'historique du contact. Chaque appel repart de zéro.
- ✓ **Les leads dorment.** Les non-aboutis s'accumulent dans des fichiers oubliés au lieu d'être requalifiés.
- ✓ **Le pilotage est en retard.** On mesure hier ce qu'il aurait fallu corriger ce matin.
- ✓ **La montée en compétence est déconnectée.** La formation ignore les appels réels ; le coaching reste théorique.

Chaque rupture entre deux outils est une fuite de performance — et une charge mentale de plus pour le manager.

LE COÛT CACHÉ DE LA FRAGMENTATION

Tant que l'opération reste éclatée entre des outils qui ne se parlent pas, aucune brique isolée ne peut résoudre le problème. Il faut un socle commun.

Une plateforme Cloud Call Center complète.

Là où d'autres se limitent à la communication, Ainsi Call propose un environnement qui relie les appels, les équipes, les processus, le multicanal, la formation et la performance.

Au lieu d'un dialer

Une téléphonie cloud reliée au CRM, où chaque appel enrichit la fiche en temps réel.

Au lieu d'un CRM isolé

Un pipeline alimenté automatiquement par l'activité d'appel, sans double saisie.

Au lieu de tableurs

Un pilotage live, du wallboard de la salle au tableau de bord de direction.

Au lieu d'outils séparés

Emailing avec modèles prêts et SMS intégrés au même flux de travail.

« Vous ne visitez pas une plateforme. Vous entrez dans votre opération — et vous la voyez tourner. »

LA PROMESSE AINSI CALL

La question n'est plus « quel outil pour appeler ? » mais « comment piloter l'ensemble de ma machine commerciale ? ». C'est le terrain d'Ainsi Call — aux côtés des références SaaS les plus exigeantes en matière d'expérience et de clarté.

L'architecture en six niveaux

Ainsi Call structure l'opération en six niveaux de maîtrise. Chacun s'appuie sur le précédent — comme les couches d'un même système.

06

**Développer**

Croissance pilotée : revenu par commercial, transformation, expansion multi-marchés.

05

**Former**

Coaching, revues d'appels et parcours — l'ingénierie Ainsi Consulting.

04

**Superviser**

Wallboard live, écoute, alertes SLA, pilotage par les KPI.

03

**Automatiser**

Workflows, routage, relances, recyclage et webhooks.

02

**Organiser**

CRM, leads, files, qualification, scripts et multicanal.

01

**Communiquer**

Téléphonie cloud & softphone web, multi-opérateurs VoIP.

Principe directeur — on ne pilote bien que ce que l'on a d'abord organisé, et on ne fait progresser que ce que l'on a d'abord mesuré. Les six niveaux se construisent dans cet ordre.

05 CHAPITRE CINQ

Téléphonie cloud & softphone web

Le point de contact le plus important reste la voix. Ainsi Call la place au cœur de la plateforme, sans matériel ni logiciel à installer.

Le softphone d'Ainsi Call vit dans le navigateur. Le commercial ouvre sa session, branche son casque, et la ligne est prête. Un clic depuis une fiche déclenche l'appel ; le contexte client s'affiche automatiquement avant même le décroché.

La téléphonie est cloud et **multi-opérateurs** : vous conservez vos numéros, vos contrats et vos opérateurs VoIP existants. Ainsi Call s'y connecte plutôt que de les remplacer — un atout décisif pour les structures multi-sites et multi-marchés.

- ✓ **Numérotation prédictive & progressive** — pour l'outbound, sans temps mort entre deux conversations.
- ✓ **Files d'attente & SVI** — distribution intelligente et messages d'accueil configurables pour l'inbound.
- ✓ **Transfert, conférence, mise en attente** — toutes les fonctions d'un standard professionnel.
- ✓ **Enregistrement & qualité** — chaque appel devient une matière de coaching exploitable.
- ✓ **WebRTC & compatibilité SIP** — multi-opérateurs et trunk SIP, sans dépendance à un fournisseur unique.

Bénéfice opérationnel — en supprimant l'installation et en branchant l'existant, Ainsi Call réduit drastiquement le temps de mise en route d'une équipe ou d'un nouveau site.

CRM, leads & recyclage intelligent

Un lead capté n'a de valeur que s'il est traité au bon moment, par la bonne personne, avec le bon message.

Ainsi Call capte les leads de toutes vos sources, les déduplique et les qualifie dès l'arrivée. Le CRM intégré conserve l'historique complet : appels, notes, dispositions, rendez-vous. Le pipeline se met à jour automatiquement au fil de l'activité, sans double saisie.

Le routage intelligent

Selon la source, le score, la langue ou l'horaire, chaque opportunité est dirigée vers l'équipe et le commercial les plus pertinents. Les files se régulent d'elles-mêmes pour éviter à la fois la surcharge et les temps morts.

Le recyclage : la valeur cachée

La plupart des leads ne se concrétisent pas au premier contact. Sans système, ils sont perdus. Ainsi Call les **requalifie et les réinjecte automatiquement** dans des cadences adaptées : injoignables, à rappeler, à relancer. C'est souvent là que se trouve le gisement de croissance le plus rentable, car le coût d'acquisition est déjà payé.

