



<http://www.01net.com/outils/imprimer.php?article=343220>



[VOIP]

A2S Communication libère sa téléphonie

Depuis l'ajout d'une plate-forme basée sur Asterisk, la société d'enquêtes adapte sa téléphonie en fonction des sondages. Et pratique l'écoute téléphonique « discrète ».

Patrick Brébion , Décision Informatique (n° 700), le 13/03/2007 à 07h00

« *Je veux écouter en direct les réactions des personnes qui répondent à notre enquête de satisfaction* », demande le responsable marketing d'un constructeur automobile. C'est pour répondre aux attentes spécifiques de ses clients qu'A2S a lancé, l'année dernière, un projet de VoIP. Spécialisé depuis quatorze ans dans la réalisation d'enquêtes téléphoniques, A2S Communication propose des prestations plus proches de l'institut de sondage que du centre d'appels.

Grâce à une soixantaine de positions (postes de travail couplés aux fonctions de téléphonie) et un vivier de plusieurs centaines d'enquêteurs vacataires, A2S réalise environ 200 enquêtes par an. « *En B-to-B, celles-ci comptent le plus souvent entre 300 et 500 contacts. De 1 000 à 3 000 pour les enquêtes grand public* », explique Stéphane Alfonsi, créateur et gérant de la société. A2S travaille en sous-traitance pour les grands instituts de sondage ou pour des publics qualifiés. Pour l'agence de biomédecine, « *nous avons interrogé les donneurs de moelle* », illustre Stéphane Alfonsi. Une activité très saisonnière, ce qui suppose d'ajouter ou d'enlever très rapidement des positions.

Début 2005, Stéphane Alfonsi réfléchit à la mise à jour de son système de téléphonie. Celui-ci repose sur un groupage de lignes RTC plus une T0 Numéris, (contrats avec Orange), et sur les services MGCP d'un Centrex IP (IC Centrex). Le gérant envisage d'implanter un outil classique pour les centres d'appels, par exemple celui de Vocalcom. La réflexion aboutit rapidement à l'abandon de ce type de solution inadaptée aux besoins de la société. « *Je suis convaincu que développer les compétences des enquêteurs passe par de la technologie, assène Stéphane Alfonsi. Mais les outils du marché manquent de souplesse. Et pas plus de 15 à 25 % de leurs fonctions sont utilisés* ».

Chez A2S, la plupart des appels sont des appels sortants qui dépassent 15 minutes. « *Cette durée rend par exemple inutile l'emploi de fonctions du type prédictif. Une fonction qui lance des campagnes d'appels sortants en fonction de la disponibilité des opérateurs* », précise Stéphane Alfonsi. En outre, la fonction d'écoute discrète (le client écoute incognito le déroulement des enquêtes) n'était proposée que par des plates-formes trop sophistiquées ou insuffisamment modulaires.

Des fonctions de monitoring

Le gérant se tourne alors vers Eikonex, spécialisée dans l'installation et l'adaptation d'applications de téléphonie à partir du logiciel open source Asterisk. En plus de l'écoute discrète, le cahier des charges prévoit des fonctions de *monitoring* (liste des appels passés, statistiques sur les temps d'appels, etc.) et la possibilité d'enregistrer les conversations à la demande. La possibilité d'ajouter facilement des positions est incluse.

En septembre 2005, Eikonex installe un serveur dédié à Asterisk qui respecte SIP : un rack 1U monoprocesseur P-4 de 3 GHz avec 512 Mo de RAM et deux disques S-ATA montés en Raid. L'installation et l'intégration nécessitent une dizaine de jours incluant le paramétrage et quelques développements, notamment pour l'écoute discrète. « *Une interface d'administration Web permet au client d'écouter tous les enquêteurs concernés sur une plage de temps définie par l'administrateur. Le client s'identifie, appelle un numéro analogique classique, puis passe d'un enquêteur à un autre par une simple touche* », décrit Stéphane Alfonsi.

Le serveur dispose pour cela d'une carte de conversion de signal analogique/numérique. Pilotée par une petite application développée par Eikonex, elle capture le flux de trames IP correspondant à la conversation, puis le convertit et l'envoie, en temps réel, sur le numéro appelé par le client. Le serveur garde aussi les fichiers WAV correspondant aux demandes d'enregistrement et les classe par date. « *Ajouter une position est très simple pour l'administrateur* », ajoute Stéphane Alfonsi. Il suffit d'affecter un poste physique avec le logiciel d'enquêtes (Askia) au Centrex IP ou à Asterisk.

