

Communiqué de Presse

Campagne automatique d'appels sortants avec l'IPBX Asterisk « Trophée National de l'innovation » décerné par ERDF le 1^{er} décembre 2010

FrameIP, Cabinet d'Etude et d'expertise, spécialisée dans les réseaux, la sécurité et les communications unifiées, a développé une solution d'appel automatique pour son client ERDF-GrDF Normandie, via l'application Open Source Asterisk.

Une solution innovante

ERDF-GrDF Normandie a mis en place une solution d'appel téléphonique automatisé pour confirmer les rendez-vous d'intervention chez ses clients, particuliers et entreprises, pour les mises en service, les mises hors service et les modifications contractuelles. Le but de cet appel est de rappeler au client l'intervention et d'éviter à ERDF-GrDF Normandie tout déplacement inutile.

Au départ, ERDF-GrDF Normandie avait mis en place une solution SMS pour prévenir ses clients. Aujourd'hui, ERDF-GrDF Normandie veut élargir sa cible aux clients ayant un téléphone fixe. L'entreprise a donc souhaité faire évoluer la solution existante grâce à une application de téléphonie sur IP, Asterisk, permettant l'envoi automatisé de messages préenregistrés. FrameIP a été missionnée pour développer cette application spécifique en fonction d'un cahier des charges établi par ERDF-GrDF Normandie.

Un moteur d'appel sortant en langage « PERL » a été créé pour faire la relation entre les besoins d'appels et le serveur Asterisk. L'objectif pour ERDF-GrDF Normandie était de pouvoir contacter le client deux jours avant le rendez-vous prévu. Tous les jours, un automate, développé par ERDF-GrDF Normandie, extrait le fichier de la base des rendez-vous et l'implémente sur le serveur Asterisk. ERDF-GrDF Normandie voulait pouvoir gérer des plages horaires permettant d'améliorer le nombre d'appels décrochés.

Environ 500 appels sont extraits et transmis chaque jour. ERDF-GrDF Normandie a souhaité récemment pouvoir gérer 5000 appels afin de partager le projet avec les régions Nord Pas de Calais, Picardie, Bretagne, Pays de Loire et Poitou Charente.

Une réduction des coûts

Grâce au reporting d'Asterisk et en intégrant cette nouvelle fonction, de diffusion de messages vocaux, ERDF-GrDF Normandie a pu calculer une réduction de ses coûts internes liés aux déplacements de ses agents d'environ 500 K€/an juste pour sa région. Le retour sur investissement est d'autant plus convaincant puisque la solution n'a qu'un coût de développement et un coût de communication. Aucune licence n'est nécessaire pour le fonctionnement de l'application.

Une volonté d'améliorer sa politique de communication auprès de ses clients

ERDF-GrDF Normandie, depuis plusieurs mois, développe et améliore sa politique de communication auprès de ses clients. Ainsi, un message est envoyé deux jours avant, en spécifiant la raison, permet un rappel au client de son rendez-vous. En cas d'indisponibilité celui-ci peut prévenir son fournisseur et décaler son rendez-vous.

Fabien FLORENT, Appui Métier, Cellule de Pilotage Centralisée Normandie

A l'origine de l'idée et responsable du projet en vue d'un déploiement national, se dit très satisfait de cette nouvelle fonction apportée par la solution Asterisk. M. Florent maîtrise parfaitement les besoins internes et les contraintes quotidiennes, et a su mener à bien ce projet d'envergure pour ERDF-GrDF Normandie et a remporté le trophée interne d'innovation de la région Manche Mer du Nord grâce à ce projet.

A propos de FrameIP

Issue du monde des opérateurs, FrameIP, société de services spécialisée dans les solutions ingénierie Réseaux Et Télécoms, Sécurité et Communications unifiées, s'est construite depuis plusieurs années auprès des grands comptes publics et privés. Sa vocation est avant tout d'être un bureau d'étude et de conseil, ayant également la capacité d'intégrer en tant que cabinet d'expert, des projets à fortes valeurs ajoutées.

Pour plus d'informations : www.frameip.fr 09 72 12 45 28