

Résonance nationale

FramelP, société spécialisée dans les réseaux de communication, a développé une solution d'appel automatique pour un grand compte national.

FramelP, l'entreprise fondée voilà cinq ans par Sébastien Fontaine sur le créneau des réseaux, de la sécurité et des communications, a décroché un contrat prestigieux auprès d'ERDF-GrDF Normandie, en développant une application de téléphone sur IP permettant l'envoi automatisé de messages préenregistrés.

L'entreprise souhaitait mettre en œuvre un moyen de confirmer les rendez-vous auprès de ses clients. Un de ses collaborateurs a eu l'idée de lancer une solution SMS, initiative qui lui valut d'ailleurs de remporter un prix de l'innovation remis en interne. Mais il s'agissait d'aller plus loin et de pouvoir toucher les personnes ne disposant que d'un téléphone fixe. C'est là que FramelP entre en jeu. «Nous avons été missionnés pour développer l'application», explique Patrick Duval, responsable du bureau d'étude de la jeune société installée dans la pépinière de Déville. «Un moteur d'appel a été créé pour faire la relation entre les besoins d'appel et le serveur, baptisé Asterisk. Tous les jours, la liste des rendez-vous est implémentée sur ledit serveur, et les appels sont effectués». Asterisk appelle jusqu'à ce que quelqu'un décroche, et permet au client d'éventuellement décaler l'intervention.

L'ESPRIT START-UP

«Au total, les agents d'ERDF-GrDF trouvent bien moins souvent porte close. C'est un aspect non négligeable en termes de réduction des coûts et de gestion des déplacements», souligne Patrick Duval. Le système a été appliqué avec succès dans les 2

Normandie et s'apprête à être étendu à toute la France. «C'est une belle réussite pour nous en termes de notoriété. Notre savoir-faire en matière de téléphonie sur IP, notre méthode basée sur le conseil, la réalisation et l'intégration, s'en trouve confortée», se réjouit Patrick Duval. FramelP va déployer la même technologie pour un centre d'appel. «Le contexte est plus complexe, mais la solution est parfaitement duplicable». Forte de ce succès, l'entreprise poursuit son développement, prévoyant de recruter dans les prochains mois une dizaine de personnes. Si l'activité se répartit à parts relativement égales entre les télécoms, la sécurité, les réseaux et la gestion de la mobilité l'obtention d'une licence d'opérateur auprès de l'ARCEP va contribuer à cette croissance. «Nous souhaitons renforcer notre position sur le marché par la conception de nouvelles offres intégrant les avancées technologiques et les besoins de nos clients», détaille Sébastien Fontaine, qui a voulu faire de FramelP «un bureau d'étude et de conseils, une SSII indépendante et autonome capable d'apporter une expertise de qualité». Cinq ans après, ce qui n'a pas changé, c'est l'état d'esprit général. «Nous sommes toujours une start-up qui mise sur la réactivité, le pragmatisme, l'échange où les bonnes idées priment sur la hiérarchie», constate Patrick Duval, qui dirige le bureau d'étude : «interlocuteur des clients, le bureau est au cœur des projets. Il se veut un outil d'organisation et de gestion qui complète l'aspect très technique du cabinet d'expertise.»

François COLOMBIER