100%

des leads tracés, du premier contact à la conclusion

0

double saisie : le CRM se nourrit de l'appel

3x

objectif de valorisation des leads recyclés*

*Objectif indicatif observé sur des dispositifs structurés ; varie selon le secteur et la maturité de l'équipe.

Multicanal : emailing & SMS

La voix ouvre la relation ; l'email et le SMS l'entretiennent. Ainsi Call réunit les trois dans le même flux.

Depuis la fiche client, un commercial envoie un email ou un SMS sans changer d'outil. Les échanges s'ajoutent automatiquement à l'historique, et les séquences se déclenchent au bon moment dans les workflows — confirmation de rendez-vous, relance, réactivation.

Des modèles prêts à l'emploi

Ainsi Call fournit une **bibliothèque de templates email** prêts à l'usage et personnalisables avec les variables du contact (nom, société, rendez-vous). Plus besoin de repartir d'une page blanche : vos messages sont cohérents, professionnels et conformes à votre discours commercial.

- ✓ **Emailing intégré** — modèles prêts, variables dynamiques, envoi depuis la fiche et en campagne.
- ✓ **SMS** — confirmations, rappels et relances, déclenchés manuellement ou par workflow.
- ✓ **Historique unifié** — appels, emails et SMS sur la même fiche, pour un contexte complet.
- ✓ **Séquences automatisées** — l'email ou le SMS part au moment décidé par vos règles métier.

Un seul contact, tous les canaux — et un historique qui ne ment jamais.

L'AVANTAGE DU MULTICANAL NATIF

Pilotage, KPI & supervision

On ne dirige bien que ce que l'on voit clairement. Ainsi Call rend la performance lisible à chaque niveau — en temps réel.

Le superviseur dispose d'un wallboard live : appels en cours, statuts des commerciaux, temps d'attente, respect des SLA. Il peut écouter discrètement, chuchoter à un commercial ou intervenir sur un appel difficile. La salle se dirige depuis un seul écran.

Au-dessus, le manager et la direction accèdent à des tableaux de bord consolidés : taux de transformation, productivité, revenu par commercial, leads recyclés, qualité d'appel. Les rapports s'exportent automatiquement pour les comités et, le cas échéant, pour vos clients.

- ✓ **Taux de transformation** — par équipe, par commercial, par source.
- ✓ **Revenu par commercial** — la mesure ultime de la performance.
- ✓ **Qualité d'appel** — score adossé aux revues et au coaching.
- ✓ **Santé des files & SLA** — pour agir avant que le service ne se dégrade.

Mesurer en temps réel, c'est se donner le droit de corriger aujourd'hui ce que l'on découvrait hier.

DU REPORTING AU PILOTAGE

Formation & coaching : la méthode Ainsi Consulting.

La technologie ne fait pas progresser une équipe. La méthode, oui.
C'est le véritable différenciateur d'Ainsi Call.

Derrière la plateforme se trouve **Ainsi Consulting** et son expérience opérationnelle des centres d'appels, de la prospection et du management commercial. Cette expertise est intégrée au produit : le coaching ne vit pas à part, il se nourrit des appels réels que la plateforme enregistre et analyse.

Ingénierie commerciale

Scripts, traitement des objections, structuration des entretiens et des cadences.

Ingénierie de formation

Parcours d'onboarding et plans de montée en compétence individualisés.

Revue d'appels

Le coaching s'appuie sur des cas concrets, pas sur des théories génériques.

Amélioration continue

Mesure, feedback, ajustement : une boucle entretenue dans la durée.

« La technologie exécute. Ce sont l'ingénierie commerciale et la formation qui transforment une équipe. »

LE CŒUR DE LA MÉTHODE

Déploiement & retour sur investissement

Un outil ne change rien sans méthode. Ainsi Consulting accompagne chaque déploiement en quatre phases.

PHASE 01**Cadrage**

Diagnostic de l'opération, objectifs, situation de référence et indicateurs cibles.

PHASE 02**Configuration**

Téléphonie, files, scripts, workflows, multicanal et CRM paramétrés selon vos process.

PHASE 03**Activation**

Formation des commerciaux et superviseurs, démarrage accompagné, ajustements.

PHASE 04**Optimisation**

Revues de performance, coaching continu et amélioration des workflows.

+38%

de transformation visée sur les dispositifs accompagnés*

-37%

de temps de traitement par appel*

48h

pour l'installation et la mise en route

*Ordres de grandeur indicatifs, dépendant du point de départ et de la rigueur d'exécution. Ils ne constituent pas une garantie de résultat.

Chaque appel mérite une stratégie. Donnez-lui un cockpit.

LE MOT DE LA FIN

RÉSERVER UNE DÉMO

Voyons votre opération tourner dans **Ainsi Call.**

La plateforme Cloud Call Center propulsée par Ainsi Consulting — France, Europe francophone, Maghreb & Afrique.