



Communiqué de presse

Eyepea a implémenté en Open Source la nouvelle plateforme VoIP du centre de contact d'Europe Direct de la Commission européenne

Saintes, le 18 juin 2012 – Eyepea, intégrateur de solutions de Voix sur IP sur base d'architectures Open Source, vient d'implémenter la nouvelle plateforme VoIP du centre de contact d'Europe Direct de la Commission européenne (http://europa.eu/europedirect/call_us). La finalité d'Europe Direct est de répondre aux questions des 495 millions de citoyens européens dans les 23 langues officielles de l'Union européenne.

L'appel d'offres global lancé par la Commission européenne a été remporté par la société European Service Network (ESN - www.esn.eu) en tant que maître d'œuvre. Celle-ci avait proposé de construire la partie VoIP d'Europe Direct sur base du logiciel Open Source Asterisk en partenariat avec Eyepea (www.eyepea.eu).

Des serveurs Asterisk redondants qui permettent de router les appels en 23 langues

L'un des éléments essentiels pour la Commission européenne était la grande disponibilité du centre de contact ; les appels ne devaient en aucun cas être perdus. Ainsi, il fallait une infrastructure performante capable de recevoir les appels dans les 23 langues et de les orienter vers les bons interlocuteurs. Le choix s'est donc porté sur la construction d'un cluster Asterisk redondant sur base de serveurs HP avec basculement instantané en cas de défaillance d'un composant ou d'une connexion. Par ailleurs, un IVR (Interactive Voice Response) en 23 langues et supportant de nombreux cas de figure a été construit lui aussi sur base d'un logiciel Open Source.

Une intégration applicative facilitée par le code ouvert

L'outil de gestion du centre de contact a été développé par ESN sur base de technologies Open Source (Python, MySQL...) et a été interfacé avec la plateforme de VoIP sur base d'APIs standards. ESN a été coachée par Eyepea afin de comprendre ces APIs et d'intégrer la plateforme Asterisk avec le logiciel de gestion.

« Nous avons déployé une couche de Web Services Open Source au-dessus d'Asterisk afin de communiquer avec le logiciel développé par ESN », explique Jacques Gripekoven, Managing Director d'Eyepea. « Les grands bénéficiaires de l'approche Open Source sont entre autres l'ouverture du code source et le respect très strict des standards de communication. Il a donc été aisé pour ESN de venir se connecter sur la plateforme VoIP mise en place par Eyepea. »

Le choix de l'Open Source : un geste citoyen pour les grandes institutions

Selon Jacques Gripekoven, l'approche Open Source a été un aspect important pour la Commission. *« Les grandes institutions et administrations sont de plus en plus conscientes qu'il est plus bénéfique*

et éthique de choisir des solutions Open Source économiques, intelligentes et qui font travailler des acteurs locaux plutôt que de faire appel à des sociétés technologiques situées à l'autre bout de la planète. Le grand gagnant est le citoyen, dont l'argent est ainsi mieux dépensé. »

Contact presse :

Sophie Lambert chez Blue Chilli

Courriel : sophie@bluechilli.be – Mobile : +32 477 91 45 72

A propos d'Eyepea

Eyepea est un intégrateur de solutions de VoIP (Voix sur IP) sur base d'architectures Open Source telles qu'Asterisk, sipX ou encore OpenSIPS. L'entreprise a été créée en 2005 par un groupe de managers ayant une longue expérience dans le secteur des télécoms (Motorola, Fore Systems, UB Networks, Xylan, Alcatel, Nortel, etc.) et désirant insuffler de l'air frais et plus d'ouverture dans un monde très traditionnaliste. Le siège d'Eyepea se situe à Saintes (Brabant Wallon – Belgique) et l'entreprise dispose de bureaux à Lille et Paris. Composée d'une équipe de consultants spécialisés (ingénieurs télécom, spécialistes Linux, développeurs software et gestionnaires de projets), l'entreprise est un des leaders européens de l'intégration de solutions VoIP Open Source. Plus d'infos : www.eyepea.eu.