L'utilisateur n'a pas besoin d'être formé

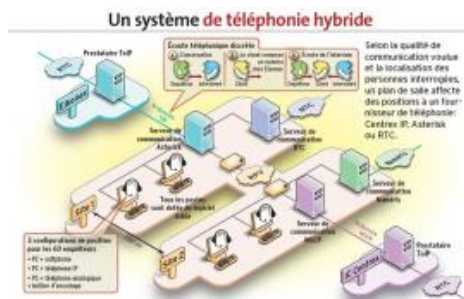
Même simplicité d'utilisation pour l'enquêteur, ce qui évite toute formation. Le responsable méthode d'A2S Communication a pris quand même la casquette d'assistant pour les utilisateurs d'Asterisk. « *Sur quelques positions, les postes téléphoniques analogiques sont*

<http://www.01net.com/outils/imprimer.php?article=343220>

toujours en place. Connecté à ces derniers, un boîtier convertit le signal. Les autres positions sont équipées d'un softphone, le logiciel gratuit X-light, ou d'un poste téléphonique IP fabriqué par BudgeTone », détaille Stéphane Alfonsi.

Côté abonnement, A2S a gardé son fournisseur de Centrex IP et ses lignes classiques chez France Télécom. « *La voix sur IP pose encore des problèmes (grésillements, perte de paquets, coupures, etc.) Pour les appels importants, je préfère passer par les lignes téléphoniques classiques* », ajoute Stéphane Alfonsi. La T0 sur Numéris sert toujours aux services administratifs. L'implantation d'Asterisk a imposé de réserver de la bande passante sur une ligne ADSL entre les deux sites de Malakoff d'A2S et celui d'Eikonex, situé à Courbevoie (92).

« *Un lien ADSL de 800 Ko suffit, la VoIP reste très peu consommatrice, de l'ordre de 40 à 50 kbit/s monitoring inclus* », précise Stéphane Alfonsi. En septembre 2006, un deuxième serveur Asterisk a été ajouté dans un but de redondance. Ce dernier devrait également permettre de basculer une partie des enquêtes réalisées à travers le Centrex IP sur Asterisk. « *Cela apporte encore plus de souplesse d'utilisation* », précise Stéphane Alfonsi.



[Cliquez ici pour agrandir l'image](#)

Si vous êtes pressé

Spécialisée dans la réalisation d'enquêtes par téléphone, A2S Communication utilise conjointement plusieurs systèmes téléphoniques pour s'adapter à tous les cas de figure.

En 2005, motivé, entre autres, par une demande client d'écoute téléphonique « discrète » des enquêtes, son gérant fait un tour du marché pour retenir au final le logiciel open source Asterisk et l'intégrateur spécialisé Eikonex. Après une dizaine de jours de paramétrage et de développements complémentaires, l'application entre en production. Un an après, A2S rajoute un serveur pour étendre l'utilisation d'Asterisk.

A2S Communication

Activité : institut de sondage (études de satisfaction, de lectorat, sondages d'opinion, baromètre clients).

Localisation : deux sites à Malakoff (92).

Effectif : 9 personnes plus vacataires. 60 positions.

Chiffre d'affaires : NC.

Les coûts

Deux serveurs basiques.

Dix jours de paramétrage technique pour environ 5 000 euros.

Abonnement pour une ligne analogique chez Eikonex.

Abonnement pour le lien ADSL avec Eikonex.

Le calendrier du projet

Début 2005 : étude de marché.



Site Internet : <http://www.01net.com>

Date : 13/03/2007

Security Copy : 01net192367.pdf

Copyright : 01net.com

<http://www.01net.com/outils/imprimer.php?article=343220>

Avril-mai 2005 : sélection finale du prestataire (Eikonex).

Septembre 2005 : paramétrage d'Asterisk et mise en production du premier serveur.

Septembre 2006 : mise en production du deuxième serveur.

Les gains

Ajout facilité de positions.

Fonctionnalités additionnelles (écoute discrète et monitoring).

Légère diminution des coûts téléphoniques.

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.

© 1999-2007, 01net.

fermer