



## Solution de campagne automatisée d'appels sortants

### En bref...

Erdf et GRDF sont deux filiales des groupes EDF et GDF. Elles sont nées le 1er janvier 2008 afin de gérer les activités de distribution, d'exploitation et de maintenance des réseaux d'électricité et de gaz naturel. Elle possède toujours un service en commun de 45000 agents. Enfin, elles ont pour missions de garantir un accès équitable et non discriminatoire aux fournisseurs entrés pour leur part en concurrence le 1er Juillet 2007.

ERDF et GRDF doit donc intervenir auprès des particuliers afin de réaliser les opérations de maintenance et d'exploitation des deux réseaux.

- Architecture ToIP
- Processus
- Moteur d'appel
- Programmation
- Plateforme automatisée

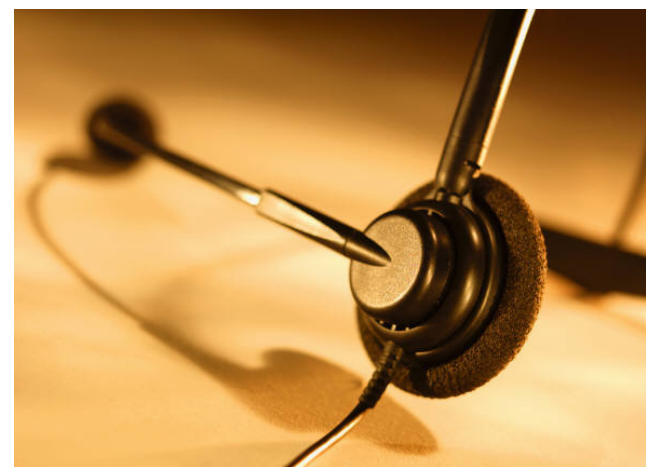
Afin de garantir le meilleur service à leurs clients, ERDF GRDF essaye de communiquer le plus efficacement sur les opérations demandés (mise en service, relever des compteurs, ...) Pour ce faire ERDF-GRDF Basse Normandie a déjà recours au SMS. Toutefois, certains client n'ayant pas de téléphone portable, ils sont aujourd'hui obligé de passer par un centre d'appel afin de contacter leurs clients et les satisfaire au mieux. C'est dans cet objectif que ERDF et GRDF a besoin d'un moteur d'appel sortant automatique afin de les avertir des interventions imminentes.

### Notre mission

Afin de réaliser les objectifs fixés, la société FRAMEIP a réalisé pour le compte d'ERDF GRDF la mission suivante :

- Réaliser l'architecture physique du moteur d'appel basé sur une solution open source Asterisk.
- Réaliser le développement nécessaire pour automatiser le moteur d'appel en fonction :
  - Des différents scénarios et des différentes entités (Mise en service, relever des compteurs, ...)
  - Des plages horaires de contact client
  - Du nombre de communication simultanées

Effectuer le transfert de compétence sur la solution afin de rendre ERDF-GRDF autonome.



### Objectifs

- Améliorer la relation entre ERDF- GRDF ainsi que les différents fournisseurs et leurs clients.
- Augmenter la satisfaction des clients.
- Augmenter la réactivité d'ERDF et GRDF pour ses interventions.

